

Généraliser la dématérialisation des factures et la facturation électronique

REFERENTIEL DE PRATIQUES 2014-2016



Offert par

quadient
Because connections matter.*

Généraliser la dématérialisation des factures et la facturation électronique

Octobre 2014

▶▶▶ Contactez

MARKESS 

6 bis rue Auguste Vitu
75015 Paris
Tél. : +33 1 56 77 17 77

www.markess.com

A l'heure de la digitalisation des échanges inter-entreprises et alors que diverses réglementations destinées à favoriser, voire à imposer, l'échange de factures au format numérique sont entrées en vigueur, MARKESS a enquêté auprès d'un échantillon de décideurs d'entreprises privées et d'administrations sur leurs pratiques en matière de traitement des factures. Pour 71% de ces décideurs, l'introduction du numérique dans les processus de facturation clients et/ou fournisseurs est déjà une réalité. En comparaison, la dernière étude menée en 2009 par MARKESS sur le sujet mettait en avant un taux d'adeptes de 60%. En nette progression, les échanges numériques de flux de factures sont cependant envisagés diversement par les organisations, des projets le plus fréquemment favorisés par la réduction des coûts et l'automatisation des processus de facturation.

Ce document délivre quelques résultats clés d'une étude approfondie menée par MARKESS auprès de 155 décideurs métiers et informatiques, au sein d'entreprises et d'administrations en France, ainsi que d'une quarantaine d'acteurs du marché des logiciels et services informatiques. Il présente également le profil d'un prestataire actif sur ce marché et ayant soutenu cette recherche conduite en toute indépendance.

MARKESS est une société d'études indépendante spécialisée dans l'analyse des marchés et des stratégies de modernisation des entreprises et administrations avec les technologies du numérique.

Thématiques abordées dans ce Référentiel de Pratiques :

<i>Dématérialisation de factures ou facturation électronique ?</i>	2
<i>Contexte de l'introduction du numérique dans les processus de facturation clients et fournisseurs</i>	3
<i>Des projets tirés par la facturation électronique</i>	4
<i>Des besoins forts pour automatiser le traitement des factures fournisseurs</i>	5
<i>La culture papier, le frein à lever pour généraliser la facturation électronique</i>	6
<i>Retours d'expérience avec la dématérialisation de factures et la facturation électronique</i>	7
<i>Un projet d'entreprise, à envisager au-delà de la facture</i>	8
<i>Mapping d'acteurs de la dématérialisation de factures et de la facturation électronique</i>	9
<i>Le point de vue des analystes de MARKESS</i>	10
<i>Méthodologie MARKESS</i>	11
<i>Glossaire MARKESS</i>	12
<i>Se benchmarker avec MARKESS</i>	13
<i>Profil de prestataire</i>	15

Ce document ainsi que l'ensemble des contenus présentés sont protégés par le droit d'auteur en vertu de l'article L.122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle. Toute reproduction ou diffusion, partielle ou totale, même non commerciale, est interdite quel qu'en soit le support ou le mode de communication sans l'accord préalable et écrit de l'auteur/éditeur.

Pour toute demande d'autorisation de reprise de contenus ou de graphiques, contactez MARKESS :
01 56 77 17 77 ou www.markess.fr/demandeinformations.php

Dématérialisation de factures ou facturation électronique ?

Rappel : l'échantillon porte sur une population relativement mature en regard du sujet traité par MARKESS. Les objectifs prospectifs recherchés à travers l'étude nécessitent en effet d'interroger des décideurs pouvant s'exprimer sur leurs réflexions avancées ou sur leurs retours d'expérience en lien avec le thème analysé ainsi que sur les tendances qu'ils anticipent à 2 ans.

Les résultats sont à remettre en perspective de ce contexte et ne sont pas forcément représentatifs des pratiques de l'ensemble des entreprises françaises.

Des extrapolations au niveau des organisations en France sont disponibles dans l'étude complète de MARKESS.

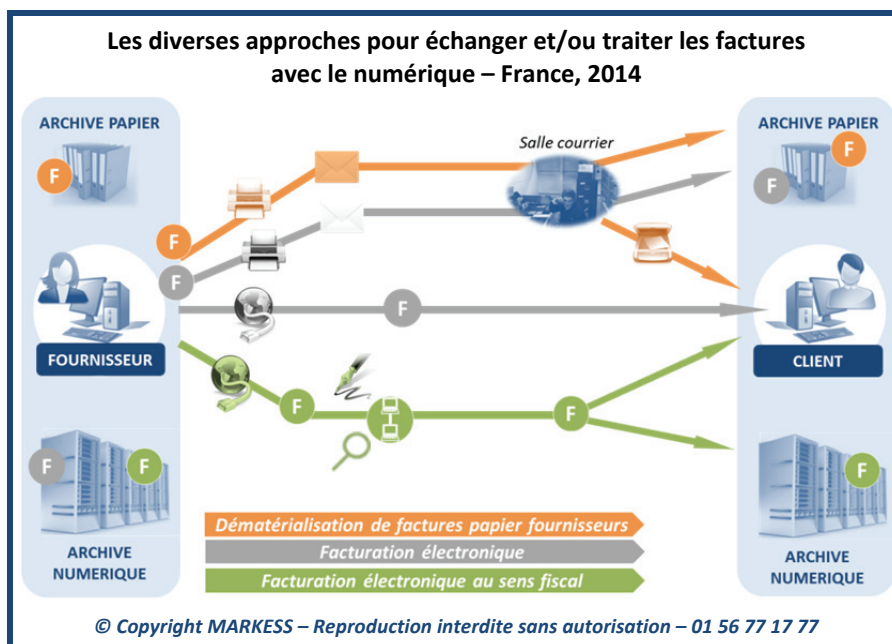
Plus de 7 décideurs sur 10 interrogés par MARKESS dans le cadre de son étude indiquent être déjà passés au numérique pour gérer leurs processus de facturation. Derrière ce chiffre se profilent cependant de grandes disparités. En termes de maturité, il existe encore des différences importantes avec des secteurs d'activité, grands facturiers pour certains et déjà précurseurs sur le sujet, qui maintiennent leur avance : industriels, distributeurs et opérateurs de services affichent des taux d'adoption du numérique pour traiter leurs factures plus élevés que la moyenne. Ce taux est également croissant avec la taille des organisations.

Le recours au numérique pour échanger et traiter les factures peut être envisagé sous plusieurs angles en 2014. Le schéma ci-dessous illustre les approches permettant d'introduire le numérique dans les processus de facturation :

- Depuis la **dématérialisation des factures fournisseurs**, reçues au format papier par le client et auxquelles sont appliqués un certain nombre de traitements, plus ou moins automatisés, afin de passer d'un support matériel à un support numérique et gérer électroniquement le document facture et les données qu'il comprend.
- Jusqu'à la **facturation électronique**, au sens fiscal, permettant au fournisseur et au client de se passer du flux papier, la facture électronique étant considérée comme l'original par l'administration fiscale française à condition de passer par l'un des **trois modes d'échange reconnus en France**. Sans quoi, l'échange de la facture électronique devra être doublé d'un échange de la facture papier.

