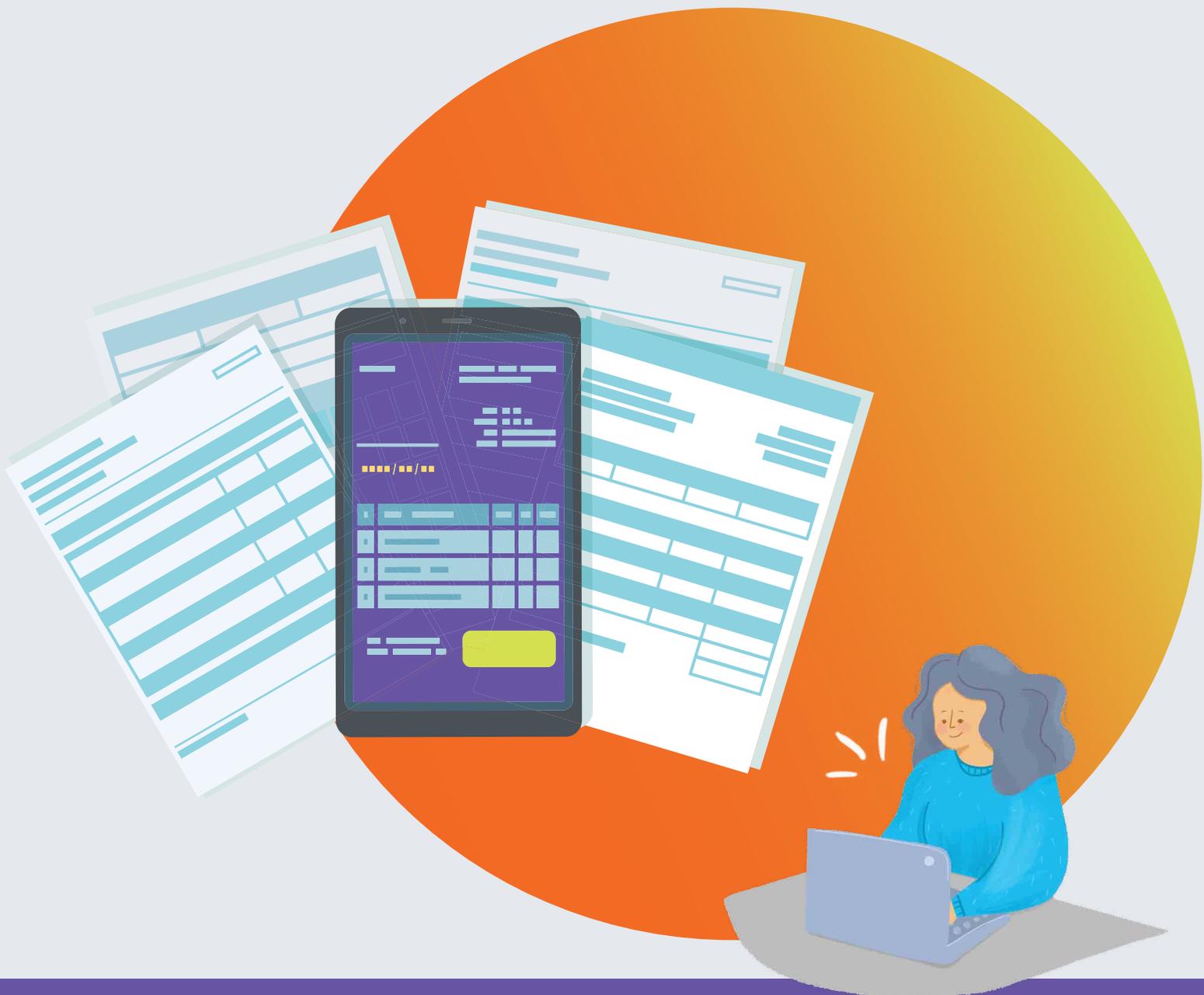


Facturation électronique, la voie royale pour le DAF et son pilotage de trésorerie ?



Introduction

La fonction de DAF d'aujourd'hui n'est pas celle d'hier et encore moins celle de demain. Selon la définition de l'Apec, le directeur administratif et financier (DAF) est le « *garant de la bonne gestion administrative et financière de l'entreprise* ». C'est juste, mais cela ne dit pas tout de son rôle crucial et stratégique dans la pérennité de l'entreprise. C'est notamment sur ses épaules que repose le pilotage de la performance, avec une priorité absolue : le combat du cash. L'optimisation des liquidités est en effet un enjeu critique dans un environnement économique concurrentiel et dégradé, et il peut s'appuyer sur la dématérialisation des factures clients pour y faire face avec le maximum d'atouts de son côté.

Ce livre blanc expose les problématiques auxquelles est confronté le DAF moderne et souligne les bénéfices de la facturation électronique pour la trésorerie. Il dévoile également le processus de déploiement de ce projet de transformation digitale que la réglementation rendra bientôt obligatoire.

Bonne lecture !

