

Livre blanc

Dématérialisation des factures fournisseurs

Janvier 2014



Building a better
working world



Remerciements

Nous tenons à remercier l'ensemble de nos interlocuteurs, experts de la dématérialisation, DAF et DSI, pour leur disponibilité et la qualité de leurs contributions :

- ▶ Gwenaëlle Bernier - EY Société d'Avocats
- ▶ Philippe Cochet - MNAM
- ▶ Christine Berthelot - Lafuma
- ▶ Magali Larderet - Jacquet-Brossard
- ▶ Eric Lejosne - Grosfillex
- ▶ Norbert Manuel - Capio
- ▶ Jean-François Menec et Sylvain Mossaz - Laboratoires Boiron

- ▶ Christophe Rebecchi - ReadSoft
- ▶ Frédéric Regert - GL events
- ▶ Matthieu Reynier - Basware
- ▶ Jean-Benoît Pimpaneau - RATP Développement

Nous remercions également toutes les entreprises ayant participé à l'enquête en ligne dont les résultats forment la base de ce document.



Sommaire

P. 5

1. Périscope :
Etat des lieux de la dématérialisation

P. 13

2. Stéthoscope :
Retours d'expérience
sur la mise en œuvre

P. 23

3. Microscope :
Résultats et gains obtenus

P. 29

4. Télescope :
Tendances et perspectives

P. 33

5. Annexes

Edito

Dans un contexte économique toujours tendu, la recherche d'efficacité opérationnelle reste l'un des enjeux majeurs des entreprises. Elles ont développé des solutions innovantes pour adapter leur organisation, optimiser leurs processus, renforcer leurs compétences. Mais des leviers complémentaires peuvent encore être activés pour franchir un nouveau cap de productivité.

Parmi ces leviers figure le « saut technologique » que représente la dématérialisation des factures. Dans le contexte actuel de recherche d'efficacité et face à l'évolution du cadre réglementaire, il nous est apparu utile de faire le point sur les pratiques des entreprises dans ce domaine : quels sont les enjeux et les facteurs clés de succès d'un projet de dématérialisation ? Quels sont les bénéfices attendus et les difficultés liées à sa mise en œuvre ?

En focalisant notre attention sur les retours d'expérience et sur les meilleures pratiques, nous avons examiné les processus actuels des organisations au travers d'analyses quantitatives, d'interviews et de contributions d'experts. Au-delà des pratiques actuelles, nous évoquons également ici les nouvelles tendances, pour vous apporter une vision prospective et vous faire part des dernières innovations.

Fruit de la collaboration entre les équipes d'EY et celles de DIMO Gestion, cette étude s'appuie sur nos expertises respectives en matière d'accompagnement de la transformation et de la performance des entreprises et d'intégration de solutions logicielles.

Partageant leurs expériences, nos deux organisations ont mis leur savoir-faire au service de ce livre blanc de la dématérialisation des factures, dont nous sommes heureux de vous présenter les résultats. Nous espérons qu'ils pourront vous guider dans vos futurs projets ou réflexions.

Bonne lecture !



Christophe Georget
Associé EY



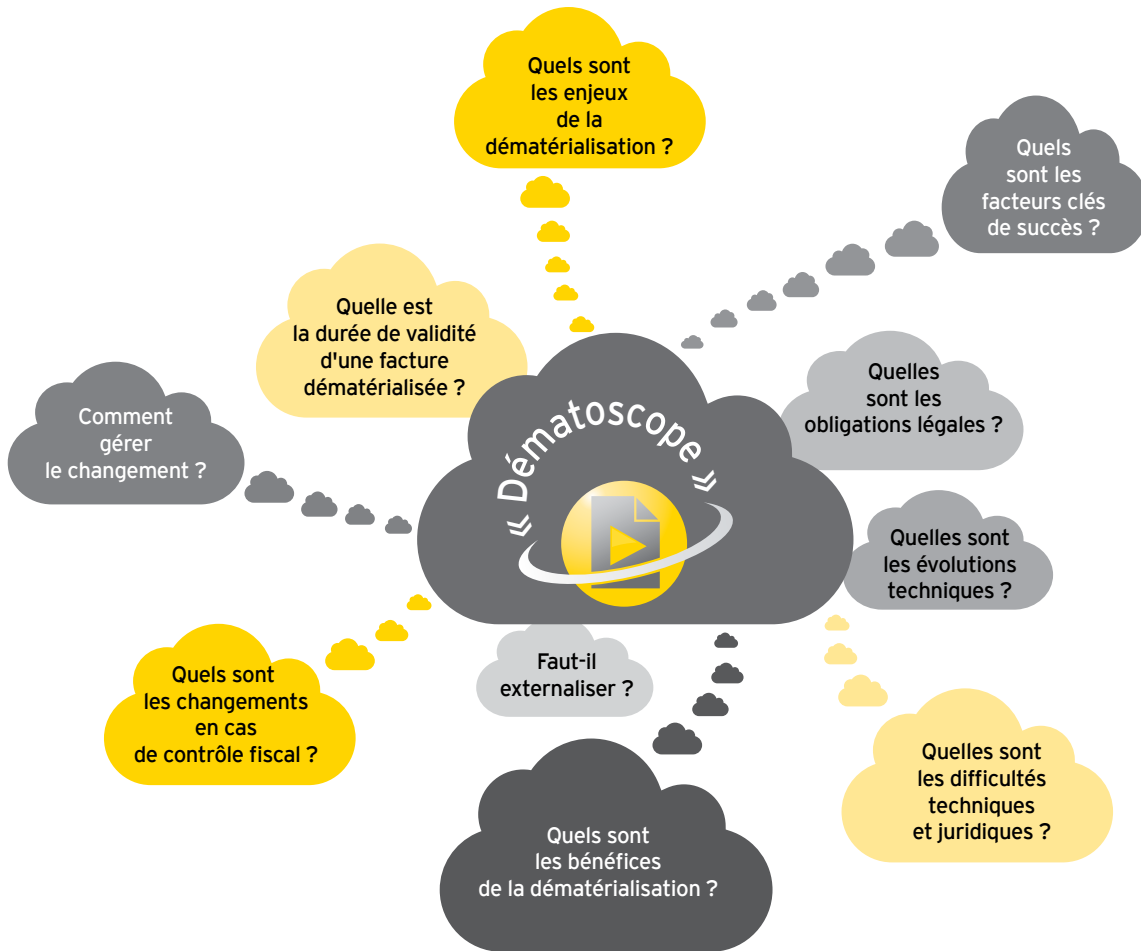
Christophe Rivayran
Directeur business unit
Dématérialisation & Processus
DIMO Gestion



Le livre blanc en bref

Le « dématoscope » : la dématérialisation à la loupe

Au travers de cette étude, nous avons tenté de répondre de manière concrète aux questions que se posent la plupart des directeurs des systèmes d'information (DSI) et directeurs administratifs et financiers (DAF) sur la dématérialisation.



Un contexte propice à la dématérialisation

Le contexte économique actuel soumet les entreprises à une pression de plus en plus forte et impose une véritable culture de la performance : travailler mieux, plus vite et à moindre coût.

Réduction des dépenses et augmentation de la productivité sont au cœur des priorités et conduisent les entreprises à mener des actions de transformation se traduisant par la refonte des processus, tant opérationnels que métiers, avec comme objectif leur simplification et leur optimisation.

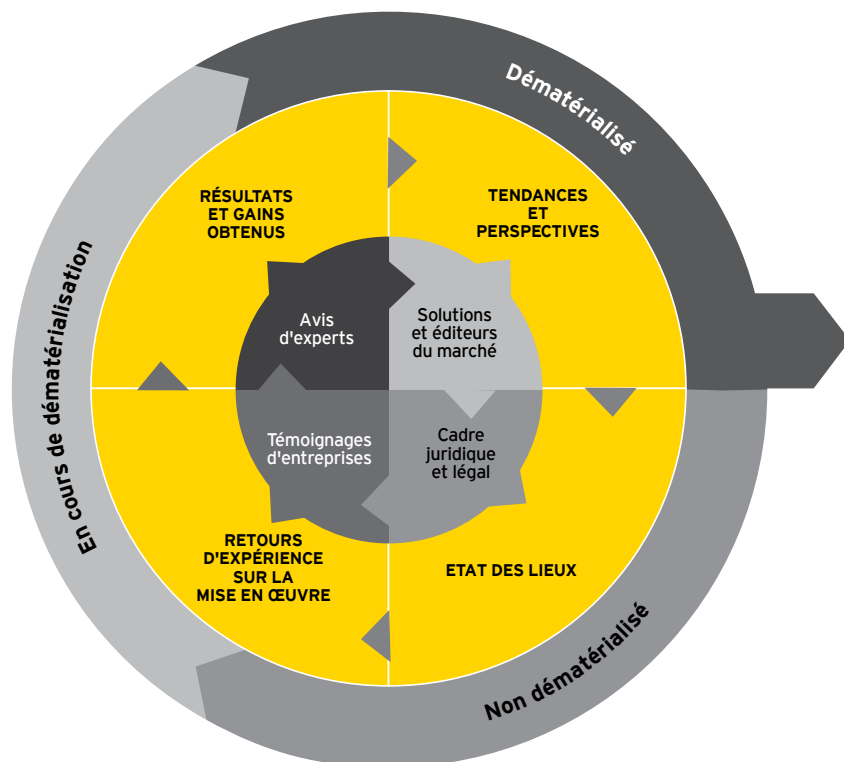
Les systèmes d'information apparaissent comme l'un des leviers essentiels de cette transformation, dans la mesure où ils permettent de gagner en temps et en efficacité *via* l'automatisation des tâches, tout en garantissant fiabilité et traçabilité des données traitées.

Parmi les solutions mises en œuvre, la dématérialisation peut permettre de sécuriser et d'automatiser des processus (fournisseurs, clients) souvent chronophages et à faible valeur ajoutée. Si tous les départements de l'entreprise sont concernés par la dématérialisation, force est de constater que les directions financières sont souvent en première ligne, puisqu'elles gèrent d'importants flux documentaires et sont soumises à des lois et réglementations de plus en plus exigeantes (LME, Sarbanes-Oxley...).