Dans la pratique, ces approches sont complémentaires et multicanal. Selon plus d'un décideur interrogé sur deux, leur organisation recourt à plusieurs approches. C'est particulièrement le cas du côté des organisations clientes désireuses de passer à la facturation électronique mais également contraintes à l'adhésion de leurs fournisseurs.

Retrouvez la définition des termes clés, dans le glossaire en page 12 de ce Référentiel de Pratiques.



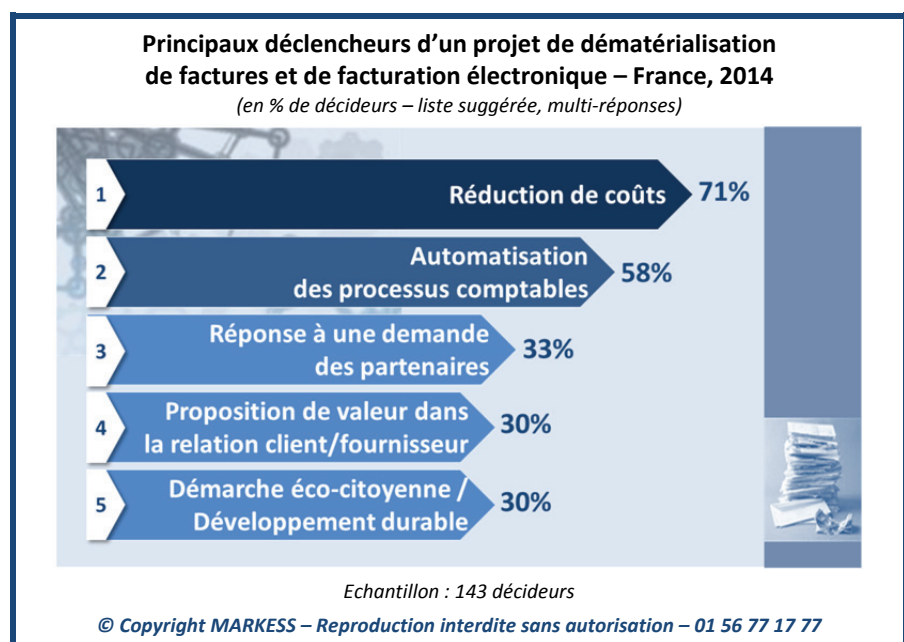
Contexte de l'introduction du numérique dans les processus de facturation clients et fournisseurs

Pour plus de la moitié des décideurs interviewés, deux éléments sont plus particulièrement moteurs dans le recours au numérique pour gérer et traiter les processus de facturation :

- La **politique de réduction des coûts**, de rigueur dans de nombreuses organisations et pas uniquement au niveau des directions comptables et financières : la dématérialisation des factures papier et la facturation électronique sont gages d'économies pouvant être conséquentes, à l'image de cette multinationale passée à la facturation électronique avec l'envoi de 14 millions de factures par an sous forme de fichiers PDF signés électroniquement. Ce passage à la facturation électronique lui permet de réaliser des économies de 2,5 millions d'euros par an, et ce uniquement sur les frais d'éditique.
- L'**automatisation des processus comptables** qui comportent encore de nombreuses interventions manuelles et répétitives : l'introduction du numérique permet d'automatiser tout ou partie de ces processus, de limiter le traitement manuel, d'éviter les ressaisies et les erreurs associées, et ainsi d'optimiser et de fiabiliser les processus et de réduire les délais de traitement.

Retrouvez en page 7 de ce Référentiel de Pratiques des exemples concrets d'entreprises ayant mené des projets de dématérialisation de factures et de facturation électronique, le contexte de déploiement de tels projets et les bénéfices associés.

Dans près d'un cas sur trois, un tel projet est déclenché par la **demande d'un des partenaires commerciaux** (le plus souvent encore par les clients). La recherche d'une **nouvelle proposition de valeur** dans la relation client/fournisseur incite aussi à passer à la facturation électronique, qui au-delà des gains concrets engendrés par les deux partenaires commerciaux (en temps, sur les coûts administratifs, en optimisation des processus...), permet d'améliorer des relations d'autant plus lorsque le contexte économique est tendu, et de passer à des relations plus partenariales et collaboratives. La facturation électronique voit aussi le jour dans le cadre des **politiques de développement durable** mises en œuvre par un nombre croissant d'organisations.



Des projets tirés par la facturation électronique

En 2014, 41% des décideurs interrogés par MARKESS ont déjà choisi la voie de la facturation électronique au sens strict et fiscal du terme, reconnaissant la facture électronique comme originale et autorisant à se passer de l'émission, de l'échange et de la conservation de la facture au format papier. La progression du numérique dans les processus de facturation devrait particulièrement bénéficier à la facturation électronique avec 39% des décideurs interviewés qui affichent des projets dans ce sens d'ici 2016 ou à plus ou moins longue échéance.

Si l'EDI et la signature électronique restent les modes d'échange retenus par le plus grand nombre d'organisations de l'échantillon de l'étude de 2014, MARKESS note cependant un réel intérêt de la part des décideurs interviewés pour le 3^{ème} mode de facturation électronique¹. Cette 3^{ème} voie offerte par la réglementation du 1er janvier 2013 permet d'échanger les factures par une voie électronique et sous un format convenus entre partenaires commerciaux, à condition de pouvoir établir une piste d'audit fiable en cas de contrôle fiscal.

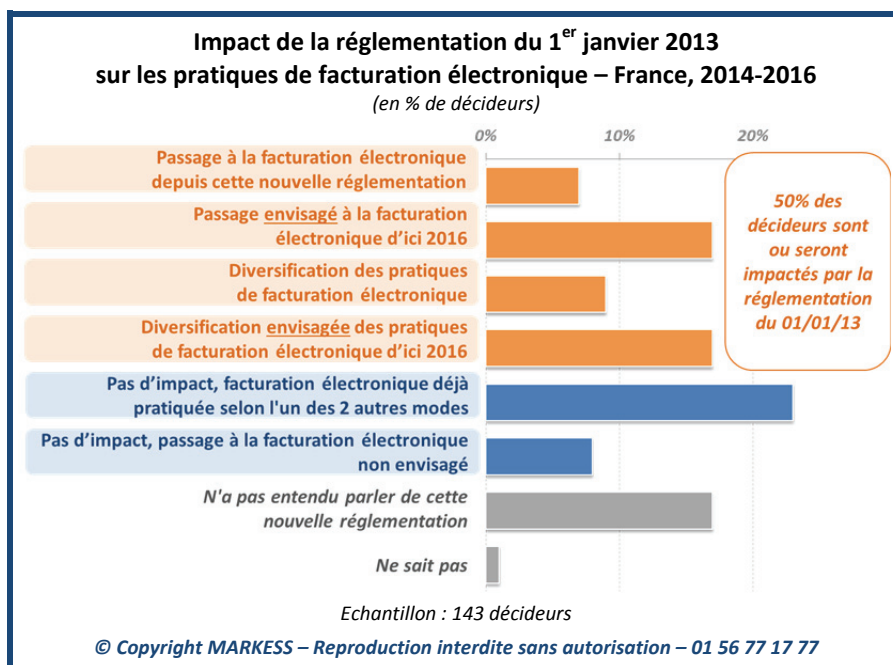
Un décideur sur deux reconnaît que cette réglementation a ou aura un impact sur les pratiques de facturation électronique de son organisation. Cette réglementation présente selon eux tant :

- Une opportunité pour passer à la facturation électronique (au sens fiscal)
- Que la possibilité de diversifier leurs pratiques dans ce domaine et de proposer une nouvelle alternative à des partenaires commerciaux encore réticents à franchir le pas.