Sommaire

Introduction	2
Ces 4 missions qui occupent l'esprit du DAF d'aujourd'hui	4
Pourquoi la facture électronique serait-elle devenue incontournable ?	8
Mais qui es-tu, facture électronique ?	12
Le cash management avant et après le déploiement de la facture électronique	14
Dématérialisation des factures clients : une conduite du changement en 7 étapes	16
Conclusion	19

quadi^{ent}

Quadi^{ent}® et le logo Quadi^{ent} sont des marques déposées de Quadi^{ent} Group AG. Tous les autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques commerciales et sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Toutes les informations contenues dans ce document, y compris les descriptions des caractéristiques, fonctions, performances et spécifications sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans pour autant faire l'objet d'un préavis. www.quadi^{ent}.fr



Ces 4 missions qui occupent l'esprit du DAF d'aujourd'hui

Établir les états financiers, gérer les actifs de l'entreprise : le rôle traditionnel du Directeur Financier ne constitue plus que l'une de ses missions aujourd'hui. La digitalisation a renforcé sa position stratégique et déplacé ses priorités pour le positionner en véritable business partner.



1. ASSAINIR LA TRÉSORERIE

La gestion du cash est la deuxième priorité du DAF d'après l'étude PwC¹ portant sur les enjeux auxquels les Directeurs Financiers sont confrontés pour soutenir la stratégie de l'entreprise en 2020. Et si l'enquête, publiée fin 2019, avait été réalisée en pleine crise sanitaire, il y a fort à parier que le cash management détrônerait le pilotage de la performance dans la to do list des DAF ! **Lorsque le climat économique se dégrade, assainir la trésorerie devient une problématique vitale pour l'entreprise.** Et c'est à la fonction financière de maîtriser le besoin en fonds de roulement (BFR), l'indicateur-clé du financement à court terme de l'activité. **Cela passe par une optimisation du cycle order-to-cash**, de la prise de commande à l'encaissement. Car lorsque le BFR s'allonge, l'entreprise est contrainte d'allonger ses délais de paiement. Au risque de générer des coûts supplémentaires auprès des banques, de fragiliser la relation avec ses fournisseurs et de s'attirer les foudres de Bercy... L'État n'hésite pas d'ailleurs à afficher les mauvais payeurs via l'Observatoire des délais de paiement ! Bad buzz assuré.

2. OPTIMISER LE DSO

En 2018, le délai moyen de paiement était de 73 jours en France (+2 jours) d'après Euler Hermes², qui classait le pays parmi les mauvais élèves à l'échelle mondiale. Entre une croissance faible, un endettement en hausse et des marges réduites, l'allongement du DSO est une menace à prendre très au sérieux pour la trésorerie, d'autant plus dans le contexte économique plombé par la pandémie de Covid-19. **Cette composante du BFR est l'indicateur de performance du poste client, celui qui mesure l'efficacité des techniques de recouvrement mises en place.** Coauteur de l'ouvrage Optimiser sa trésorerie par le crédit client, Jean-Michel Erault rappelle qu'un simple impayé peut causer le dépôt de bilan d'une entreprise. **Le DAF est donc sommé de veiller à ce que le credit manager sécurise le poste client et accélère les encaissements.** Au-delà d'une attention de tous les instants à l'égard des créances, il doit investiguer autour de la situation financière des clients pour avoir une idée précise de leur solvabilité, et peut pour cela s'appuyer sur les équipes commerciales afin de définir le risque de non-recouvrement.



3. PRÉSERVER LA RELATION CLIENT

La tension sur la trésorerie est un enjeu critique en temps de crise, comme en 2008 ou plus récemment avec le Covid-19, avec des délais de paiement clients «très importants». **En plus de peser sur le cash, les retards de paiement fragilisent la relation client**, et c'est là un autre sujet à prendre à bras-le-corps pour le DAF. Et une bonne raison supplémentaire de sortir d'un fonctionnement en silo pour adopter une approche transversale entre la direction financière et la direction commerciale, en intégrant les problématiques des uns à celles des autres. Étape sensible de la relation client, **le recouvrement nécessite toute l'agilité du DAF pour éviter les litiges et préserver la relation commerciale sans impacter le DSO.** Dans cet exercice d'équilibriste, il doit notamment pouvoir s'appuyer sur les bons canaux de communication afin d'établir un échange direct avec le bon interlocuteur pour réduire les délais et accélérer les encaissements.





Pourquoi la facture électronique serait-elle devenue incontournable ?

Trois décennies après son apparition, la facture électronique est appelée à devenir le nouveau standard. Plusieurs facteurs agissent en ce sens et là où l'adopter était hier synonyme d'innovation et d'avantage concurrentiel, s'y convertir aujourd'hui revient à se mettre en conformité.

“

LES FACTURES DES TRANSACTIONS ENTRE ASSUJETTIS À LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE SONT ÉMISES SOUS FORME ÉLECTRONIQUE [...] AU PLUS TÔT À COMPTER DU 1ER JANVIER 2023 ET AU PLUS TARD À COMPTER DU 1ER JANVIER 2025.