Une vision à 360° de la dématérialisation

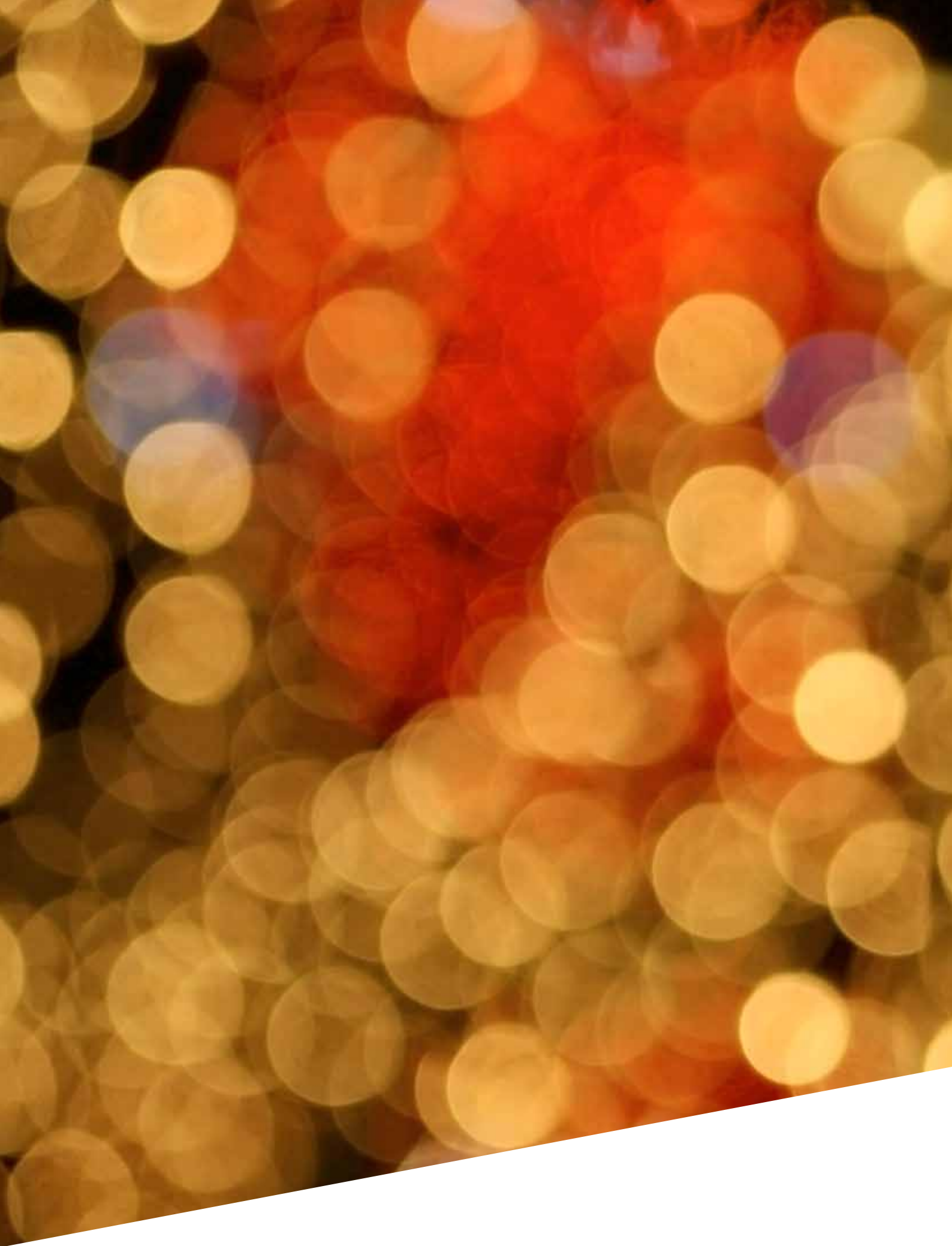
La vocation de ce livre blanc est d'apporter un éclairage complet sur la dématérialisation, avec un regard spécifique sur la dématérialisation des factures fournisseurs.

L'étude développe successivement quatre points de vue :



- ▶ Périscopes : état des lieux de la dématérialisation ;
- ▶ Stéthoscopes : retours d'expérience sur la mise en œuvre ;
- ▶ Microscopes : résultats et gains obtenus lors de la mise en place de la dématérialisation ;
- ▶ Télescopes : tendances et perspectives.

Ce panorama s'appuie sur les résultats de deux questionnaires en ligne envoyés respectivement aux DAF et aux DSI de 4 700 entreprises françaises entre janvier et mars 2013.





1. Périscope : Etat des lieux de la dématérialisation



Une préoccupation stratégique pour deux tiers des entreprises

62% des DAF et DSI interrogés considèrent que la dématérialisation s'inscrit parfaitement dans les objectifs stratégiques de leur entreprise.

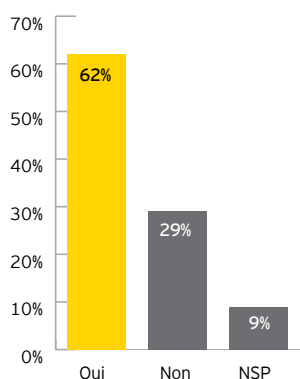
Plus précisément, 82% des DAF et 66% des DSI sondés considèrent la dématérialisation comme une priorité stratégique.

Ces résultats illustrent pleinement la tendance actuelle donnant la priorité à des projets permettant d'optimiser les processus métiers *via* leur automatisation.

Ils démontrent en quoi la dématérialisation est un sujet tout aussi stratégique pour les DAF que pour les DSI. En effet, s'il s'agit de projets généralement initiés par le métier, notamment au regard des processus concernés (clients, fournisseurs...), leur déclinaison opérationnelle passant avant tout par la mise en œuvre d'une solution technologique adaptée.

A cet égard, un pilotage conjoint DAF/DSI est l'un des facteurs clés de succès d'un projet de dématérialisation.

La dématérialisation est-elle un objectif stratégique pour votre entreprise ?



Premier domaine concerné : la relation fournisseurs

En matière de dématérialisation, les entreprises s'orientent en priorité vers la dématérialisation du processus fournisseurs (79%), puis vers le processus clients (50%).

Ceci s'explique notamment par la nature même du processus fournisseurs :

- ▶ Il s'agit d'un processus administratif chronophage (le temps de traitement moyen d'une facture fournisseurs est estimé à 14 jours) ;
- ▶ Il est composé d'un ensemble de tâches à faible valeur ajoutée (tri du courrier, saisie des données, gestion des flux papier...) et souvent source d'erreurs (erreur de saisie, perte de documents, erreur de paiement) ;
- ▶ Il présente des coûts de traitement importants (en moyenne 15 euros par facture) ;
- ▶ Il est au cœur des enjeux en matière d'optimisation du besoin en fonds de roulement.

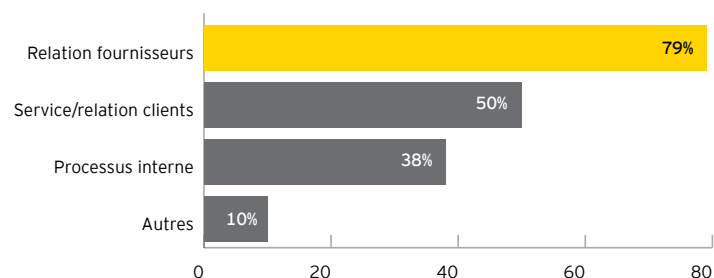
Dématérialiser les factures fournisseurs permet ainsi de :

- ▶ Réduire les délais et les coûts de traitement de manière significative ;
- ▶ Gagner en productivité ;
- ▶ Limiter les risques d'erreur ;

- ▶ Recentrer les ressources sur des tâches à plus forte valeur ajoutée ;
- ▶ Renforcer le dispositif de contrôle interne en fiabilisant le traitement des données et en garantissant la traçabilité des informations traitées ;
- ▶ Maîtriser les flux de trésorerie (délais de paiement réduits) ;
- ▶ Améliorer la gestion du besoin en fonds de roulement ;
- ▶ Améliorer l'image éco-responsable de l'entreprise en réduisant significativement l'usage du papier et son impact sur l'environnement.

Le processus clients présente les mêmes caractéristiques que le processus fournisseurs (temps et coûts de traitement élevés, gestion du BFR, tâches à faible valeur ajoutée). Toutefois, sa mise en œuvre est plus complexe, dans la mesure où s'équiper d'une solution dématérialisée sous-entend que le client possède également les outils adéquats. Or, les entreprises fonctionnant avec des factures papier restent encore très nombreuses, voire majoritaires, et le flux numérique peut alors représenter un canal supplémentaire et une contrainte pour l'entreprise non équipée.

En cas de mise en place d'une démarche de dématérialisation, quel(s) serait(ent) le(s) domaine(s) prioritaire(s) ?*



* Plusieurs réponses possibles



L'environnement réglementaire

Qu'est-ce qu'une facture électronique d'un point de vue fiscal ?

Une facture électronique est une facture émise et reçue sous forme électronique et qui contient toutes les mentions légales. Pour qu'une facture électronique soit considérée comme un original d'un point de vue fiscal (TVA), elle doit se présenter :

- ▶ Soit sous la forme d'un fichier Word ou PDF, sécurisé à l'aide d'une signature électronique reposant sur un certificat électronique : on parle alors de facture signée (article 289 V du CGI)* ;
- ▶ Soit sous la forme d'un message structuré selon une norme convenue entre les parties : on parle alors de facture dématérialisée (article 289 bis du CGI).

Dématérialisation simple et dématérialisation fiscale : quelle différence ?

Il est important de faire la distinction entre dématérialisation simple et dématérialisation fiscale :

- ▶ La dématérialisation simple concerne la numérisation ou le scan de factures papier avec une lecture automatisée des données. Dans ce cas, la facture papier demeure le document de référence (preuve juridique) ;
- ▶ La dématérialisation fiscale concerne des échanges de fichiers structurés selon une norme de type EDIFACT. Dans ce cas, les garanties authenticité, intégrité et lisibilité seront réputées remplies.

Quelles solutions pour garantir la recevabilité des documents ?

Sur le plan technique, les solutions informatiques peuvent être très simples (signature électronique basée sur une certification qualifiée) ou plus complexes (flux EDI - Echange de Données Informatisées).