Retrouvez dans l'étude complète :

- Les extrapolations concernant la proportion d'organisations passées à la facturation électronique et la proportion de factures échangées au format électronique
- Les formats de fichiers retenus
- Les perspectives 2016

Pour toute précision :
 Jean-Baptiste Rival
 jbrival@markess.com
 Tel - 01 56 77 17 77



¹ Voir définition donnée dans le glossaire en page 12 de ce Référentiel de Pratiques

Des besoins forts pour automatiser le traitement des factures fournisseurs

Pour près de **80% de l'échantillon interrogé**, l'enjeu en matière de **traitement des factures porte bien, à terme, sur la suppression totale du papier et le passage à la facturation électronique**. Pour autant, les échanges de factures papier perdurent et perdureront probablement encore quelques temps. Aussi, la dématérialisation des factures papier est toujours de mise, menée en parallèle afin d'optimiser le traitement des factures adressées au format papier par les fournisseurs :

- 62% des décideurs interrogés indiquent numériser tout ou partie de leurs factures entrantes (en provenance de fournisseurs)
- 22% prévoient des projets dans ce sens dans les années à venir.

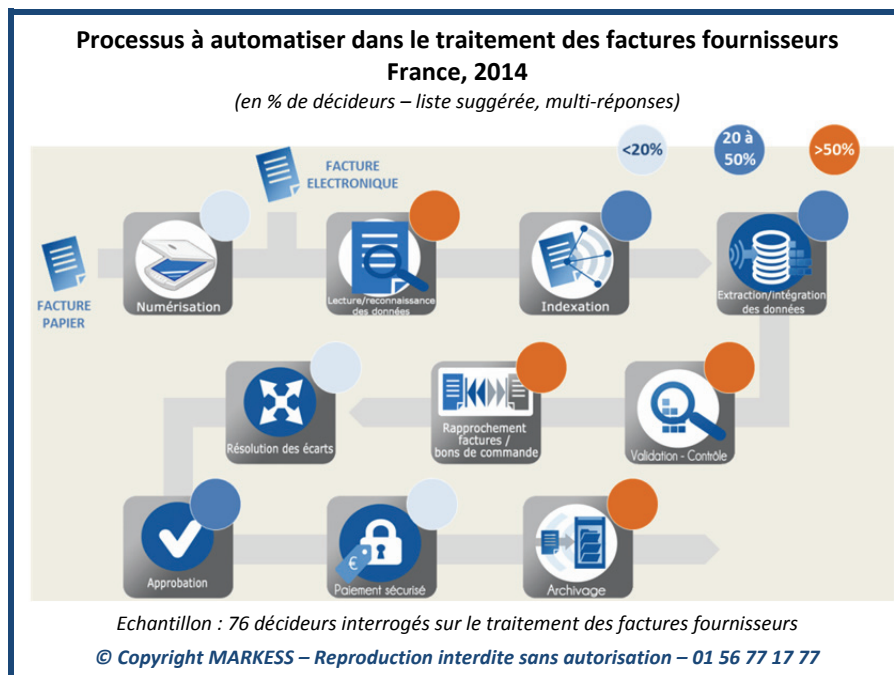
Les **besoins en automatisation du traitement de ces factures papier reçues par les services de comptabilité fournisseurs sont soutenus et vont au-delà de la simple numérisation**. Ils concernent également les factures fournisseurs reçues au format numérique, sous forme de fichiers PDF par exemple, afin d'exploiter les informations qu'ils contiennent. Ces besoins portent pour :

- Plus de 50% des décideurs interrogés sur la reconnaissance et la lecture automatiques des factures fournisseurs, la validation et le contrôle des factures fournisseurs, le rapprochement factures/bons de commande et l'archivage des factures au format numérique
- Pour un peu moins de 50% d'entre eux, le traitement et l'indexation des factures fournisseurs, ainsi que l'extraction et l'intégration des données de facturation dans le système d'information comptable.

Autant de tâches, qui automatisées, optimisent le traitement des processus de facturation fournisseurs.

Toute acquisition de l'étude approfondie de plus de 70 pages est accompagnée d'une présentation personnalisée de l'analyste de MARKESS qui détaille selon vos besoins les résultats par taille, secteur d'activité et profil de répondants.

Plus de précisions :
Jean-Baptiste Rival
jbrival@markess.com
Tel - 01 56 77 17 77



La culture papier, le frein à lever pour généraliser la facturation électronique

Le papier est encore très présent dans les échanges inter-entreprises malgré la volonté affichée de certains décideurs de prendre le virage du numérique. Ils se heurtent souvent à une culture papier très forte, au sein de leur propre organisation mais aussi chez leurs partenaires commerciaux. **Plus de la moitié des décideurs interrogés considèrent cette culture papier comme le frein majeur** aux projets de facturation électronique.

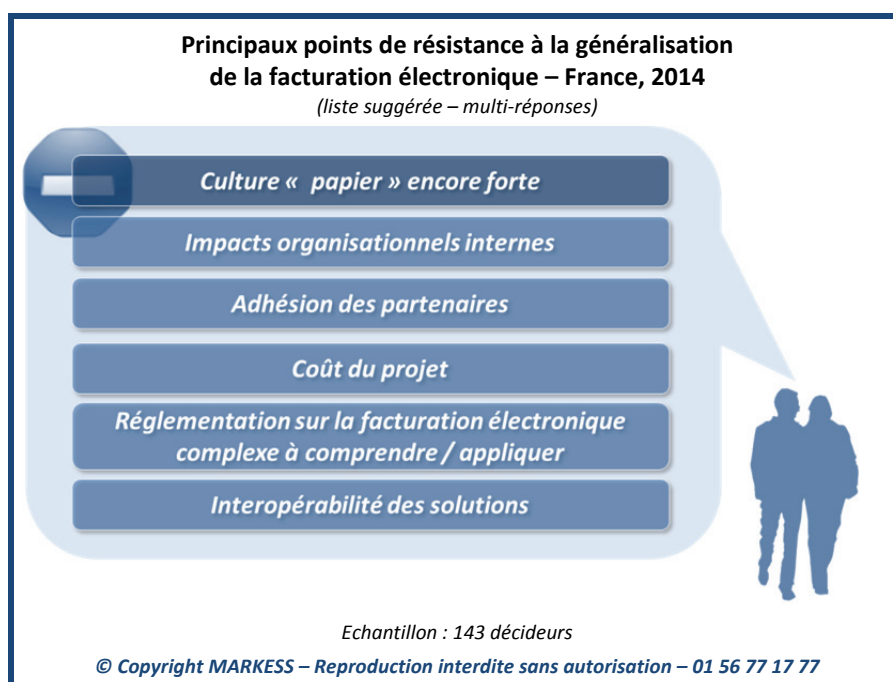
Ces décideurs ont une vision moins homogène des autres points de blocage à de tels projets. Près d'un tiers d'entre eux mettent en avant :