- ARTICLE 153 DE LA LOI DE FINANCES POUR 2020

”

1. UN PROCESSUS RÉGLEMENTAIRE

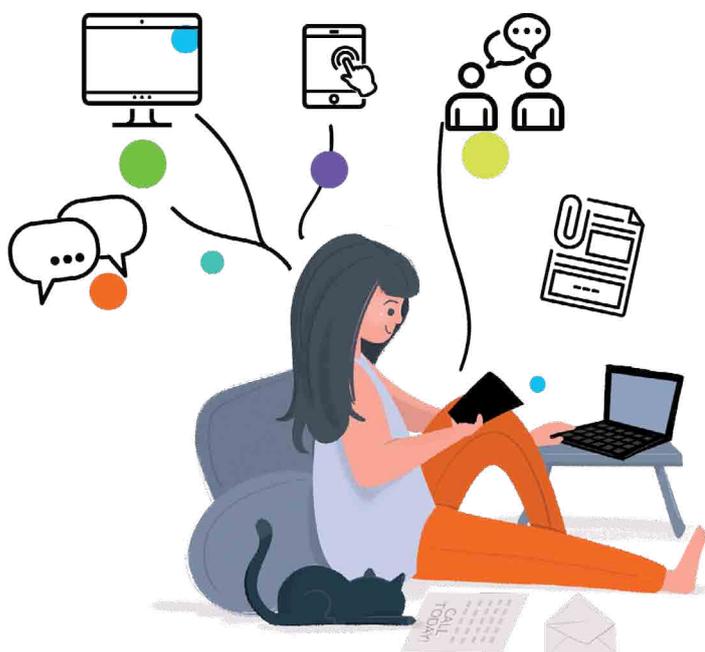
À l'horizon 2025, la facture électronique sera obligatoire en France. C'est le sens de l'histoire, et c'est surtout la volonté du gouvernement dans le but de moderniser la collecte et le contrôle de la TVA. Il l'a d'abord formalisé dans l'article 153 de la loi de finances pour 2020, ce qui a échappé à une entreprise sur deux d'après une enquête OpinionWay pour Quadiant et publiée en mai 2020. Comme pour le déploiement des factures à destination du service public sous format dématérialisé entre 2017 et 2020, un **calendrier d'obligation de facturation électronique explicité dans l'article 46 de la loi de finances 2021** va convertir progressivement l'ensemble des entreprises. **Mais toutes devront se conformer dès le 1er janvier 2023 à la réception des e-factures.** A cette date, les grands groupes seront les premiers à devoir transmettre les factures de manière dématérialisée, puis suivront les ETI en 2024 et les TPE-PME en 2025..

Cette orientation impulsée par Bercy est l'aboutissement d'une lente mais inexorable avancée depuis 1991 et la première autorisation de télétransmission via un format structuré. Dix ans plus tard, la facture PDF était introduite par une directive européenne. D'autres ont suivi pour en assouplir les règles et en faciliter l'adoption. **En 2017, si les trois quarts des entreprises déclaraient utiliser la facture électronique selon une étude CXP/GS1 France¹, seulement 15% des factures échangées en France étaient dématérialisées.** La faute à une appréhension dans la mise en place de ce type de projet, en raison par exemple d'une volumétrie de factures jugée trop faible par les DAF pour justifier une automatisation du processus. En toile de fond, c'est la crainte de devoir remettre en cause des méthodes existantes qui ralentit le développement de la facturation électronique.

2. QUEL MODÈLE D'ÉCHANGE DES FACTURES ?

Le rapport de la DGFIP « *La TVA à l'ère du digital en France* » expose **deux architectures d'échanges des factures** : un **schéma en V similaire à Chorus Pro** pour la dématérialisation des factures publiques, ou un **schéma en Y s'appuyant sur des plateformes privées certifiées**. La DGFIP préconise cette seconde option ; elle ne nécessiterait pas d'investissement supplémentaire pour les entreprises déjà converties à la facture électronique, tout en permettant aux autres de passer directement par la plateforme publique et ainsi de limiter leurs coûts d'entrée dans cette réforme. **Le rapport indique par ailleurs que le modèle en Y est le plus résilient**, puisque la défaillance d'une plateforme n'affecterait pas la totalité du flux de facturation B2B. La DGFIP recommande enfin de promouvoir **l'usage de la Factur-X ou tout autre format mixte ou structuré sur la future plateforme**. Ce format hybride doit en effet optimiser l'acceptabilité de la réforme en acceptant à la fois la **facture PDF** – la solution la plus simple à mettre en œuvre pour les TPE-PME – et la **facture EDI**, privilégiée par les ETI et les grands groupes avec un flux important et automatisé. A terme, la facture PDF devrait progressivement s'effacer au profit d'un format structuré ou mixte... Le Gouvernement officialisera ses choix pour la mise en œuvre de l'obligation de soumettre et traiter ses factures de manière électronique par voie d'ordonnance, d'ici septembre 2021 au plus tard.





3. UNE LOGIQUE ÉCONOMIQUE

La dématérialisation des factures est un gisement de productivité et d'économies. Les gains de temps et d'argent sont les deux principaux bénéfices cités parmi les répondants de l'étude publiée par GS1 France en 2017¹. Toujours selon GS1, **la dématérialisation permet de réduire le coût global d'une facture de moitié sur toute la chaîne, et de diminuer le temps de traitement de 30% grâce à l'automatisation**. Digitaliser ses factures clients va en effet avoir un impact sur les frais directs (papier, encre, enveloppe, timbre, etc.) et le temps passé, de l'édition du document à son archivage en passant par l'envoi.