Que l'entreprise ait recours à l'une ou l'autre de ces solutions, les modalités techniques mises en œuvre permettront de présumer que les conditions d'authenticité, d'intégrité et de lisibilité sont remplies.

L'entreprise peut également avoir recours à tout autre format et devra alors mettre en place des contrôles documentés et permanents permettant d'établir une piste d'audit fiable entre la facture et la prestation sous-jacente.

Quelles contraintes techniques ?

Fiscalement et juridiquement, il n'y a plus d'obstacles à la mise en place de la dématérialisation. Cependant, garantir les principes fondamentaux de la valeur juridique d'un document - son authenticité, son intégrité et sa lisibilité - est plus ou moins aisé selon la solution technique retenue. Si les trois conditions ne sont pas remplies, sur les factures d'achats, l'administration rejettera la déduction de la TVA.

De plus, si l'entreprise doit mettre en place des contrôles documentés et permanents pour établir une piste d'audit fiable, ces contrôles doivent être archivés et restitués en cas de contrôle fiscal. Dans ce cas, l'indexation des archives est primordiale.

Quels changements en matière de contrôles fiscaux ?

Suite à la transposition en droit français de la directive européenne applicable en France depuis le 1^{er} janvier 2013, le contrôle fiscal des factures électroniques sera certainement lui-même informatisé.

Cette réforme importante, qui a pris effet dans tous les pays de l'Union européenne, nécessite encore aujourd'hui des commentaires complémentaires de la part de l'administration fiscale. Aucune autre évolution importante n'est attendue dans l'univers du contrôle fiscal.

Pour le moment, le texte indique qu'en cas de contrôle (électronique ou non), la facture dématérialisée doit être restituée à première demande de l'administration et doit démontrer comment les trois garanties (authenticité, intégrité et lisibilité) sont remplies. Afin de sécuriser et d'optimiser l'utilisation de la dématérialisation, il est nécessaire de contrôler les doublons. Des contrôles de la base facture achats ou ventes portant sur des couples fournisseur/date/numéro de facture doivent être mis en place. Ces contrôles documentés et permanents doivent pouvoir être produits à l'administration fiscale et faire l'objet d'un archivage en plus de la facture.

Une facture dématérialisée doit être conservée par l'entreprise :

- ▶ Pour une durée de 6 ans, plus l'année en cours, en termes d'obligation fiscale ;
- ▶ Pour 5 ans en termes d'obligation juridique ;
- ▶ Pour 10 ans en termes d'obligation comptable.

* La signature électronique est un procédé technologique qui s'apparente à la carte d'identité du titulaire de la signature et qui permet de justifier de l'authenticité de l'origine d'une facture.



Les contraintes juridiques et fiscales de la dématérialisation des factures dans un environnement de commerce mondialisé varient selon les cas. A l'achat, il y a de moins en moins de contraintes. Dans les relations « B to B », la loi de facturation du pays du vendeur s'applique.

A la vente cependant, tout dépend de la législation du pays de l'acheteur. Dans beaucoup de pays émergents (la Chine, l'Inde par exemple), la facturation électronique est pratiquement interdite (fiscalement).

Parole d'expert

Gwenaëlle Bernier - Associée - EY Société d'Avocats

Quelles sont les obligations légales et fiscales en France et en Europe pour la réception des factures électroniques ?

Lorsque l'on s'intéresse aux obligations légales et fiscales relatives aux factures électroniques en France et en Europe, il faut bien distinguer l'Union européenne (les 27 Etats membres) et les pays hors de l'Union. Pour les premiers, la directive TVA a en partie harmonisé les législations fiscales des Etats membres en matière de facturation électronique depuis le 1^{er} janvier 2013. Pour les seconds, en revanche, les obligations légales et la notion juridique de preuve électronique varient d'un Etat à l'autre, selon le droit civil et le droit commercial en vigueur. L'essentiel des obligations et contraintes légales en matière de facturation électronique est posé par la législation TVA. Globalement, que ce soit dans l'UE ou en Suisse et en Norvège, il est largement admis que les entreprises puissent émettre et recevoir des factures électroniques. En revanche, la Russie et les pays limitrophes sont en général très réticents à l'accepter.

Quelles sont les contraintes inhérentes à la facture électronique ?

L'un des moyens pour remplir les trois conditions (authenticité, intégrité et lisibilité) est la signature électronique. Au sein de l'Union européenne, elle est largement répandue, via la signature électronique avancée ou le certificat qualifié, c'est-à-dire un certificat délivré à une personne physique et non à une personne morale.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, seul le certificat qualifié est recevable. Plusieurs débats d'experts se sont ouverts sur la définition d'un certificat qualifié. La directive de 1999 sur la signature électronique va être réformée et remplacée par un règlement européen qui s'imposera à tous les Etats membres à compter du 1^{er} janvier 2016. Ce règlement devrait a priori permettre l'émergence de « certificats européens » valides dans tous les Etats. En attendant, on pourra trouver dans certains pays des restrictions quant aux types de signatures à utiliser pour remplir les trois critères d'authenticité, d'intégrité et de lisibilité. Cependant, avec une signature très sécurisée fondée sur un certificat qualifié, il est fort probable que la signature soit acceptée par tous les Etats membres pour démontrer l'authenticité, l'intégrité et la lisibilité.

Le recours à un tiers de confiance est-il impératif ?

Il est possible de mettre en place une facturation électronique valide fiscalement (dématérialisée ou non) sans avoir recours à un tiers de confiance. Il suffit que les trois garanties (authenticité, intégrité et lisibilité) soient respectées. Cependant, le recours à un tiers de confiance peut être une façon de sécuriser ses processus notamment concernant la justification du respect de ces trois garanties.

Les flux sont-ils sécurisés avec l'utilisation d'un EDI ?

En cas d'utilisation d'un EDI, si celui-ci respecte les conditions de l'ancien article 289 bis du code général des impôts, les trois conditions (authenticité, intégrité et lisibilité) indispensables à la validité d'un document sont présumées remplies. En revanche par exemple, un envoi de PDF par email n'est pas sécurisé.

Comment gérer l'archivage ?

L'archivage papier n'est plus une obligation dans tous les cas. Dès lors que la facture a été émise ET reçue sous une forme électronique, c'est une facture électronique qui devra être archivée électroniquement (la conservation d'un double papier ne présente aucun intérêt fiscal). Seules les factures reçues par la poste sont des factures papier devant être archivées en format papier (avec une tolérance vers l'électronique à certaines conditions sur les factures de vente mais non sur les factures d'achat).

Il faut avoir en tête que le passage d'une facturation papier à une facturation dématérialisée induit des changements importants, notamment organisationnels, qui peuvent être très lourds au niveau de la comptabilité fournisseurs. De même, la méthode d'archivage est à choisir avec soin car elle sera garante de la valeur juridique et fiscale de la facture. Il est important de mettre en place un certain nombre de prérequis, qu'il s'agisse d'obtenir l'accord du client (qui peut toujours refuser) de recevoir des factures dématérialisées du côté vente, ou de convaincre les fournisseurs de privilégier les factures électroniques dans un format qui convienne.

Comment établir une bonne piste d'audit à l'aide des outils ?

Un moyen suffisant pour satisfaire à l'obligation d'établir des pistes d'audit fiables serait de mettre en place un système d'approbation, de contrôle et de rapprochement des dépenses, permettant d'éviter les doublons et de garantir un archivage des factures et des *workflow* d'approbation, pendant 6 ans plus l'année en cours.

Qui, hors de l'entreprise, est concerné par la dématérialisation ?

Le processus de dématérialisation implique parfois également des intervenants extérieurs. Il est par exemple nécessaire de faire une déclaration à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) en cas de manipulation de données personnelles.

**Périscopes :
Etat des lieux de la dématérialisation**

« Plus que la dématérialisation,
c'est l'automatisation
des processus qui permet
des optimisations ».

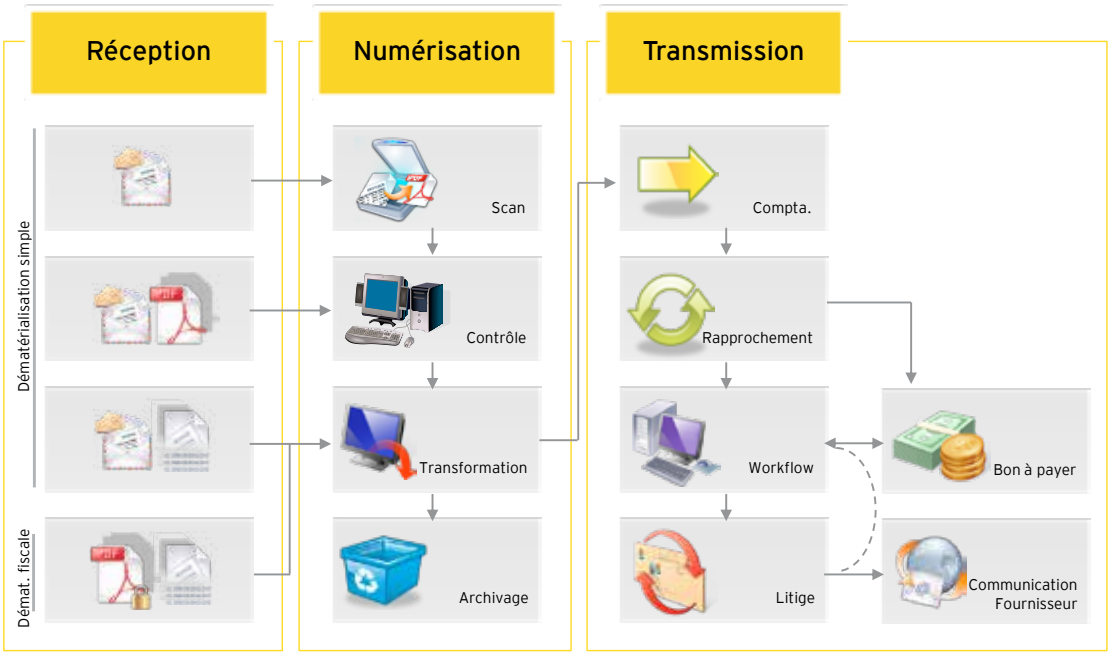


Quel type de solution déployer pour dématérialiser ?