Evaluez la maturité de votre entreprise en matière de facturation électronique par rapport à d'autres décideurs dans votre secteur d'activité et de « Best in class ».

Pour toute demande de benchmark, contactez :
Amélie Brac
abrac@markess.com
Tel - 01 56 77 17 77

- Les **impacts des projets** de dématérialisation des factures et de facturation électronique **sur l'organisation interne** des services comptables, voire d'autres services concernés par le flux de facturation : ces projets entraînent inévitablement un travail en amont sur les processus eux-mêmes et sur les modes de travail associés.
- L'**enrôlement des partenaires** (encore majoritairement des fournisseurs) indispensable afin de garantir le succès d'un projet de facturation électronique forcément bipartite.
- L'**investissement financier à consentir** jugé important, même si pour 60% des décideurs s'exprimant sur ce point, le délai de retour sur investissement de ces projets est compris entre 6 et 18 mois.
- La **complexité des textes légaux français** et la lourdeur administrative associée.
- Les **craintes concernant l'interopérabilité** des solutions de facturation électronique entre elles.

L'accompagnement au changement est indéniablement au cœur de ces projets, contribuant aussi à la transformation digitale de l'entreprise.



Retours d'expérience avec la dématérialisation de factures et la facturation électronique



avec



avec



avec



avec



avec



avec



Contexte : Alléger les charges d'administration fournisseurs des hôtels du groupe **Rezidor** à travers une chaîne de dématérialisation, d'approbation et de contrôle de gestion des factures fournisseurs.

Projet : Externalisation des activités administratives ou création de centres de services partagés dans chaque pays européen pour la réception et la capture de 180 000 factures/an et 1,5 million de lignes article. Déploiement sur 57 hôtels du groupe. Mise en place de 2 workflows de rapprochement et d'approbation, intégration dans les systèmes comptables de chaque entité régionale. Projet d'évolution vers **BancPay**, portail de « e-facturation ».

Solution : Suite logicielle **BancTec Vision** : capture, dématérialisation et workflow hébergés. Utilisation des centres BPO BancTec en Allemagne et au UK.

Bénéfices : Recentrage sur le cœur de métier ; Réduction des coûts administratifs.

Contexte : Le développement durable est une valeur fondamentale chez **Philips** qui vise à maintenir une faible empreinte carbone.

Projet : Implémenter la facturation sans papier et la facturation électronique sortante dans plusieurs business units, dont l'Eclairage (Lighting) et la Consommation (Consumer Lifestyle) dans plusieurs pays européens (Pays-Bas, Belgique, France, Pologne).

Solution : Philips s'est associé à **Basware** dès 2006 car la solution était ouverte et pouvait être déployée dans plusieurs pays. En seulement quelques mois, l'équipe a mis en place un flux entièrement intégré de plus de 50.000 factures au Benelux avec les magasins de bricolage.

Bénéfices : Aujourd'hui, la facturation électronique est en cours d'extension à d'autres canaux et pays. Elle a permis différents gains, notamment des économies d'énergie, des gains de productivité, d'optimisation des délais...

Contexte : Après le déploiement d'un nouvel ERP, **Loxam** a poursuivi son effort de recherche d'efficacité en dématérialisant le processus de traitement des factures fournisseurs.

Projet : Loxam souhaitait limiter la charge administrative liée au traitement des factures en agence/région, accélérer le circuit d'approbation des factures, automatiser la saisie comptable dans l'ERP tout en maintenant la cohérence des processus existants et la confiance des utilisateurs et des fournisseurs.

Solution : **OnBase** a été sélectionné pour coordonner le processus de validation des factures utilisé quotidiennement par près de 3 500 collaborateurs présents en agences, régions et au siège ainsi que pour alimenter l'ERP en données comptables.

Bénéfices : Respect des délais de traitement et de règlement des factures fournisseurs, bonne gestion du DPO (Days Payable Outstanding), processus normalisé et tracé, reportings détaillés, amélioration du suivi des encours. Loxam bénéficie par ailleurs d'une plate-forme ECM complète pouvant être utilisée par d'autres services et départements.

Contexte : L'**ADMR** est la référence du service à la personne, secteur d'activité en forte croissance. Le volume de bulletins de salaire et de factures traités est donc en augmentation et très chronophage pour les salariés.

Projet : Optimiser le traitement des courriers, réalisé manuellement, et permettre à la structure de poursuivre son développement avec une solution simple d'utilisation, tout en étant capable d'archiver et suivre en ligne l'ensemble des éléments expédiés.

Solution : Quadient a répondu aux besoins de l'ADMR grâce à **Neotouch**, sa solution d'externalisation de courrier. Les utilisateurs ont alors eu la possibilité d'envoyer leurs bulletins de paie et factures directement depuis leurs ordinateurs, selon 2 modes de soumissions : une soumission en ligne depuis l'application métier pour les bulletins de paie et une automatisation totale des envois concernant les factures.

Bénéfices : Simplicité d'utilisation de la solution Neotouch ; archivage automatique et moteur de recherche en ligne des éléments envoyés ; simplification du traitement, du suivi de l'ensemble des envois ainsi que la relance des factures effectués par l'ADMR ; économies postales ; suppressions des frais et difficultés de stockage du papier, des enveloppes et cartouches d'encre.

Contexte : **Siemens** souhaite optimiser au niveau mondial (180 pays) ses processus de comptabilité fournisseurs, manuels et chronophages, impliquant de nombreuses interactions pouvant générer des erreurs de saisie malgré le recours à des technologies OCR pour extraire les données des factures.

Projet : Automatiser et harmoniser l'ensemble des processus de comptabilité fournisseurs de bout en bout en minimisant le traitement manuel de tâches routinières et en fiabilisant la lecture et l'extraction des données.

Solution : **Perceptive Intelligent Capture** (développée sur la technologie Brainware), intégrée au système SAP.