Mais d'autres vertus apparaissent à l'utilisation et renforcent les économies générées. En automatisant les traitements, **l'intelligence artificielle réduit les erreurs et les délais, ce qui accélère les paiements et améliore la trésorerie**. Quant aux données comptables compilées, elles nourrissent les reportings et permettent aux équipes de dégager du temps pour des missions moins chronophages et davantage tournées vers l'analyse financière. Un recentrage sur le cœur de métier qui rend la fonction finance plus productive. Plus business partner.

“

LA DÉMATÉRIALISATION DE NOS FACTURES CLIENTS
A CONTRIBUÉ À RENFORCER L'IMAGE DYNAMIQUE ET
INNOVANTE DE DJO SUR NOTRE MARCHÉ.

- ANNE BROQUART, RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS DJO GLOBAL

”

4. UNE DÉMARCHE VERTUEUSE

La transformation digitale rejoint une autre préoccupation croissante dans les entreprises : l'objectif zéro papier. Une démarche qui vise à limiter l'impact environnemental de l'activité en s'inscrivant dans une politique RSE. Et l'enjeu est de taille : **un salarié consomme en moyenne 70 à 85 kg de papier par an selon l'ADEME**². Plus de 2 milliards de factures papier échangées chaque année en France, c'est plus de 20 000 tonnes de matière consommées et près de 250 000 arbres sacrifiés ! L'empreinte carbone de la facture papier, alourdie par le transport de l'émetteur au destinataire, laisse à désirer...

Engager la dématérialisation des factures clients élimine les impressions papier et **positionne l'entreprise dans une démarche éco-responsable**, ce qui constitue aussi un bénéfice pour son image de marque et peut nourrir une stratégie de marketing éthique. Près d'une entreprise sur cinq interrogée par OpinionWay reconnaît d'ailleurs à la facture électronique ses vertus écologiques. Le paperless a par ailleurs un autre avantage : en réduisant l'usage de consommables – ce qui est sources d'économies –, il permet de reconquérir de la surface dans les bureaux !



MÊME SI AUCUN POSTE N'A ÉTÉ SUPPRIMÉ, LES PERSONNES DÉDIÉES EN DÉBUT DE MOIS SUR LE PROCESSUS DE FACTURATION ONT PU SE CONSACRER À D'AUTRES TÂCHES AYANT UNE PLUS FORTE VALEUR AJOUTÉE.

- ANTOINE DETHOOR, DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER DE D MEDICA



5. UN CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

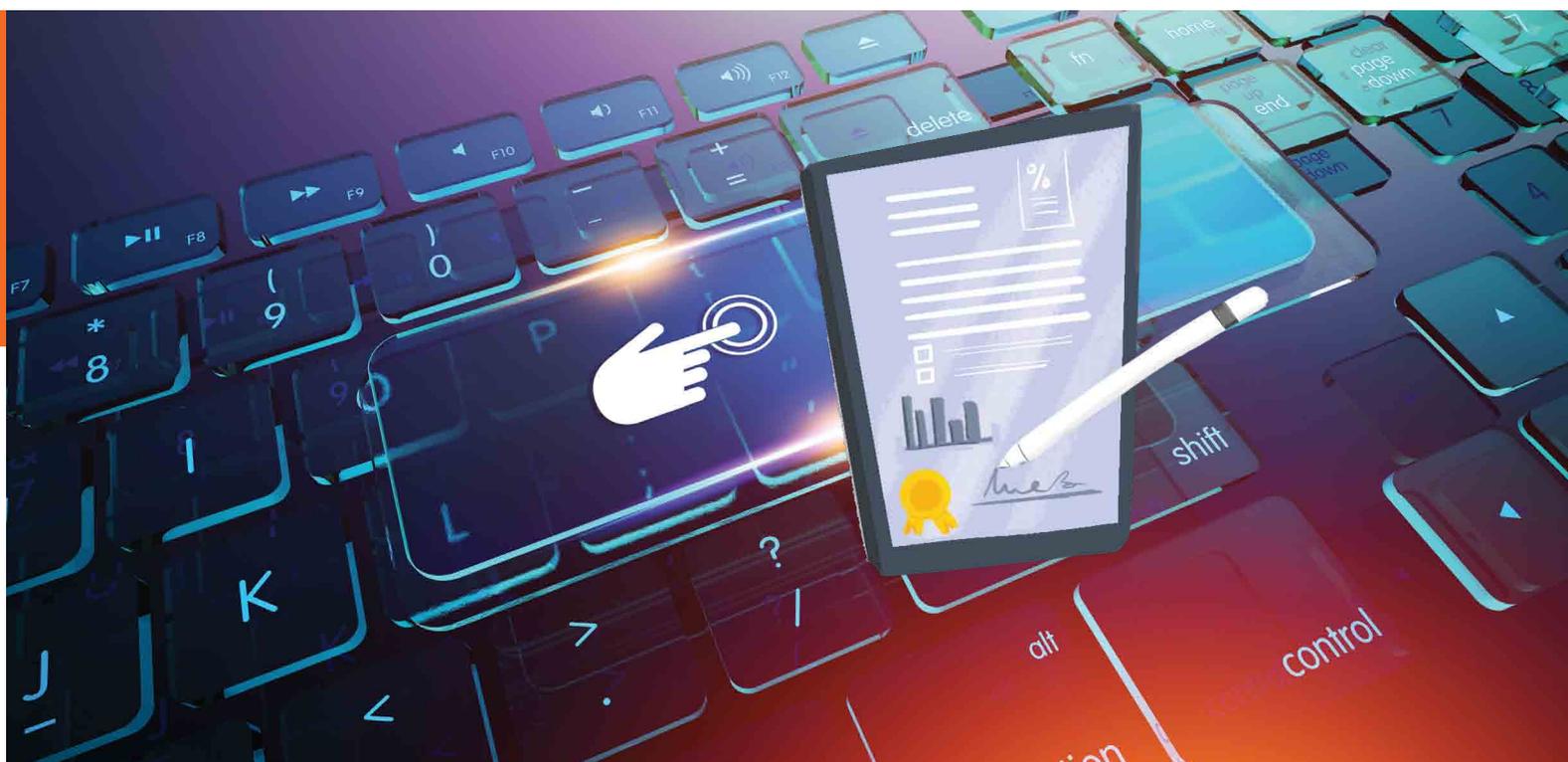
Adopter la facture électronique bouscule les processus dans l'entreprise : la déployer nécessite de promulguer de nouvelles méthodes. Et c'est source d'angoisse pour quatre entreprises sur dix qui estiment qu'elles ne seront pas prêtes au 1^{er} janvier 2023 comme le rapporte l'étude OpinionWay de mai 2020. C'est pour cela que l'on parle de transformation digitale, et **c'est une opportunité à saisir pour remettre en cause le modèle traditionnel de l'organisation**. Le numérique est un levier à portée de main du DAF pour conduire le changement afin de faire évoluer les modes de management et d'améliorer l'efficacité de l'organisation.