La notion de dématérialisation recouvre un ensemble de concepts qui ne se limite pas à la transformation du document papier en données électroniques (réception, numérisation, transmission). Elle englobe plus généralement l'ensemble du processus fournisseurs (organisation, automatisation et traçabilité).

C'est pourquoi, de plus en plus souvent, les solutions de dématérialisation sont mises en interface avec la gestion des achats, en amont du traitement de la facture, et avec les solutions comptables en aval. De fait, l'interopérabilité des applications devient un prérequis incontournable pour dématérialiser l'ensemble du traitement, de la demande d'achat au bon à payer.

Workflow de la dématérialisation



Source interne EY

Les principaux freins à la dématérialisation

Au-delà de cette relative méconnaissance des solutions que nous venons d'évoquer, d'autres freins ont été identifiés au cours de notre enquête :

- ▶ Le manque de connaissance et de visibilité sur les solutions existantes pour les sociétés de taille moyenne, qui considèrent la dématérialisation des factures comme réservée aux grands groupes ;
- ▶ Le manque de temps ;
- ▶ Le volume trop faible de factures ;
- ▶ La méconnaissance du cadre juridique et légal sur la dématérialisation des factures, souligné par 42% des DSI et 50% des DAF.

Parole d'expert

Christophe Rebecchi - Managing Director - ReadSoft

De nombreuses entreprises perçoivent l'intérêt de la dématérialisation sans pour autant franchir le pas. Comment lever ces freins ?

En dehors des grands donneurs d'ordre organisés en centres de services partagés qui sont largement équipés, nous constatons effectivement que le taux d'équipement du marché français est faible au regard du potentiel estimé à 100 000 entreprises.

Loin d'être un frein, la crise économique est plutôt un moteur dans la mesure où les solutions de dématérialisation génèrent des diminutions de coûts significatives avec un ROI rapide.

En revanche, la volonté des entreprises françaises de calquer une solution sur des processus existants plutôt que d'adapter ces derniers et de les optimiser en fonction des contraintes logicielles est un frein majeur au développement des solutions de dématérialisation en France. En effet, ces demandes génèrent des développements spécifiques qui alourdissent les délais et les coûts de déploiement.

Le SaaS représente alors une alternative intéressante pour lever ces freins car ce mode d'acquisition réduit considérablement le temps de projet, les ressources internes côté client, l'investissement de départ et impose une standardisation.







2. Stéthoscope : Retours d'expérience sur la mise en œuvre



Portrait de l'entreprise éligible à la dématérialisation des factures fournisseurs

Notre enquête auprès des entreprises ayant dématérialisé leurs processus fournisseurs permet d'établir le profil des entreprises éligibles à ce type de projet.

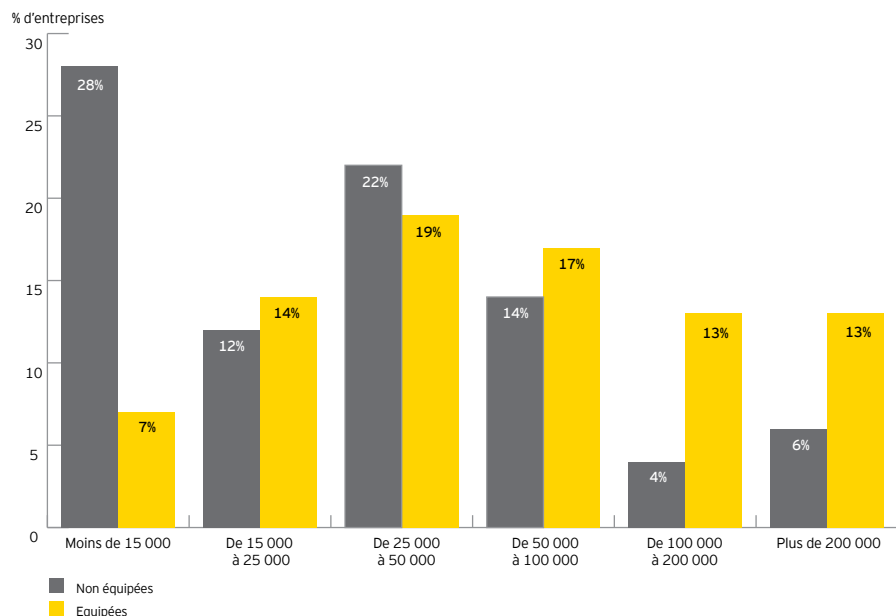
47% des DAF et DSI interrogés se déclarent équipés d'une solution de dématérialisation des factures fournisseurs. Les solutions utilisées sont opérationnelles depuis plus d'un an pour 74% des répondants et pour 26% depuis moins d'un an. On constate que sur les deux dernières années, le nombre de projets menés à terme est sensiblement le même.

Volumétrie

Le nombre de factures traitées est un facteur important dans le choix de mise en place d'un dispositif de dématérialisation. Si l'entreprise poursuit un objectif de réduction des coûts de fonctionnement, ce choix doit être mis en perspective avec le volume de documents à traiter afin de justifier un retour sur investissement significatif. Plus le nombre de factures traitées est important, plus les économies d'échelle seront conséquentes. Il est généralement admis qu'une solution dématérialisée offre un rendement optimal à partir de 20 000 factures par an.

Les entreprises ciblées pour la réalisation de cette étude traitent un nombre significatif de factures. En effet, 43% des sondés, DAF et DSI confondus, font partie d'une entreprise traitant annuellement plus de 50 000 factures.

Nombre de factures traitées par les entreprises équipées ou non d'une solution de dématérialisation (NSP non inclus)



Taille de l'entreprise

Au sein de notre panel, 76% des entreprises équipées d'une solution de dématérialisation ont réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 100 M€ en 2012 et 77% d'entre elles emploient plus de 500 salariés.

L'industrie et la distribution figurent aujourd'hui parmi les secteurs les plus enclins à automatiser leurs flux financiers.

Symptômes

D'un point de vue plus qualitatif, nous avons identifié plusieurs « symptômes » ayant présidé au choix d'une solution automatisée.

Parmi les plus fréquemment cités :

► Manque de fiabilité :

- Pertes fréquentes de documents,
- Délais de paiement non conformes à la loi LME,
- Nombreux litiges fournisseurs,
- Erreurs de comptabilisation.

► Perte de temps :

- Circuit de validation et délai d'approbation trop longs,
- Recherche de documents,
- Relance des approbateurs en interne.

► Trop de papier :

- Multiplication coûteuse des photocopies et des envois de documents,
- Manque de place pour l'archivage.

► Environnement économique difficile :

- Diminution des effectifs du service comptable,
- Volume de factures à traiter en forte augmentation dans le cadre d'un rachat d'entreprise décentralisée.

Parole d'entreprises

Quels objectifs ont motivé votre démarche de dématérialisation des factures fournisseurs ?

Jacquet-Brossard

Notre projet répond à quatre enjeux : fiabiliser les processus pour dégager des gains de productivité, répondre aux exigences de la LME par la réduction des délais d'approbation et de paiement, réduire le coût de traitement des factures et enfin, automatiser les tâches manuelles répétitives des comptables pour qu'ils se concentrent sur leur cœur de métier.

Magali Larderet

Responsable de la comptabilité fournisseurs

GL events

La vocation principale de notre centre de services partagés créé en 2009 était de transformer la fonction Finance en apportant fiabilité et homogénéisation à la production d'informations comptables, en vue d'accompagner la croissance du groupe en pleine mutation.

La mise en place d'une solution de dématérialisation des factures fournisseurs s'est imposée de fait pour répondre à cet enjeu.

Elle permet de faire le lien entre les équipes comptables centralisées et les approbateurs présents sur plusieurs sites. Sur le plan opérationnel, nous avons gagné en efficacité et en réactivité.

Frédéric Regert

Directeur général adjoint, Finances et Administration

Stéthoscope : Retours d'expérience sur la mise en œuvre

Principal objectif : l'amélioration des processus métiers

Les motivations qui poussent les DAF à s'équiper d'une solution de dématérialisation sont nombreuses et souvent liées à la ligne stratégique de l'entreprise. Cependant, trois motifs se dégagent nettement :

- L'amélioration du processus de traitement des factures ;
- Les gains de temps et de productivité ;
- L'amélioration de la traçabilité des documents.

Pour 50% des sondés, l'optimisation des effectifs du service comptable et le renforcement du contrôle interne ont également justifié leur projet.

Il est à noter que le choix de dématérialiser les factures fournisseurs est principalement lié à une volonté d'optimisation des flux de factures. Les motivations économiques, écologiques ou réglementaires sont plus rarement mises en avant.

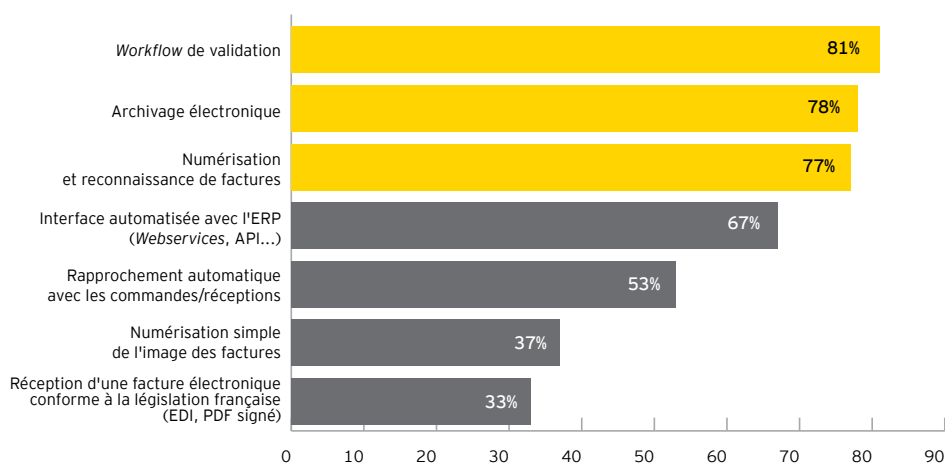
Une grande diversité de solutions

Les applications les plus citées sont la numérisation et la reconnaissance des factures, le *workflow* de validation et l'archivage électronique. Pour les deux tiers des répondants, elles sont en interface avec l'ERP.