Bénéfices : Extraction d'un plus grand nombre de champs ; Meilleure visibilité du processus de traitement de factures fournisseurs ; Accroissement immédiat de la productivité ; Report du temps libéré sur des activités à plus forte valeur ajoutée ; Garantie d'une qualité de service optimale.

Contexte : Très forte décentralisation (700 personnes sur 75 établissements). Organisation génératrice de lenteurs dans les processus et de pertes de documents.

Projet : Mettre en place une solution facilitant l'automatisation et la gestion des factures qui maximise l'efficacité tout en minimisant les impacts organisationnels.

Solution : **Yooz** a été choisi en octobre 2013. En décembre la solution était pleinement opérationnelle pour l'ensemble des acteurs (750 factures / mois). La numérisation s'effectue en points de vente sur les 75 sites (via Yooz'Box). Le traitement comptable s'effectue en centralisé. La validation est fournie électroniquement par les donneurs d'ordre.

Bénéfices : Gains en fiabilité, réactivité, simplicité, efficacité et réduction des délais.

Source : MARKESS d'après les prestataires

Un projet d'entreprise, à envisager au-delà de la facture

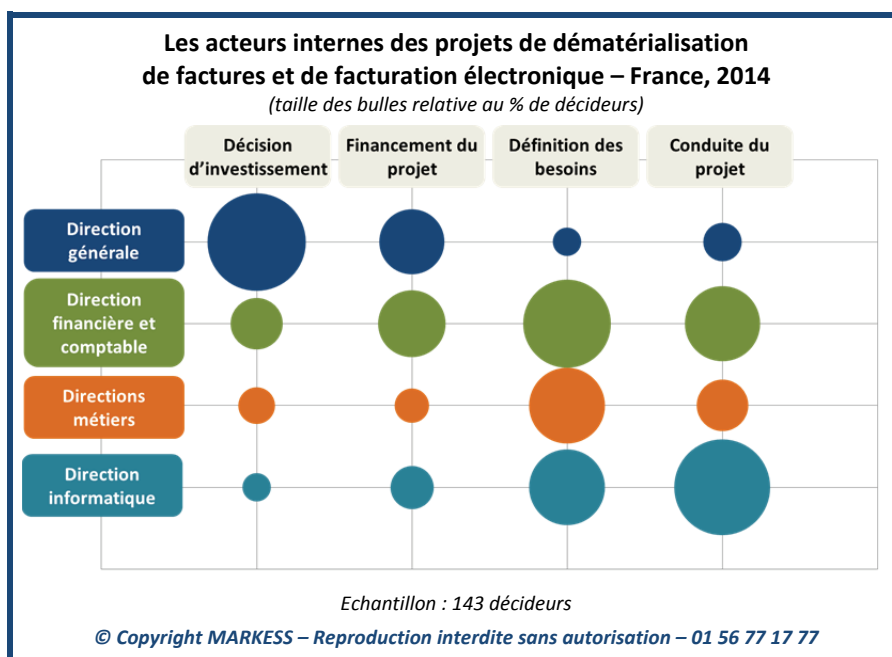
Qu'il s'agit de dématérialisation de factures papier ou de facturation électronique, il est important de considérer un tel projet au plus haut niveau de l'organisation et d'y **associer une équipe pluri-disciplinaire** en interne. Le schéma ci-après illustre bien ces points avec :

- Une forte proportion des décideurs interrogés (72%) qui mentionnent **une implication de la direction générale** dans la décision d'investir dans de tels projets. Seuls 12% des décideurs mettent clairement en avant comme frein le manque de perception par leur direction générale des enjeux du numérique autour de la facture et des bénéfices associés, preuve de l'intérêt que porte la DG à ce type de projet d'optimisation et de performance. Néanmoins une participation plus forte au niveau du financement en tant que tel du projet pourrait être espérée puisque seul un tiers des décideurs mentionnent l'implication de la DG à ce niveau.
- Une **définition des besoins réalisée par les directions métiers** et utilisatrices des solutions (finances, comptabilité fournisseurs/clients mais aussi achats, ventes, relation client, etc.).
- L'**accompagnement marqué par les équipes informatiques** pour conduire et/ou assister à la conduite du projet.

Considérer la dématérialisation des factures ou la facturation électronique au niveau de l'organisation permet également d'aller au-delà de l'optimisation des processus de facturation et de resituer la facture dans un contexte plus global. Ainsi pour près d'un décideur sur deux, le projet est étendu à d'autres processus ou documents, tels que les processus « procure-to-pay » ou « order-to-cash ». De même les investissements consentis dans des solutions de dématérialisation peuvent bénéficier à d'autres directions (par exemple en mutualisant la plate-forme de dématérialisation avec la direction des ressources humaines).

Toute acquisition de l'étude approfondie de plus de 70 pages est accompagnée d'une présentation personnalisée de l'analyste de MARKESS qui détaille selon vos besoins les résultats par taille, secteur d'activité et profil de répondants.

Plus de précisions :
Jean-Baptiste Rival
jbrival@markess.com
Tel - 01 56 77 17 77



Mapping d'acteurs de la dématérialisation de factures et de la facturation électronique

Proposées en mode SaaS, sous forme de plate-forme de facturation électronique, traitement multi-format, gérant les flux entrants et sortants, voire le processus "Procure-to-Pay"... les solutions disponibles sur le marché sont variées et reposent sur des technologies pour la plupart matures et qui ont fait leurs preuves.

Pour plus d'informations sur les acteurs de ces différents marchés, consultez les mappings de positionnement de MARKESS

bit.ly/Mappings

L'analyse de l'ensemble des résultats obtenus, tant auprès des 155 décideurs interrogés que des 47 prestataires, a permis d'établir le positionnement ci-dessous des principaux acteurs sur le marché des solutions de dématérialisation de factures et de facturation électronique (BtoB) en France en distinguant les besoins relatifs :