La dématérialisation des factures clients est souvent le premier projet de transformation digitale qui engage les équipes de manière transversale. **La mise en place d'une solution en mode SaaS brise peu à peu les silos en encourageant la collaboration entre services et en facilitant la communication**. Un moyen d'accélérer les circuits de validation et le partage des informations dans la gestion du poste client. Ce gain en agilité se traduit par un retour sur investissement probant à court terme.

¹ - Etude sur la facturation électronique (GS1 France/CXP, 2016)

² - Ecoresponsabilité au bureau (ADEME, 2017)





Mais qui es-tu, facture électronique ?

On devrait parler de factures électroniques au pluriel, car il existe plusieurs formats correspondant à différents procédés d'échanges entre fournisseurs et clients. Dématérialiser ses factures nécessite par ailleurs de se conformer à une réglementation précise.

1. LES OBLIGATIONS LÉGALES À RESPECTER

Pour émettre une facture électronique dans les règles de l'art, il faut remplir les cinq critères exigés par la direction générale des Finances publiques :

- **Garantir l'authenticité de son origine.** Il doit être prouvé que l'identité de l'émetteur de la facture est bien celle indiquée dans le document.
- **Garantir sa bonne lisibilité.** La facture doit être facilement lisible par son récepteur et l'administration, sur écran comme sur papier.
- **Garantir l'intégrité de son contenu.** Il doit être impossible de modifier la facture, ni lors de son échange ni tout au long de sa durée de conservation légale.
- **Contenir les mentions obligatoires.** Date d'émission et numéro de la facture, identités du vendeur et de l'acheteur, désignation et décompte des produits et services, etc.
- **S'assurer de l'acceptation préalable du destinataire.** Elle doit être formalisée dans un document formel.

2. LES MODALITÉS DE SÉCURISATION

L'article 22 de la directive 2010/45/UE reconnaît trois procédés de dématérialisation des factures garantissant la conformité avec l'ensemble des critères légaux :

- **L'échange de données informatisées (EDI).** C'est le modèle privilégié par les entreprises générant un flux important de factures. Une plateforme partagée entre le fournisseur et son client permet d'échanger des informations structurées de manière sécurisée. Il existe plusieurs formats de factures EDI (Edifact, ANSI, VDA, etc.), qui transmettent les données directement dans l'ERP.
- **La signature électronique avancée.** Ce sceau inaltérable vient certifier l'authenticité d'une facture lisible au format PDF. C'est un certificat numérique invisible : il est constitué d'une suite de nombres apportée par des actions de cryptographie. Grâce à une authentification forte du signataire et le hachage du document, il garantit l'identité du signataire, l'intégrité et la provenance du document.
- **La piste d'audit fiable.** Elle est l'autre moyen de certification des factures PDF sans signature électronique. C'est une chaîne de contrôle mise en œuvre et documentée par l'entreprise, qui reconstitue de manière chronologique l'ensemble des étapes du processus de traitement de la facture. La PAF retrace l'ensemble des événements associés à une transaction commerciale.