La moitié des entreprises interrogées est allée plus loin et a installé un système de rapprochement automatique des factures avec les commandes/réceptions.

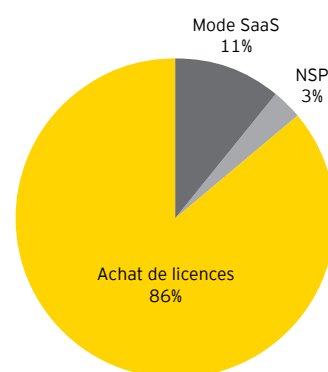
Malgré l'émergence de nouvelles technologies et de nouveaux modes d'acquisition, le mode SaaS (*Software as a Service*) est encore marginal et l'achat de licence est largement privilégié par les entreprises, quelle que soit leur taille.

Quel type de solution utilisez-vous ?*



* Plusieurs réponses possibles

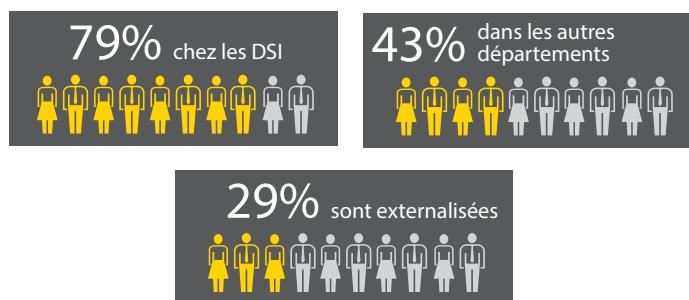
Quel mode d'acquisition avez-vous choisi ?



Des ressources informatiques indispensables

La dématérialisation est un domaine technique. Par conséquent, la grande majorité des DSI et des DAF interrogés (79%) situent naturellement les compétences en matière de dématérialisation au sein de la direction des systèmes d'information.

Dans votre entreprise, où se situent les ressources disposant de compétences en matière de dématérialisation ?



Une bonne pratique en matière de gestion de projets consiste à prévoir un dispositif mixte impliquant la DSI ainsi que les directions métiers concernées (Finance, Achats, Supply chain...).

Le plus souvent, le déploiement de solutions logicielles s'accompagne d'une intégration dans le système d'information existant. Chaque cas d'intégration est particulier en raison de la très grande diversité des systèmes cités par les participants à l'enquête : de l'ERP intégré (SAP, Sage, Oracle, Movex, etc.) au développement spécifique développé en interne ou *via* un prestataire.

La maîtrise des interfaces avec le système en place mérite une grande attention. Pour preuve, les problèmes de connexion entre la solution de dématérialisation et le système d'information occupent la deuxième place des difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre.

Au-delà des interfaces, le déploiement d'une solution de dématérialisation des factures fournisseurs a également des incidences sur les équipements informatiques qu'il convient de prévoir. Ainsi, le nombre d'imprimantes et de consommables sera évidemment réduit. A l'inverse, le stockage et l'archivage des documents nécessiteront de s'équiper en serveurs dédiés.

Parole d'entreprise

RATP Développement

Quel a été le rôle de la direction informatique dans votre projet de dématérialisation ?

Dans le cas de RATP Développement, la DSI est intervenue à trois niveaux pour :

- **Structurer le projet** : dans la phase de formalisation des besoins, nous avons spécifié les processus à déployer, en détaillant chaque cas de figure (type de factures). Dans cette étape, il est important de « casser » les habitudes et d'amener les comptables à repenser leur façon de travailler plutôt que de reproduire l'existant ;
- **Piloter le projet** : la direction informatique a une fonction structurante pour accompagner les directions métiers qui n'ont pas forcément la « culture » projet. Notre DSI est donc intervenue à chaque étape : analyse du besoin, spécifications fonctionnelles et techniques, recette et accompagnement au déploiement ;
- **Gérer les interfaces fonctionnelles** : dans notre cas, la mise en place de la solution de dématérialisation n'a pas eu d'incidence particulière sur notre infrastructure informatique. En revanche, comme elle interagit avec de nombreuses « briques » de notre système d'information (ERP, messagerie, outil de LAD, bases fournisseurs...), la gestion des interfaces est une tâche importante de la DSI pour faire communiquer toutes ces applications entre elles.

Jean-Benoît Pimpaneau

Directeur des systèmes d'information

Stéthoscope : Retours d'expérience sur la mise en œuvre

« La dématérialisation est un projet rentable rapidement mais qui demande un bon pilote interne capable de faire changer les mentalités ».

Les clés de la réussite

Refondre et non reproduire les processus

Une phase d'analyse de l'existant semble impérative pour la réussite d'un projet de dématérialisation.

Cette analyse, conduite de manière exhaustive, permet de dresser un état des lieux précis (volumétrie, coût et durée des traitements des factures) des différentes étapes du processus, en détaillant les flux entrants et sortants concernés ainsi que les rôles et responsabilités de chacun des intervenants.

Cet état des lieux servira ensuite de socle à la rédaction du cahier des charges. Il présente également l'avantage d'intégrer les opérationnels au projet et de les familiariser avec les objectifs et les changements éventuels auxquels ils seront confrontés.

Accompagner le changement

Selon les entreprises interrogées, la principale difficulté rencontrée est la résistance au changement.

En effet, la mise en œuvre d'un projet de dématérialisation a un impact fort sur les équipes opérationnelles impliquées dans le processus fournisseurs, car elles devront se familiariser avec un nouvel outil, adopter de nouveaux modes opératoires, parfois changer d'interlocuteurs et revoir leurs habitudes de travail les plus ancrées.

En matière d'accompagnement au changement, les bonnes pratiques retenues sont :

- La formation des équipes opérationnelles ;
- Leur implication dans les phases clés du projet (analyse de l'existant, cahier des charges, recettes...) ;
- La communication sur le projet et ses enjeux (revalorisation de la fonction comptable).

Toute la démarche consiste à convaincre les équipes que le changement aura un effet positif sur leur quotidien et leur fonction (moins de tâches manuelles redondantes, plus de valeur ajoutée, modernisation...).

Autre point à noter, les DAF et les DSI qui ont eu recours à l'expertise d'un cabinet lors de la mise en œuvre de leur projet de dématérialisation identifient cette assistance comme la clé de réussite numéro 1 de leur projet.

Impliquer les parties prenantes

► Les équipes projet

La mobilisation et l'implication des équipes internes, notamment dans les phases d'analyse et de recette, fait partie des facteurs de réussite mis en exergue par nos interlocuteurs.

Les DAF doivent rendre leurs équipes disponibles et veiller à ne pas les surcharger de demandes « urgentes » sans lien avec le projet. Pour cela, il convient de revoir la répartition des tâches au sein du service, voire de faire appel à une aide extérieure.

► Le top management

Comme nous l'avons souligné, la mise en œuvre de la dématérialisation est un projet d'entreprise à part entière.

Par conséquent, il doit être soutenu et valorisé comme tel par la direction générale. Sans ce sponsor, la légitimité et la dynamique du projet sont souvent remises en cause.

► Les partenaires potentiels tant internes qu'externes

La refonte du processus fournisseurs *via* la mise en œuvre d'un projet de dématérialisation peut avoir des impacts potentiels sur d'autres processus ou fonctions de l'entreprise. Par exemple, la direction des Achats peut être directement impliquée au quotidien (gestion du référentiel fournisseurs, rationalisation de la politique des achats...). Il est donc très important d'identifier les partenaires internes potentiellement concernés par le projet de dématérialisation et de les faire participer, autant que possible, aux différents ateliers afin de s'assurer de la cohérence d'ensemble du projet.

Il est également primordial de communiquer auprès des partenaires externes et notamment les fournisseurs. Cela permet de rappeler la présence des mentions légales et des informations nécessaires à un bon traitement des factures comme par exemple le numéro de commande. C'est également l'occasion de créer une relation privilégiée client/fournisseur.

Parole d'entreprise

Grosfillex

Quels ont été les facteurs clés de succès du projet de dématérialisation des factures fournisseurs chez Grosfillex ?

Pour assurer une bonne prise en main de la solution, nous n'avons pas réalisé de « big bang ». Au contraire, nous avons privilégié un déploiement pas à pas. Cette démarche progressive est un des facteurs de succès de notre projet, auquel on peut associer un programme de formation complet des utilisateurs, la mise en place d'un interlocuteur comptable référent par service et la coordination avec le service Achats.

Eric Lejosne

Directeur administratif et financier

Parole d'expert

Philippe Vuillermine - Responsable consulting Dématérialisation & Processus - DIMO Gestion

Quels sont les facteurs clés pour réussir l'intégration d'une solution logicielle de dématérialisation des factures fournisseurs ?

Comme tout projet informatique, il existe quelques « ingrédients » indispensables pour mener à bien et dans les délais souhaités la mise en œuvre d'une solution de dématérialisation :

- ▶ Le dimensionnement du projet en privilégiant le **découpage par lot** : par un démarrage progressif, cette démarche permet de donner de la visibilité à l'avancée du projet et d'éviter ce que l'on nomme communément « l'effet tunnel » ;
- ▶ La constitution de l'**équipe projet** est souvent stratégique. Elle doit intégrer toutes les parties prenantes : décideurs, fonctionnels et service informatique. Le choix de collaborateurs ouvertement réticents au changement est conseillé pour identifier les objections avant la mise en production ;
- ▶ La phase de conception orientée métier : l'analyse des processus doit naturellement être menée par les équipes fonctionnelles et balayer l'intégralité des éventualités (facture avec ou sans ordre d'achat, factures avec règlement partiel...). Cet audit permet d'identifier les cas de figure exceptionnels pour lesquels un développement spécifique serait inapproprié et coûteux ;
- ▶ La phase de recette : cette étape, parfois sous-estimée, permet aux utilisateurs pilotes de s'approprier la solution et de valider la bonne conformité du paramétrage aux besoins ;
- ▶ L'accompagnement après le déploiement : la réussite du projet dans sa phase de démarrage est facilitée par la formation des utilisateurs. La disponibilité des *key users* pour répondre rapidement à toute question est également un bon moyen de lever les objections à l'utilisation de la solution.