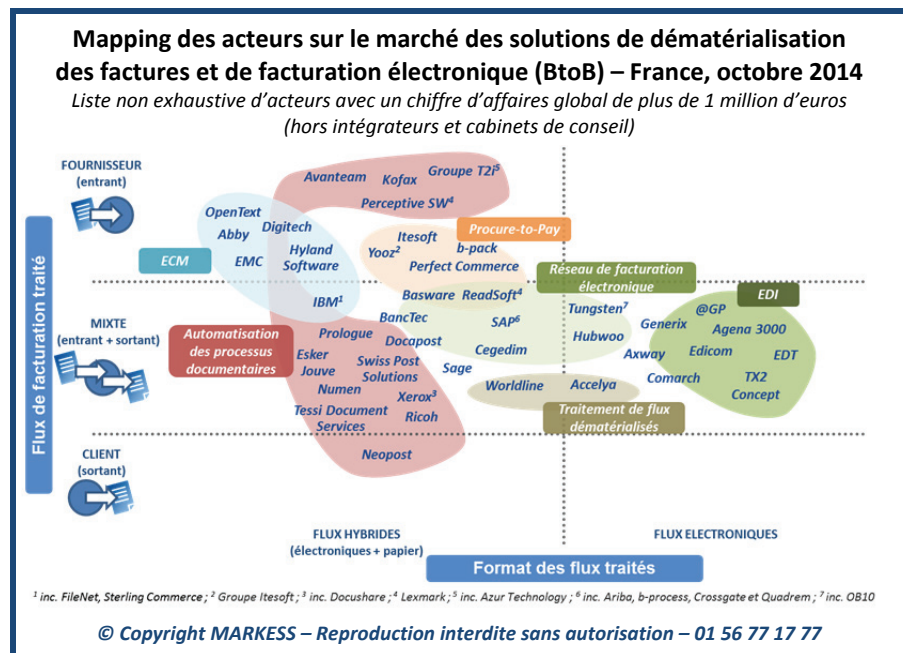
- Aux **flux de factures à traiter** : en fonction de leurs expertises originales (telles que la capture de données, la diffusion de documents sur un mode multicanal...), certains acteurs proposent des offres spécifiques au traitement d'un flux : factures fournisseurs ou factures clients ; d'autres prennent en charge les deux types de flux, entrant et sortant, notamment au travers de réseaux de facturation électronique qui mettent en relation fournisseurs et clients pour l'échange de leurs factures.
- Aux **approches suivies** par les organisations : des acteurs proposent des offres hybrides, permettant le traitement des factures papier (dématérialisation des factures fournisseurs reçues au format papier et/ou rematérialisation des factures clients émises au format numérique) et la facturation électronique (au sens fiscal ou non), alors que d'autres prestataires du marché ont développé des solutions traitant exclusivement des factures électroniques.

Ce mapping n'intègre pas les acteurs qui gravitent autour de ce marché et pouvant proposer des services de conseil ou d'intégration dont le rôle ne saurait pour autant être négligé.

Retrouvez dans l'étude complète de plus de 70 pages :

- Les modalités de recours considérés
- Les 14 critères de choix d'un prestataire
- Les acteurs (dont les prestataires de services) cités par les décideurs pour les accompagner dans leurs projets
- Les acteurs cités en tant que concurrents par la 40aine de prestataires interrogés

Plus de précisions :
Jean-Baptiste Rival
jbrival@markess.com
Tel - 01 56 77 17 77



Le point de vue des analystes de MARKESS

Selon MARKESS, les principaux points à retenir en conclusion de cette analyse consacrée à la dématérialisation des factures et à la facturation électronique sont les suivants :

- **Le recours au numérique dans les processus de facturation clients et fournisseurs est en progression dans les entreprises et administrations en France**, sous l'impulsion notamment du contexte économique actuel et des diverses réglementations destinées à favoriser la facturation électronique, voire à l'imposer dans les échanges avec le secteur public. Des extrapolations réalisées au niveau des organisations en France sont disponibles dans l'étude complète de MARKESS (voir [table des matières](#)).
- La réglementation sur la facturation électronique du 1^{er} janvier 2103 n'est pas passée inaperçue (plus de 80% des décideurs interrogés en ont entendu parler). **Elle impacte positivement les pratiques de facturation électronique** pour plus de 50% des décideurs en offrant la possibilité de suivre un 3^{ème} mode d'échange de factures électroniques. La facturation électronique au sens fiscal connaît ainsi une réelle croissance et devrait continuer à progresser dans les années à venir.
- **La dualité des pratiques subsiste** néanmoins avec des besoins fortement exprimés pour la dématérialisation des factures reçues au format papier et dont les volumes échangés sont toujours conséquents.
- **Il reste encore un frein majeur à lever pour démocratiser et généraliser la facturation électronique au plus grand nombre : la culture papier.** La transformation digitale passe donc irrémédiablement par un accompagnement au changement, tant en interne qu'auprès des partenaires commerciaux.
- **La dématérialisation des factures et la facturation électronique sont des projets à mener de façon pluri-disciplinaire** mais avant tout avec le soutien et l'implication de la direction générale.
- **Les technologies à disposition des organisations** pour mettre en œuvre leurs projets (quel qu'en soit le type) **sont matures et ont fait leurs preuves.** Les solutions proposées par le marché s'adaptent et évoluent par ailleurs avec les besoins des entreprises et des administrations : échange de factures dans un contexte international, approche multi-canal, adéquation aux évolutions normatives et réglementaires (par exemple PESV2 pour le secteur public, piste d'audit fiable pour la 3^{ème} voie...), émergence autour de la mobilité et de l'accès à distance aux solutions, outils d'analyse...
- **La variété du marché devrait concourir à la généralisation de la dématérialisation des factures et de la facturation électronique**, et à leur démocratisation, en proposant non seulement des offres (applicatives et de services) en réponse aux attentes des entreprises mais aussi des solutions accessibles et aisément appropriables, même par les utilisateurs les plus réticents.

Méthodologie MARKESS

La **méthodologie suivie** pour réaliser cette étude repose sur des interviews réalisées de juillet à septembre 2014 auprès de :

- **155 décideurs** au sein d'entreprises et d'administrations (basées en France) et au cœur des processus de traitement des factures fournisseurs et clients – dont 47% de décideurs rattachés à une **direction métier** (finances/comptabilité, ventes/marketing/relation client, logistique, services généraux...), 21% à une **direction générale** et 32% à une **direction informatique**.

Cet échantillon des 155 décideurs interrogés porte sur une population relativement mature en regard du sujet traité par MARKESS. Les objectifs de cette recherche prospective et qualitative nécessitent en effet d'interroger des décideurs pouvant s'exprimer sur leurs réflexions avancées ou sur leurs retours d'expérience en lien avec le thème analysé ainsi que sur les tendances qu'ils anticipent à 2 ans. Les résultats sont à remettre en perspective de ce contexte et ne sont pas forcément représentatifs des pratiques de l'ensemble des entreprises françaises.

A partir des données issues des entretiens conduits auprès de ces décideurs ainsi que d'autres données tierces, MARKESS peut cependant procéder à des extrapolations ou des modélisations afin d'obtenir des données représentatives du marché (cf. taux de pénétration, évaluation du marché des logiciels et services IT associés à la thématique traitée, etc.). De même, dans son étude approfondie MARKESS dispose de données plus précises relatives à des secteurs d'activité, à des tailles d'entreprise et à des profils de décideurs.

- **47 responsables d'offres** chez des prestataires accompagnant les décideurs dans leurs projets de dématérialisation de factures et de facturation électronique (éditeurs de logiciels, opérateurs de services, opérateurs EDI, entreprises de services du numérique (ESN), cabinets de conseil...).