Certains formats de facture électronique associent plusieurs procédés [comme la Factor-X](#). Basée sur une norme européenne, elle comprend un fichier PDF et un fichier structuré de données. Son avantage ? Concilier les processus existants de l'entreprise et de nouveaux process digitalisés. cf. article de blog Factor-X.

3. LES RÈGLES DE CONSERVATION

Si l'article L 102 B du livre des procédures fiscales fixe un délai de conservation des factures de six ans à compter de la date de la dernière opération figurant sur ces documents, l'article L123-22 du Code de commerce impose **une durée légale de dix ans en leur qualité de pièces comptables**. Il est possible de conserver ses factures sur support papier ou informatique ; la loi de finances rectificative pour 2016 autorise même depuis le 30 mars 2017 la numérisation des factures papier «dans les conditions garantissant leur reproduction à l'identique», au format PDF ou PDF A/3 avec cachet serveur, empreinte numérique ou signature électronique.

L'archivage des factures doit être effectué sur le territoire français, mais il est aussi toléré dans les autres États membres de l'Union européenne ainsi que dans les pays hors UE fournissant des garanties d'équivalence en matière d'assistance administrative et de droit d'accès aux données. Lorsque le serveur est localisé à l'étranger, l'entreprise doit le déclarer au service des impôts.



Le cash management avant et après le déploiement de la facture électronique

C'était mieux avant ? Rares sont les Directeurs Financiers en accord avec cet adage. Car la digitalisation de la fonction finance a considérablement amélioré l'efficacité des processus liés à la gestion de la trésorerie. Démonstration.

AVANT LA DIGITALISATION

1. Un processus de facturation lent et chronophage



Émettre une facture au format papier, c'est un long processus impliquant une somme d'intervenants. **Il comporte des risques d'erreur à la saisie et de perte lors de son transit.** Car après son édition, il reste encore plusieurs étapes chronophages :

- l'impression du document ;
- la mise sous pli ;
- l'affranchissement postal ;
- le dépôt au centre de tri.

Des tâches à faible valeur ajoutée, que la fonction finance est tentée de traiter de manière groupée. Mais elle perd alors en agilité ce qu'elle gagne en facilité d'organisation.

2. Des délais de paiement importants

Après l'acheminement du courrier, le traitement de la facture par le client n'est pas immédiat. Réception, distribution au bon interlocuteur, ouverture du courrier et circuit de validation interne viennent alourdir le délai de paiement. **Le délai moyen de traitement d'une facture papier est estimé à 14 jours selon Ernst & Young¹**, dont 8,6 jours de la réception au paiement. Le DAF doit par ailleurs mettre en place des procédures de relance et de recouvrement des créances pour réagir en cas de retard ou de non-paiement. Ou décider de l'externaliser auprès d'une société spécialisée, avec le coût que cela comprend.

3. Une relation client quasi absente

Alors que le délai moyen de paiement d'une facture dans une PME se situe à 35 jours d'après une étude YouGov pour Sellsy et GoCardless en mai 2020², la fonction finance doit être capable de réagir en amont pour éviter ce qu'il se produit pour près d'une facture sur cinq comme le démontre régulièrement le tracker Sidetrade/BFM Business³ : **un retard de paiement de plus de 10 jours**. Mais sans CRM de recouvrement, les échanges pour se faire payer tout en préservant la relation commerciale s'avèrent un exercice risqué sans base de données fournissant une bonne connaissance de chaque client.

4. Un reporting de trésorerie imprécis

Avec un suivi du poste client délicat en raison de l'absence de visibilité après l'envoi de la facture papier, le **DAF est contraint de produire un reporting de trésorerie à partir de données partielles et de valeurs estimatives**. Cela affecte la qualité de l'information financière partagée auprès de la direction et utilisée pour affiner les prises de décision stratégiques. Il est plus difficile d'anticiper l'excédent ou le manque de liquidités faute d'informations actualisées en temps réel.

APRÈS LA DIGITALISATION

1. Des circuits de validation plus fluides

Que ce soit en mode EDI ou par mail au format PDF, la diffusion d'une facture électronique est instantanée dès son édition. C'est un échange ordinateur à ordinateur entre un émetteur et un récepteur. Un processus qui n'a plus à se soucier du niveau d'encre de l'imprimante ni de la fréquence de passage du service courrier ou des perturbations de la distribution du courrier. Et chez le client, **un ERP intégrant un workflow de validation accélère l'approbation de la facture et le déclenchement du paiement**. Même à distance lorsque le DAF est en déplacement ou en télétravail, l'intelligence artificielle est une précieuse alliée.

2. Des délais de paiement réduits

Avec un délai de traitement réduit de 30 à 80% par rapport à son équivalent papier, la facture électronique accélère les encaissements au profit de la trésorerie. **L'encours client diminue et avec lui le risque de défaut de paiement s'éloigne**, ce qui est source d'amélioration de l'image de l'entreprise auprès des banques et des fournisseurs. À la clé, des conditions de financement et de paiement plus avantageuses, voire même une nouvelle problématique à gérer : la gestion des excédents de trésorerie !