Stéthoscope :
Retours d'expérience sur la mise en œuvre



Parole d'expert

Aurélie Saulnier - Senior Manager - EY

Quels sont les enjeux en matière de gestion de projet ?

La mise en place d'une solution de dématérialisation est un projet dont il ne faut pas négliger la complexité dans la mesure où :

- ▶ il fait intervenir un grand nombre d'acteurs dont il faut assurer la convergence vers un objectif commun ;
- ▶ il s'inscrit dans un calendrier contraint et souvent très ambitieux ;
- ▶ il entraîne de nombreuses décisions pouvant influencer la performance de l'entreprise.

La conduite de ce type de projet requiert la mise en place d'une structure adaptée afin de sécuriser l'investissement consenti.

Cela se concrétise notamment par :

- ▶ l'identification précise des points clés et des attentes des parties prenantes les uns vis-à-vis des autres (utilisateurs, acheteurs, comptables, fournisseurs, etc.) ;

- ▶ l'analyse de la cohérence d'ensemble des travaux (applicatifs, fonctionnels, organisationnels) et la garantie d'une coordination efficiente des travaux ;
- ▶ la proposition de jalons afin de respecter l'avancement et d'optimiser les résultats ;
- ▶ l'analyse et le suivi du budget, des ressources, des risques, des actions et décisions ;
- ▶ la mise en place d'une structure de gouvernance solide permettant de sécuriser le processus de prise de décisions et d'impliquer le management dans la réalisation du projet ;
- ▶ la gestion de la connaissance *via* l'organisation de la gestion documentaire du projet, la communication des actions et l'organisation des formations.





3. Microscope : Résultats et gains obtenus

Microscope : Résultats et gains obtenus

« La dématérialisation permet de dégager du temps de travail comptable à des missions plus valorisantes que la saisie et l'archivage papier ».

Un niveau de satisfaction élevé

Le premier constat, évoqué tant par les DAF que par les DSI interrogés suite à la mise en œuvre de la dématérialisation, est leur satisfaction. En effet, 56% indiquent être « satisfaits » tandis que 32% sont « très satisfaits ».

Si les bénéfices évoqués sont souvent d'ordre quantitatif (réduction des coûts de traitement, raccourcissement des délais), il est également important de relever les bénéfices qualitatifs : modernisation de la fonction comptable, contrôle interne sécurisé, allocation des ressources vers des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Des résultats clairement quantifiables

Des temps de traitement optimisés

Le traitement d'une facture fournisseurs est composé de deux étapes :

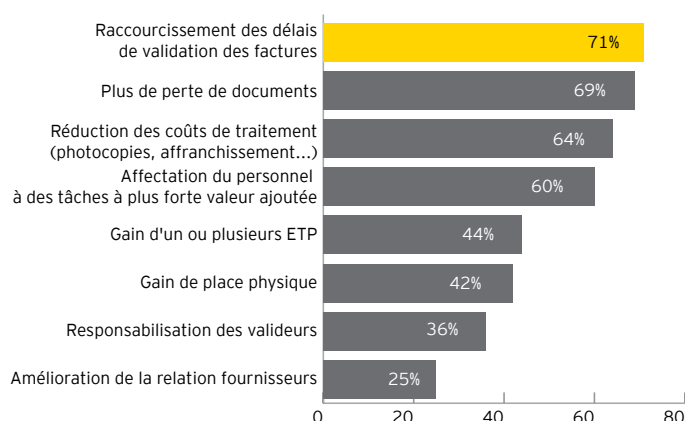
- ▶ La validation, processus très chronophage, qui dure entre 10 et 19 jours dans la plupart des cas, pouvant parfois excéder 30 jours ;
- ▶ La comptabilisation caractérisée par la saisie manuelle des données, qui n'excède que très rarement 10 jours.

Plusieurs éléments peuvent expliquer la lenteur du processus de validation : nombre d'interlocuteurs concernés, temps de traitement du courrier, manque de rigueur et d'implication des interlocuteurs, processus de traitement identiques quels que soient les seuils.

Cette amélioration s'explique notamment par :

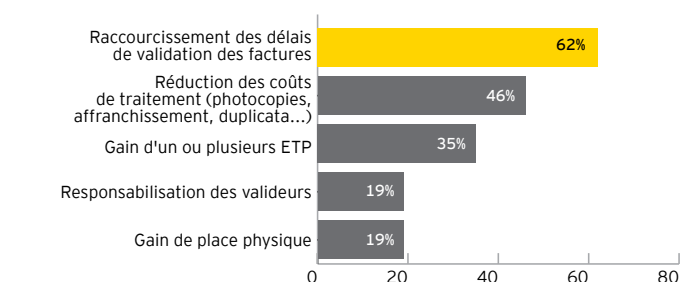
- ▶ La mise en place d'un *workflow* qui déclenche les étapes de validation de manière automatique ;
- ▶ La lecture de documents de façon informatisée avec la disparition des formats papier et la suppression des délais de réception du courrier ;
- ▶ L'harmonisation des règles de gestion et la mise en place de seuil d'approbation et de tolérance d'écart ;
- ▶ Une meilleure lisibilité de l'environnement fournisseurs.

En tant que DAF, quels bénéfices avez-vous constatés depuis la mise en place de la dématérialisation des factures fournisseurs ?*



* Plusieurs réponses possibles

En tant que DSI, quels bénéfices avez-vous constatés depuis la mise en place de la dématérialisation des factures fournisseurs ?*



* Plusieurs réponses possibles

Des coûts de traitement réduits

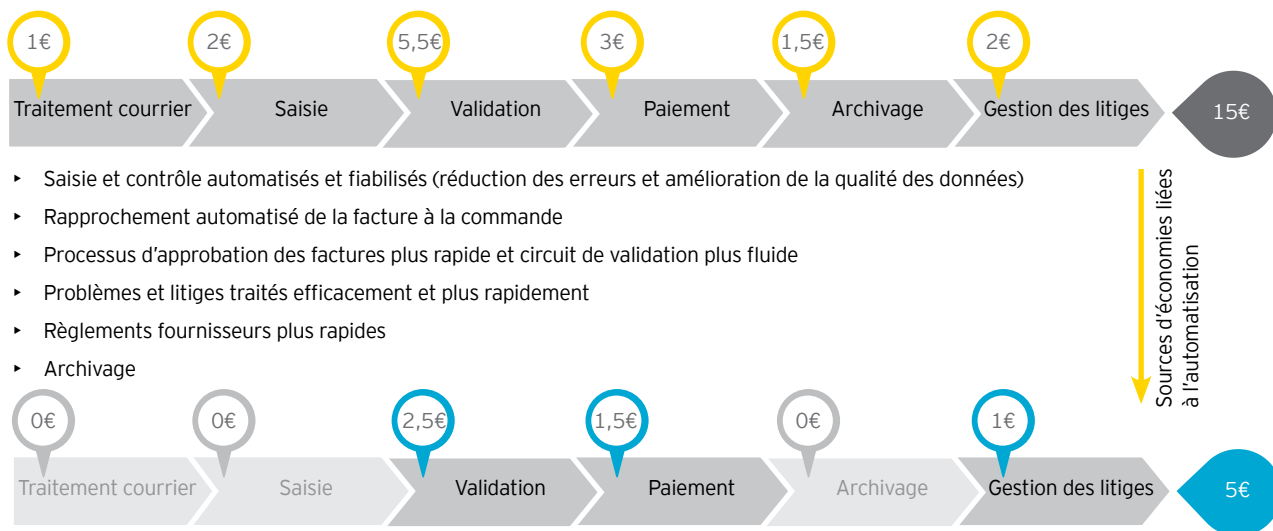
Un autre bénéfice majeur, constaté par 64% des DAF interrogés et partagé par 46% des DSI, est la réduction des coûts de traitement, souvent méconnus et difficiles à estimer car ils sont la résultante de multiples variables.

Le traitement d'une facture fournisseurs est un processus coûteux estimé à environ 15 euros. En automatisant la gestion des factures, les entreprises peuvent économiser 25% à 50% des coûts de traitement, tout en accélérant le processus global.

L'étape la plus onéreuse et souvent la plus chronophage est celle de la validation puisqu'elle est génératrice de coûts directs (photocopies, envois de courrier...) et indirects (relance des valideurs, appels des fournisseurs...).

La gestion automatique des factures fournisseurs permet de réduire, voire d'annuler certaines étapes liées au traitement papier d'une facture.

Sources d'économies liées à l'automatisation



Source interne EY

Microscope : Résultats et gains obtenus



De nombreux bénéfices qualitatifs

Les autres bénéfices constatés suite à la mise en œuvre de la dématérialisation sont davantage qualitatifs, néanmoins ils permettent de se prémunir d'un certain nombre de risques ayant des impacts financiers importants.

► La modernisation de la fonction comptable

La dématérialisation des factures fournisseurs accroît la réactivité de la fonction Finance et permet de contribuer au raccourcissement des délais de clôture ainsi qu'à la fiabilité des données financières.

Par ailleurs, 64% des entreprises équipées d'une solution de dématérialisation considèrent que cette dernière les aide à respecter les délais imposés par la LME et à réduire le risque fiscal. En effet, la mise en place d'un système de dématérialisation, en permettant le respect des délais de règlement, limite le paiement d'agios et facilite la prise d'escompte.

► Le renforcement du contrôle interne

Les solutions de dématérialisation actuelles comprennent systématiquement un module de traçabilité. Ce module permet de suivre de manière plus efficace les flux et les contrôles. Ainsi, les besoins en contrôle interne sont couverts et l'entreprise ayant mis en place une solution de dématérialisation peut s'assurer de la conformité des traitements aux procédures internes.

Elle permet également de vérifier que les contraintes réglementaires (SOX, LME...), qui sont un sujet sensible en particulier lorsqu'il s'agit d'utiliser de nouvelles solutions et de changer sa façon de travailler, sont respectées.

De manière générale, mais en particulier en cas de contrôle interne, la dématérialisation limite très fortement les risques de perte, les documents ne circulant quasiment plus de manière physique.

► L'amélioration de la relation fournisseurs

Ce bénéfice constaté par les DSI et les DAF est en partie lié à ceux évoqués ci-dessus. En effet, le respect des contraintes réglementaires, la diminution de la perte de documents et la rapidité de traitement des factures contribuent à l'amélioration de la relation fournisseurs en créant un climat de confiance et d'efficacité.