Parmi les prestataires interrogés :



Maîtrises d'ouvrage, chefs de projet, responsables informatiques mais aussi prestataires, ce Référentiel de Pratiques gratuit vous apporte un premier niveau d'information. Il présente quelques grands résultats d'une étude approfondie de plus de 70 pages. Cette étude est accompagnée d'une présentation personnalisée ou de toute autre intervention de nos analystes. Plus d'informations auprès de Jean-Baptiste Rival - jbrival@markess.com - 01 56 77 17 77

**Glossaire
MARKESS**

Dématérialisation de factures : concerne les factures fournisseurs, reçues au format papier, puis numérisées et traitées au format numérique grâce notamment à des solutions de scanning, LAD/RAD, OCR, etc.

Facturation électronique : émission/réception d'une facture par voie électronique et traitement au format numérique. Elle peut se faire :

- Dans le respect de 3 principes (authenticité de l'origine, intégrité du contenu et lisibilité de la facture depuis son émission jusqu'à la fin de la période de conservation) afin de considérer la facture électronique comme originale et se passer de l'émission, de l'échange et de la conservation du support papier. 3 modes d'échange garantissent ces principes et sont reconnus à ce jour par l'administration fiscale française, à savoir l'échange d'une facture électronique :
 - 1) Avec recours à une signature électronique avancée reposant sur un certificat qualifié
 - 2) Sous forme d'un message structuré selon une norme convenue entre les parties (EDI, XML...)
 - 3) Avec la mise en place de contrôles documentés et permanents permettant d'établir une piste d'audit fiable entre la facture et la livraison de biens ou services.
- Sans recours à l'un des 3 modes d'échange précédents garantissant le respect des 3 principes et permettant de considérer la facture électronique comme originale. Un flux sur support papier en parallèle ainsi qu'une conservation du support papier (pour le client) sont alors obligatoires.

EDI (Echange de Données Informatisé ou Electronic Data Interchange) : procédé qui consiste à échanger automatiquement des ensembles structurés de données (ou messages) entre deux systèmes d'information (source : GS1 France)

Signature électronique : « La signature nécessaire à la perfection d'un acte juridique identifie celui qui l'appose. Elle manifeste le consentement des parties aux obligations qui découlent de cet acte. Quand elle est apposée par un officier public, elle confère l'authenticité à l'acte. Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. » (article 1316-4 du Code Civil)

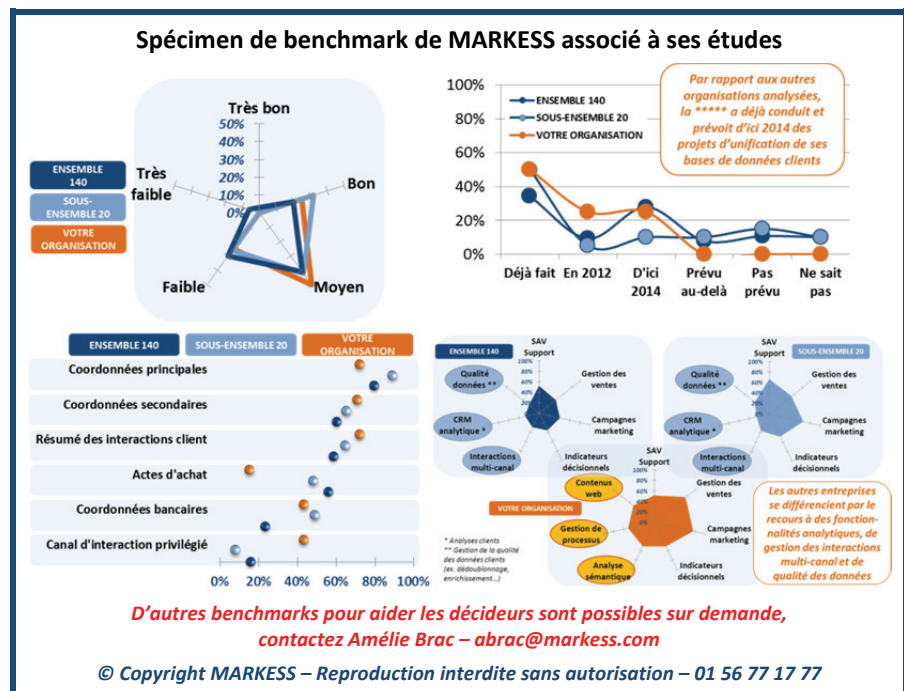
La réalisation d'une signature électronique nécessite la garantie de l'intégrité du document et un lien certain avec l'identité du signataire. Ces propriétés sont obtenues par l'usage de la cryptographie. La réalisation technique d'une signature électronique consiste en un calcul mathématique réalisé à partir du document à signer (ce qui garantira son intégrité) et de la clef privée du signataire (ce qui garantira le lien avec son identité au travers du certificat). (source : FNTC)

Se benchmarker avec MARKESS

Parmi les 155 organisations interrogées, MARKESS a retenu des profils de sociétés « best in class » qui présentent les critères caractérisant les organisations les plus matures en matière de facturation électronique.

Pour aller plus loin, MARKESS offre la possibilité de se benchmarker en comparant les réponses fournies à plus d’une trentaine de questions par les « best in class » et également par les organisations d’un même secteur d’activité, en vue de :

- Comparer les approches et les tendances clés
- En tirer des enseignements
- Identifier des axes éventuels de progrès.



BENCHMARK
Comparez et évaluez vos pratiques

Evaluation des pratiques de votre entreprise et comparaison avec celles observées sur le segment de marché analysé.
Comparaison adaptée selon vos besoins par rapport aux entreprises de votre secteur d'activité et aux « best in class ».

Pour en savoir plus, contactez Jean-Baptiste Rival : jbrival@markess.com – 01 56 77 17 77

Le Référentiel de Pratiques
« Généraliser
la dématérialisation des
factures et la facturation
électronique »
est une synthèse
des résultats majeurs
de la recherche
conduite par
MARKESS
mi 2014.

MARKESS remercie
Infopromotions,
organisateur de



et **GS1 France**,



partenaires de cette analyse.

Pour toute précision,
veuillez contacter



6 bis rue Auguste Vitu
75015 Paris
Tél. : +33 1 56 77 17 77

www.markess.com



MARKESS est une société d'études indépendante spécialisée dans l'analyse des marchés et des stratégies de modernisation des entreprises et administrations avec les technologies du numérique. Etablie à Washington, D.C. et à Paris, MARKESS a pour mission d'aider tant les maîtrises d'ouvrage à mieux comprendre et tirer parti des technologies de l'information que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés.