3. Une relation client plus réactive

La dématérialisation de la fonction finance s'accompagne d'une vision plus fine du poste client. Outre la réduction du risque d'erreurs dans l'édition des factures électroniques, **l'automatisation peut aussi s'appliquer à la gestion des relances et du recouvrement**, avec des envois programmés de SMS par exemple à l'approche des échéances. Un bon paramétrage de l'outil permet de mettre en place un canal de communication plus direct avec le bon interlocuteur – via un module de chat par exemple. Et ainsi préserver la relation commerciale.

4. Un reporting de trésorerie en temps réel

Un ERP simplifie l'édition du tableau de trésorerie en s'appuyant sur des données à jour. La puissance d'une solution pouvant puiser dans la data se mesure au degré de personnalisation du reporting qu'elle autorise, avec des mises en perspective en fonction de ses KPI. En termes de trésorerie, **il est ainsi possible de visualiser la position à un moment T par rapport aux prévisions**, et ainsi déclencher les bonnes actions pour parer à une situation d'urgence par exemple. Cette vision en temps réel permet d'anticiper les prises de décision plutôt que de subir les événements.



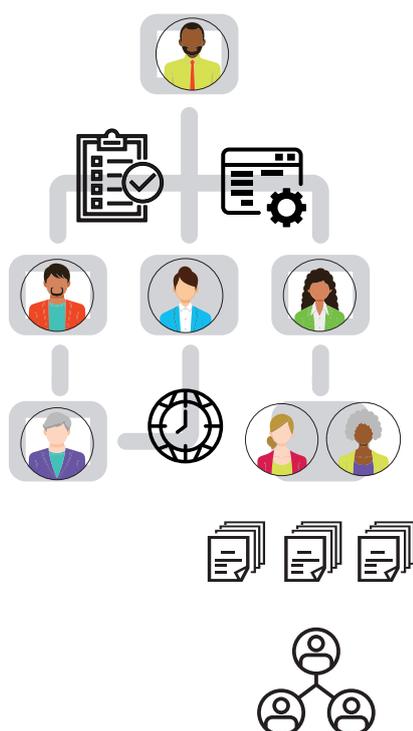
¹ - Livre blanc Dématérialisation des factures fournisseurs (EY, 2014)

² - Baromètre 2020 des délais de paiement (GoCardless x Sellsy par YouGov, 2020)

³ - Tracker des factures impayées (Sidetrade/BFM Business, 2020)

Dématérialisation des factures clients : une conduite du changement en 7 étapes

En leader de la conduite du changement, le DAF a un rôle moteur pour promouvoir et déployer la facture électronique en interne. Si le but à terme est bien d'améliorer la trésorerie de l'entreprise, l'objectif à moyen terme doit être d'engager les collaborateurs dans la transformation de l'organisation et des pratiques.



1. Auditer l'existant

Un projet de transformation débute toujours par un état des lieux. Il convient donc de **réaliser un diagnostic des processus de facturation client**, un «*process mapping*» qui liste :

- les étapes ;
- les intervenants ;
- les outils utilisés ;
- le temps passé ;
- la volumétrie en jeu ;
- les typologies de clients ;
- les contraintes administratives auxquelles il est nécessaire de se plier.

C'est à partir de cette cartographie que l'on peut se poser les bonnes questions :

- En quoi le process existant optimise-t-il la trésorerie ?
- Quels gages apporte-t-il en termes de sécurité ?
- Quelles liaisons ont été mises en place avec l'ERP ?

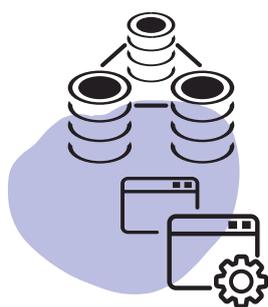


2. Définir son besoin

Il est temps de se projeter sur les nouveaux processus à mettre en place **en centrant sa réflexion sur ses besoins et ses objectifs**, tout en prenant en compte ses contraintes.

- Quel délai de paiement faut-il atteindre pour sécuriser la trésorerie ?
- Quel temps est-il nécessaire de dégager aux équipes pour les réaffecter à d'autres missions ?
- Quel volume de consommables est-il pertinent d'économiser par rapport aux engagements environnementaux de l'entreprise ?
- Quelles factures est-il possible de dématérialiser auprès de quel(s) client(s) ?
- Quelles solutions sont compatibles avec l'ERP de l'entreprise ?
- Quelles sont les ressources à disposition pour mener à bien ce projet de transformation ?

Lors de ces deux premières étapes qui consistent à analyser l'existant pour mieux penser l'avenir, **il est décisif d'impliquer les collaborateurs parties prenantes de la facturation client dans une démarche de co-construction**. Cela permet de sécuriser les prises de décision, de favoriser l'appropriation du projet et de s'assurer que la solution mise en place sera conforme aux besoins utilisateurs.



3. Assainir son CRM

On ne peut pas se lancer dans un projet de dématérialisation des factures clients sans connaître précisément le mode de facturation le plus adapté à chacun d'entre eux. La digitalisation du processus passe donc par une phase de qualification des clients dans le CRM ; **une occasion d'associer à chacun le bon interlocuteur et le bon mode de communication, ainsi que ses préférences en termes de réception des factures** (courrier postal, email, télétransmission vers l'ERP, email ou télétransmission + duplicata par courrier, etc.). Sans compter la distinction à opérer entre clients privés et publics, ces derniers étant rattachés au portail Chorus Pro. Loin d'être inutile, cette démarche a également le mérite de mettre en avant la satisfaction des clients dans la conduite du changement.