Parole d'entreprises

Quels bénéfices avez-vous constatés depuis la mise en place de votre solution ?

Lafuma

Outre le gain de place ayant entre autres motivé le projet, nous avons constaté de nombreuses améliorations liées à l'automatisation du flux des factures fournisseurs : un raccourcissement des délais d'enregistrement, des gains de productivité lors des situations comptables intermédiaires grâce à la consultation immédiate des documents, une meilleure traçabilité des factures et des gains de temps pour les comptables qui se sont vus attribuer de nouvelles tâches plus qualitatives.

Christine Berthelot

Responsable des comptabilités

Capio

Pour mesurer l'efficacité du projet, il est important de savoir d'où l'on part, pour définir les indicateurs clés de performance à suivre avant et après la mise en œuvre de la solution. Pour Capio, l'indicateur retenu pour juger de la réussite du projet est le nombre de factures traitées par an et par ETP. Notre objectif est d'augmenter la productivité de 70% au minimum, chaque comptable étant par ailleurs responsable de la bonne tenue de ses comptes fournisseurs.

Pour les membres du centre de services partagés, le retour sur investissement correspond à l'économie sur les charges de personnel réalisée grâce à la centralisation du traitement des factures fournisseurs. Celle-ci permet de traiter un volume plus important à effectif constant. Ce gain de productivité garantit une réelle performance opérationnelle à nos clients internes et favorise l'adhésion des membres qui n'ont pas encore intégré le CSP.

Norbert Manuel

Directeur CSP

GL events

La mise en place d'une solution de dématérialisation nous permet d'accompagner la croissance externe de l'entreprise par l'intégration plus rapide de nouvelles sociétés dans le groupe.

Sur le plan opérationnel, nous avons également raccourci nos délais de clôture (de J+16 à J+9) et de paiement, en conformité avec la loi LME.

En synthèse, nous avons gagné en efficacité tout en optimisant le coût de la fonction et en améliorant le contrôle interne.

Frédéric Regert

Directeur général adjoint, Finances et Administration

Laboratoires Boiron

Le processus de traitement des factures a beaucoup évolué sur de nombreux aspects.

Nous n'effectuons plus aucune photocopie de documents (100 000 par an avant la mise en place de l'outil de numérisation). En parallèle, le temps de traitement d'une facture (de la réception à la comptabilisation) est passé de 20 à 5 jours.

Grâce à la traçabilité complète que nous apporte notre solution de dématérialisation, nous avons une parfaite visibilité de l'ensemble du processus. A tout moment, nous sommes en mesure d'identifier à quelle étape du flux de validation se situe telle ou telle facture. En cas de litige, nous pouvons répondre en temps réel à nos fournisseurs.

Jean-François Menec

Responsable Comptabilité Fournisseurs





4. Télescope : Tendances et perspectives



Vers une démocratisation de la dématérialisation des factures

De l'avis des acteurs du secteur, l'équipement des entreprises en matière de dématérialisation, en particulier pour gérer les flux de factures fournisseurs, va connaître dans les années à venir un développement important.

Plusieurs phénomènes expliquent cette évolution :

- La nécessité pour les entreprises d'initier des projets de rationalisation et d'optimisation de leur organisation ;
- La démocratisation de solutions adaptées aux besoins des PME ;
- La simplification des contraintes législatives ;
- Les nombreuses publications sur ce sujet encourageant cette évolution, à l'instar de notre livre blanc.

Dans notre panel, 73% des DAF et DSI des entreprises non équipées envisagent de franchir le pas à moyen terme (courant 2013 ou 2014). Ce pourcentage est optimiste malgré les freins évoqués précédemment.

La généralisation des factures électroniques prendra certainement plusieurs années en France. En effet, à l'exception de secteurs comme la grande distribution ou l'automobile qui ont déjà intégré les échanges au format EDI ou PDF signé, la part des factures reçues directement au format électronique est encore faible en France.

Des évolutions technologiques confortent cette expansion

La maturité des entreprises sur le sujet de la dématérialisation est directement liée aux innovations constantes des solutions technologiques.

Le développement des offres SaaS

Les offres commercialisées en mode SaaS (*Software as a Service*) se révèlent bien adaptées à la souplesse, la simplicité et la rapidité de déploiement plébiscitées par les PME.

Elles présentent de nombreux avantages pour les petites structures : pas d'investissement d'infrastructure, de stockage et de sécurité à prévoir, peu de ressources informatiques à mobiliser et des budgets bien maîtrisés (coût à l'utilisateur, maintenance et changements de version intégrés).

La mobilité

Pour répondre au nomadisme croissant des collaborateurs, la mobilité fait partie des évolutions fonctionnelles majeures des applications de dématérialisation des factures fournisseurs. Elle permet notamment aux approbateurs de valider les factures où qu'ils soient et de gagner en réactivité.

Le collaboratif et les outils de pilotage

Outil complémentaire des solutions de *workflow*, l'extranet fournisseurs structure les échanges entre acheteurs et fournisseurs. En donnant à ces derniers une visibilité sur l'avancement du traitement de leurs factures, le portail collaboratif fait gagner du temps aux comptables en évitant les relances très chronophages. Il permet ainsi d'accélérer le traitement des litiges et, d'une façon générale, d'améliorer la relation fournisseurs.

Parole d'expert

Matthieu Reynier - Vice-président Sales - Basware

En tant qu'éditeur d'une solution d'automatisation des factures fournisseurs, quelle est votre vision du marché français ?

Le marché français est peu développé au regard des pays scandinaves ou des Etats-Unis. A titre de comparaison, en Finlande, 60% des factures sont électroniques.

Toutefois, les perspectives d'évolution sont importantes car les solutions technologiques sont fiables et accessibles aux entreprises de toutes tailles, notamment les PME grâce au développement du SaaS.

La simplification de la législation européenne contribue également à cette démocratisation.

Les outils de reporting apportent aux directions financières les indicateurs clés pour piloter l'activité des services comptables, vérifier l'atteinte des objectifs et communiquer ces résultats auprès des autres services.

De nombreux flux documentaires à dématérialiser

La dématérialisation des factures fournisseurs est souvent le point de départ pour traiter d'autres flux documentaires. Si les factures fournisseurs restent incontestablement les documents les plus dématérialisés, on note également un vif intérêt pour la dématérialisation des factures clients, des contrats, des bons de commandes, des moyens de paiement et des courriers entrants.

On remarque une disparité des modes de traitement selon les types de documents : la facture client fait par exemple appel à des solutions telles que les flux EDI ou les tiers de confiance avec une notion de conformité fiscale importante. D'autres documents sont, quant à eux, dématérialisés à des fins de simplification de processus ou d'archivage électronique. C'est le cas par exemple des bons de commande ou des bons de livraison. La dématérialisation des moyens de paiement (chèques, traites) est plus particulièrement associée à des processus de lettrage.

Faut-il envisager l'externalisation ?

L'externalisation (ou *outsourcing*) du traitement des factures fournisseurs est choisie par un nombre croissant d'entreprises. Il s'agit pour la plupart de grands groupes mais aussi d'entreprises de taille moyenne, multi-sites, qui doivent gérer d'importants volumes sans disposer des ressources suffisantes pour le faire en interne.

Tous les flux documentaires sont centralisés chez le prestataire qui réceptionne les factures, les numérise, vérifie leur conformité et l'existence du fournisseur dans le référentiel du client, traite les anomalies. L'entreprise se contente donc de valider les factures conformes.

Ainsi, elle bénéficie des avantages de l'externalisation :

- ▶ Diminuer les tâches à faible valeur ajoutée pour se concentrer sur son cœur de métier ;
- ▶ Garantir l'efficacité du traitement de ses factures fournisseurs puisque les exigences de résultats sont contractualisées avec le prestataire ;
- ▶ Améliorer son image auprès de ses fournisseurs ;
- ▶ Gagner en flexibilité en s'affranchissant des variations d'activité.

Parole d'entreprise

Mutuelle nationale de l'aviation et de la marine (MNAM)

L'éclatement de notre organisation pour le traitement des courriers de nos adhérents nous a naturellement conduits à dématérialiser les 450 000 courriers entrants reçus chaque année. Désormais tous les documents sont centralisés dans un même référentiel documentaire. Les processus de traitement sont déclenchés automatiquement vers les services compétents. Nous sommes à présent capables de garantir une réponse en moins de 48 heures, quelle que soit la nature du courrier reçu.

Philippe Cochet

Responsable des services cotisations et fichier

Parole d'expert

Christophe Rebecchi - Managing Director - ReadSoft

Quelles tendances avez-vous identifiées quant aux besoins des entreprises en matière de dématérialisation ?

Nous assistons à un élargissement du champ d'actions de la dématérialisation. Il n'est pas rare désormais de voir apparaître dans les appels d'offres d'autres documents comme les bons de commande ou les bons de livraison.

La principale conséquence de ce découplage est le renforcement du rôle du service informatique dans ce type de projet pour rationaliser les investissements et faire baisser le TCO (*Total Cost of Ownership*).





5. Annexes



Méthodologie

Une approche quantitative et qualitative

Afin d'apporter l'éclairage le plus complet possible sur la dématérialisation, nous avons privilégié une double approche à la fois quantitative et qualitative.

Les données quantitatives sont issues d'un questionnaire administré en ligne entre le 24 janvier et le 15 mars 2013 auprès d'un panel de 4 700 entreprises françaises, réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros, tous secteurs d'activité confondus.

Les questionnaires ont été adressés par e-mail aux directions administratives et financières ainsi qu'aux directions des systèmes d'information de ces entreprises. Les questionnaires contenaient des questions communes aux deux populations, ainsi que des questions spécifiques à chaque fonction.

217 personnes ont répondu au questionnaire, dont les deux tiers appartenant à des fonctions financières.