POUR ALLER PLUS LOIN

Généraliser la dématérialisation des factures et la facturation électronique – France, 2014-2016

Pour vous accompagner sur ce thème, MARKESS vous propose,
au-delà de ce Référentiel de Pratiques :

- Une étude approfondie sous forme de présentation Powerpoint commentée (+70 slides), avec les résultats détaillés de l'analyse des interviews auprès des 155 décideurs, ainsi que des 47 responsables chez les acteurs du marché
- Une **présentation personnalisée ou des échanges** avec l'analyste en charge de cette recherche pour approfondir certains résultats, bénéficier de recommandations sur la base des résultats
- Des **services de benchmark** afin de comparer les pratiques de votre entreprise sur cette thématique à celles suivies par d'autres organisations dans votre secteur d'activité ou par les « best in class ». Ce benchmark accompagne les études d'opportunités et de cadrage et permet de déterminer votre niveau d'avancement en matière d'utilisation du numérique, d'appréhender les domaines sur lesquels concentrer vos efforts pour gagner en efficacité, en efficience, en productivité et accroître la satisfaction de vos différents partenaires (collaborateurs, clients, fournisseurs...) et de conduire plus sereinement avec vos équipes vos projets de transformation numérique.

La table de matière détaillée de cette étude détaillée est disponible en ligne : http://bit.ly/markessTDM_FACT14

Date de parution : Octobre 2014

Plus de précisions, contactez : jbrival@markess.com - 01 56 77 17 77

Depuis plus de 15 ans, MARKESS analyse en profondeur les **marchés des solutions de dématérialisation et d'archivage de contenus numériques** et a conduit une dizaine d'études parmi lesquelles :

- Archivage et conservation de contenus numériques
- Communications clients & performance commerciale : apports des solutions de gestion des documents sortants
- Solutions de coffre-fort numérique : attentes des entreprises et administrations
- Optimisation des processus documentaires : solutions pour les documents entrants & circulants
- Archivage de contenus électroniques à vocation probatoire
- Dématérialisation de documents sortants : enjeux & perspectives
- Atouts de la dématérialisation des documents RH
- Des demandes d'achat aux avis de paiement : dématérialisation au-delà des factures
- Amélioration et automatisation des processus d'entreprise

Ce document ainsi que l'ensemble des contenus présentés sont protégés par le droit d'auteur en vertu de l'article L.122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle. Toute reproduction ou diffusion, partielle ou totale, même non commerciale, est interdite quel qu'en soit le support ou le mode de communication sans l'accord préalable et écrit de l'auteur/éditeur.

Pour toute demande d'autorisation de reprise de contenus ou de graphiques, contactez MARKESS :
01 56 77 17 77 ou www.markess.fr/demandeinformations.php

Expert des solutions de traitement du document, **Quadient France** conçoit, fabrique et commercialise des matériels innovants et des solutions personnalisées afin d'accompagner les entreprises dans la gestion et le suivi de leurs communications, qu'elles soient physiques – courrier et colis – ou numériques.

Dans le monde, 140 000 clients – entreprises, administrations et professions libérales – font confiance chaque jour à Quadient.

L'OFFRE DE QUADIENT FRANCE

Quadient France propose des produits et solutions fiables, à la technologie éprouvée et innovante, accompagnés de logiciels et services en ligne afin d'optimiser les flux de courriers sortants, d'améliorer la communication client et la réduction des dépenses postales, ainsi qu'une offre complète de services intégrant le conseil, la formation, la maintenance et les solutions de financement.

Afin de simplifier l'envoi de documents, Quadient a développé **Neotouch**, une solution de communication multicanale qui associe le numérique et le papier en toute sécurité et permet d'envoyer 24h/24 et 7j/7, depuis un PC, des documents par courrier, email, SMS, fax.

Le client crée son document et Neotouch s'occupe de l'impression, de la mise sous pli, de l'affranchissement et du dépôt postal.

Neotouch propose également la dématérialisation complète de l'envoi des factures clients :

- Les factures sont générées au format numérique par le logiciel de facturation des entreprises
- Elles sont adressées à Quadient via des moyens numériques en toute conformité (traçabilité, sécurité et archivage de chaque facture envoyée)
- Quadient re-matérialise les factures dans son centre de production : les plis sont imprimés, mis sous enveloppe et affranchis (au tarif industriel) puis déposés à la Poste qui en assure la distribution
- Neotouch propose également d'adresser des factures dématérialisées, en format électronique, en pièce jointe d'un e-mail.



Date de création	1924
Siège social	Bagneux, France
Chiffre d'affaires 2013 (Monde)	1 100 M€
Effectif à fin 2013 (Monde)	6 200
Dirigeant France	Jean-Dominique Guiter

M€ : millions d'euros - Source : Quadient France

Les avantages de Neotouch sont multiples :

- Gain de temps : en externalisant l'envoi de leurs documents à Quadient, de l'impression à la mise sous pli, jusqu'au dépôt postal, les collaborateurs peuvent ainsi se recentrer sur leur cœur de métier
- Amélioration du ratio délai client : les factures sont traitées et remises en Poste le jour même de leur soumission informatique, le délai de recouvrement s'en trouve amélioré
- Traçabilité sans faille : chaque facture est tracée, son statut peut être visualisé en temps réel et les relances automatisées
- Sécurité : les factures sont archivées jusqu'à 11 ans
- Adaptabilité : Neotouch s'intègre parfaitement à plus de 99% des applicatifs métiers du marché.

EXEMPLES DE REFERENCES CLIENTS

ADMR	Mise en place de la solution Neotouch pour simplifier et optimiser le traitement des factures et des bulletins de paie, permettant un archivage rapide et sécurisé, ainsi qu'un suivi en ligne des factures.
GCE	Déploiement de la solution Neotouch pour automatiser les envois des factures. Neotouch a ainsi permis de gagner en efficacité. Les salariés ont pu éviter les tâches répétitives et se consacrer à leur cœur de métier et au traitement des relances.

Source : Quadient France

PLUS D'INFORMATIONS

Quadient France
5 boulevard des Bouvets
92747 Nanterre Cedex
Tél : +33 (0)0 825 040 040 (0,15€TTC/MIN)
www.quadient.com

CONDITIONS D'UTILISATION DES INFORMATIONS

CE DOCUMENT AINSI QUE L'ENSEMBLE DES CONTENUS PRESENTES SONT PROTEGES PAR LE DROIT D'AUTEUR EN VERTU DE L'ARTICLE L.122-4 DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE. TOUTE REPRODUCTION MEME NON COMMERCIALE EST INTERDITE QUEL QU'EN SOIT LE SUPPORT OU LE MODE DE COMMUNICATION SANS L'ACCORD PREALABLE ET ECRIT DE L'AUTEUR/EDITEUR.

POUR TOUTE DEMANDE D'AUTORISATION DE REPRISE DE CONTENUS OU DE GRAPHIQUES, VEUILLEZ CONTACTER MARKESS :

+33 1 56 77 17 77

www.markess.fr/demandeinformations.php

LES LOGOS, GRAPHIQUES, FIGURES ET MARQUES DEPOSEES DES SOCIETES MENTIONNEES DANS CE DOCUMENT SONT LA PROPRIETE DE LEURS AYANTS DROIT.

© Copyright 2014 – MARKESS – Paris, France

www.markess.com

Tous droits réservés

MARKESS

6 bis rue Auguste Vitu • 75015 Paris

Tél : +33 1 56 77 17 77

www.markess.com

Washington, D.C. • Paris