4. Choisir son mode de facturation électronique

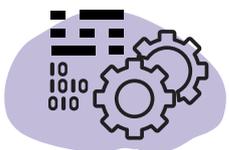
Une étape déterminante dans l'arbitrage de la solution à sélectionner et à déployer, mais aussi dans l'atteinte des objectifs définis précédemment. Une mise en conformité «a minima» se contentera de factures PDF, le mode de facturation client électronique le plus basique. Mais un format simple nécessitera la création d'une piste d'audit fiable – un process supplémentaire à prendre en compte – alors que **l'adoption d'un certificat numérique, s'il représente un coût à prendre en compte, s'avérera plus facile à gérer au quotidien.**

Et lorsqu'un client permet un raccordement en mode EDI comme la plateforme Chorus Pro pour les entités publiques, le choix de ce format impose de peser le pour et le contre entre son efficacité en termes d'automatisation et de réduction du délai de paiement et son coût d'investissement plus important. **Et pourquoi ne pas mixer plusieurs modes de facturation électronique pour s'adapter aux différentes préférences des clients ?** Les plateformes automatisées de traitement des factures sont alors à privilégier, de même qu'un format comme la Factur-X.



5. Sélectionner la solution la plus adaptée

C'est le cœur du projet de transformation digitale de la facturation client. Après avoir établi un cahier des charges précis, il est l'heure de sélectionner la solution qui correspond au portrait-robot brossé à travers la démarche effectuée collectivement. Par essence, **un processus dématérialisé penche naturellement vers une solution en mode SaaS, plus souple à mettre en place et plus accessible pour les collaborateurs.** Elle convient notamment aux PME en raison de l'absence de maintenance, le logiciel étant hébergé chez un prestataire qui le met à jour en continu. Grâce au Cloud, une solution de facturation client dématérialisée comme Neotouch nécessite simplement une connexion internet et un navigateur web.



6. Mettre en place un pilote

Avant de se projeter vers un déploiement à grande échelle, la digitalisation d'un process exige une phase d'expérimentation et d'ajustement. **Un premier projet pilote doit servir de laboratoire afin de tester la dématérialisation des factures, avec un seul client ou une catégorie spécifique par exemple pour s'assurer que la solution et le nouveau processus établi tiennent leurs promesses.** À partir de ce premier retour d'expérience, des évolutions pourront s'avérer nécessaires pour procéder à des corrections ou des adaptations. Ce n'est qu'une fois que le process digitalisé de la facturation client est rodé et que les différents cas d'utilisation ont été « débogués » que sa généralisation devient à l'ordre du jour.



7. Promouvoir le nouveau processus digitalisé en interne

La bataille du changement n'est pas encore gagnée ! **La réussite d'un projet de transformation digitale appartient à ses utilisateurs.** En faire des acteurs dans la construction du nouveau processus crée des **conditions favorables à leur adhésion**, il reste néanmoins à **proposer des dispositifs d'accompagnement au changement au travers de formations ou de webinars par exemple.** Des relais en interne, des collaborateurs ayant participé plus activement à la co-construction du projet, peuvent assurer un rôle d'ambassadeurs de la solution. Un suivi des usages peut par ailleurs venir nourrir un référentiel partagé des bonnes pratiques.

Conclusion

Facture électronique et trésorerie sont liées. Les bénéfices de l'une servent les intérêts de l'autre. Dématérialiser la facturation client entraîne l'organisation dans un cercle vertueux, où la diminution des coûts et l'optimisation des encaissements sécurisent le BFR, libèrent la fonction finance de tâches chronophages et réduisent les risques inhérents aux retards de paiement. Au-delà, la digitalisation de ce processus ouvre la voie à d'autres changements dans l'organisation afin de tendre vers plus d'efficacité. L'intelligence artificielle ne vise pas à remplacer les hommes par les machines, mais à les décharger de missions à faible valeur ajoutée pour leur offrir l'opportunité de donner la pleine mesure de leurs compétences. Et à renforcer les interactions et la collaboration en équipe, une direction pertinente à l'heure de la démocratisation du télétravail.





quadient

À propos de Quadient®

Quadient, anciennement Neopost, est à l'origine des expériences client les plus significatives. En se concentrant sur quatre grands domaines d'activité, la Gestion de l'Expérience client, l'Automatisation des Processus métier, les Solutions liées au Courrier et les Consignes Colis automatique, Quadient aide quotidiennement des centaines de milliers d'entreprises à construire des liens durables avec leurs clients et à leur offrir une expérience client d'exception, dans un monde où les interactions se doivent d'être toujours plus connectées, personnelles et mobiles. Quadient est cotée sur le compartiment B d'Euronext Paris (QDT) et fait partie de l'indice CAC® Mid & Small..

Pour plus d'informations sur Quadient, rendez-vous sur www.quadient.fr