Le recueil d'informations qualitatives a été réalisé à partir :

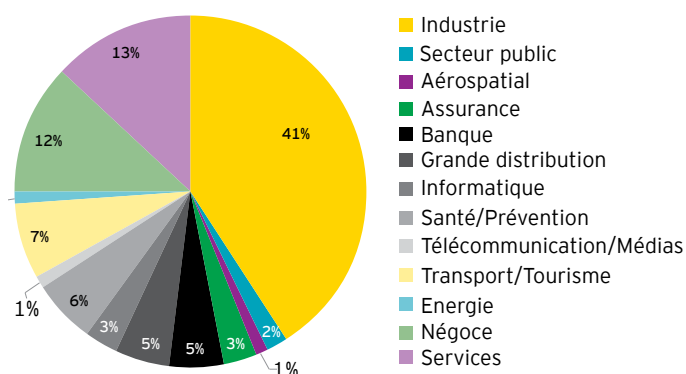
- D'entretiens avec des experts métiers (juristes, éditeurs de logiciels...).
- D'entretiens avec des entreprises ayant mis en place des solutions de dématérialisation.

Limites de l'étude

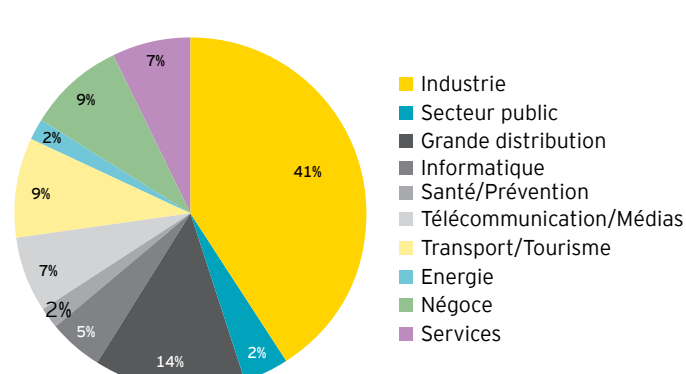
Cette étude vise à fournir un panorama élargi sur les pratiques et l'environnement de la dématérialisation des factures fournisseurs. Néanmoins, ce domaine est en pleine évolution et de nouveaux projets apparaissent chaque jour.

Nous proposons une photographie actuelle du marché et des pratiques, sans toutefois assurer l'exhaustivité de cette vision.

Secteur d'activité des répondants DAF



Secteur d'activité des répondants DSI



Lexique

Authentification	Procédure qui consiste à vérifier l'identité d'une personne sur un système informatique.
CGI	Code général des impôts
DAF	Direction administrative et financière
Dématérialisation	Deux grands types de dématérialisation : ► Dématérialisation à la source ou native, qui consiste à recevoir/envoyer/faire circuler directement des documents sous forme de données ou informations numériques. Lorsqu'une valeur légale ou une valeur probante est associée aux documents dématérialisés (cf. factures, bulletins de paie, contrats, etc.), il est nécessaire de pouvoir garantir l'intégrité du document dématérialisé, ainsi que l'authenticité de son origine afin de pouvoir s'affranchir du papier ; ► Numérisation ou dématérialisation de documents reçus au format papier, puis dématérialisés grâce à des solutions de type scan, reconnaissance/lecture automatiques de documents (RAD/LAD), reconnaissance optique.
Dématérialisation fiscale	Mode d'échange de la facture permettant de se dispenser du document papier. La loi française permet deux modes électroniques de la facture : l'EDI ou la signature électronique (Art. 289 du CGI).
DSI	Direction des systèmes d'information
EDI	Echange de données informatisées
GED	Gestion électronique de documents Solution informatique permettant de gérer et d'organiser les informations non structurées d'une entreprise (documents numérisés, fichiers bureautiques, mails...).
ICR	<i>Intelligent character recognition</i> La reconnaissance intelligente de caractères est une technique proche de l'OCR (reconnaissance optique de caractères). Il s'agit à partir d'une image, issue par exemple de la numérisation d'une page via un scanner, d'extraire le contenu textuel. Cependant, par rapport à l'OCR, l'ICR ajoute la technique de reconnaissance de caractères manuscrits et intègre également un mécanisme d'apprentissage de nouveaux caractères qui permet au moteur d'ICR d'améliorer les performances lors des reconnaissances qui suivent.
LME	Loi de modernisation de l'économie (4 août 2008) En pratique, la LME impose que les délais de paiement soient au maximum de 60 jours nets ou de 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.
Numérisation	Action de passer des documents dans un scanner afin d'en obtenir une image, en vue d'une reconnaissance de données et/ou de stockage.

Annexes

Purchase To Pay	Processus financier allant de la phase d'achat jusqu'au règlement de la facture. En règle générale, on retrouve dans ce terme deux grands types de processus, à savoir : ► La gestion des achats : demande d'achat, validation de la demande, envoi de la commande, réception des biens/ services ; ► La gestion des factures fournisseurs : rapprochement avec la commande/réception, gestion des litiges, <i>workflow</i> de validation et de bon à payer, intégration comptable et analytique, archivage.
SaaS	Le <i>Software as a Service</i>, ou « logiciel en tant que service », est un système qui permet d'utiliser un logiciel en location, sans avoir besoin de l'acquérir. Le SaaS offre la possibilité de payer en fonction de sa consommation (par exemple en fonction du nombre d'opérations réalisées), ce qui permet d'ajuster les dépenses aux besoins de l'entreprise. L'entreprise n'a plus à s'occuper de la maintenance, de l'exploitation et de l'hébergement des applications.
Sarbanes Oxley	Loi américaine sur la réforme de la comptabilité des sociétés cotées et la protection des investisseurs. Elle concerne toutes les entreprises américaines cotées ainsi que les entreprises européennes ayant des intérêts liés aux États-Unis, par exemple les sociétés qui ont des filiales aux États-Unis ou encore les sociétés qui ont des relations commerciales avec des entreprises américaines.
Signature électronique	Autorisée depuis 2000 dans la loi française, elle a les mêmes qualités qu'une signature physique et permet donc de consentir à un contrat ou à une instruction par l'envoi d'un message sous forme de document ou de fichier défini dans le temps (date, heure, expéditeur).
Workflow	Automatisation de processus visant à affecter les tâches aux bonnes personnes, aux bons moments pour un délai donné.



EY est un des leaders mondiaux de l'audit, du conseil, de la fiscalité et du droit, des transactions. Partout dans le monde, notre expertise et la qualité de nos services contribuent à créer les conditions de la confiance dans l'économie et les marchés financiers. Nous faisons grandir les talents afin qu'ensemble, ils accompagnent les organisations vers une croissance pérenne. C'est ainsi que nous jouons un rôle actif dans la construction d'un monde plus juste et plus équilibré pour nos équipes, nos clients et la société dans son ensemble.

EY désigne l'organisation mondiale et peut faire référence à l'un ou plusieurs des membres d'Ernst & Young Global Limited, dont chacun est une entité juridique distincte. Ernst & Young Global Limited, société britannique à responsabilité limitée par garantie, ne fournit pas de prestations aux clients. Retrouvez plus d'informations sur notre organisation sur www.ey.com.

© 2014 Ernst & Young Advisory
Tous droits réservés.

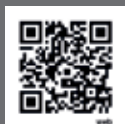
Studio EY France - 1305SG315
SCORE France N° 14-004
Crédits photos : Fotolia

Document imprimé conformément à l'engagement d'EY de réduire son empreinte sur l'environnement.

Cette étude a valeur d'information générale et ne saurait se substituer à un conseil professionnel en matière comptable, fiscale ou autre. Pour toute question spécifique, vous devez vous adresser à vos conseillers.

ey.com/fr

Retrouvez toutes nos études
sur EY Insights



Contact

Christophe Georget

Associé
Ernst & Young Advisory
Tél. : 04 78 17 57 29
Email : christophe.georget@fr.ey.com

DIMO Gestion

Le Groupe DIMO Gestion est éditeur, distributeur et intégrateur de solutions logicielles offrant des fonctionnalités complémentaires à celles des ERP.

Résolument ancré dans une culture multi-spécialiste, DIMO Gestion a développé 7 pôles d'expertise pour enrichir le système d'information de ses clients :

- ▶ Business Intelligence (Décisionnel - Elaboration budgétaire - Simulation) ;
- ▶ CRM (Gestion de la Relation Client) ;
- ▶ Dématérialisation & Processus (Numérisation, *Workflow*, Extranet, Archivage) ;
- ▶ Finance (Cash Management, Traitement automatique des encaissements clients, Recouvrement) ;
- ▶ Gestion financière et RH (Immobilisations, Liasse fiscale, Gestion des congés & absences, Portail RH) ;
- ▶ GMAO (Gestion de la maintenance assistée par ordinateur) ;
- ▶ Travel & Expense Management.

Les solutions éditées et distribuées par DIMO Gestion s'adressent aux PME/PMI et grandes entreprises tous secteurs d'activités confondus ainsi qu'aux établissements publics.

Basé à Lyon, Paris, Biarritz, Madrid, Milan et Montréal, le groupe DIMO Gestion connaît une croissance régulière depuis 1995. En 2013, il compte 270 collaborateurs, 5 750 clients et réalise un chiffre d'affaires de 29M€ en croissance de 17% par rapport à 2012.

Dans le domaine de la dématérialisation, DIMO Gestion intervient notamment dans l'automatisation du traitement des factures fournisseurs pour de nombreux groupes et PME. Sa plus-value est d'associer des compétences humaines spécialisées à une offre logicielle à forte valeur ajoutée.

Aujourd'hui, DIMO Gestion occupe une place de 1^{er} rang dans l'intégration de solutions logicielles de classe dimension internationale comme ReadSoft (Numérisation/Reconnaissance de données) et Basware (Processus « *Purchase To Pay* »).

Christophe Rivayran, responsable commercial Dématérialisation et Processus : « Nous constatons une montée en puissance très rapide de cette activité car notre offre est en complète adéquation avec les préoccupations des directions financières, comptables et informatiques qui sont aujourd'hui centrées sur les gains de productivité, les réductions de coûts et l'amélioration du contrôle interne ».

Ainsi, DIMO Gestion a mené depuis 2007 une centaine de projets d'envergure dans de nombreuses entreprises - Laboratoires Boiron, Botanic, Lafuma, Limagrain, GL events... qui concernent la dématérialisation des factures fournisseurs mais aussi d'autres documents comme les bons de commande, les courriers entrants, les contrats, les bons de livraison ou les moyens de paiement.