



Hôtellerie - Restauration

La dématérialisation des factures comme levier de performance

avec les retours d'expériences de



**Etioles
Country Club**



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	3
LA DÉMATÉRIALISATION POUR RETROUVER DES MARGES DE MANŒUVRE.....	4
Circuit demandes d'achat.....	4
Circuit factures fournisseurs.....	5
DES BÉNÉFICES CONCRETS ET MESURABLES.....	6
Dématérialisation des achats et des factures pour optimiser les processus de gestion.....	6
Retours d'expériences.....	7

1. PRÉAMBULE

Le secteur de l'hébergement et de la restauration représente, selon l'INSEE, environ 260 000 établissements et emploie près de 800 000 salariés en équivalent temps plein. La tendance est plutôt à la décroissance, à la fois du nombre d'établissements et du chiffre d'affaires, avec un recul de 3,5 % en 2015, après une baisse de 3 % en 2014, selon le Groupement National des Indépendants, organisation professionnelle qui fédère les acteurs du secteur.

Cette tendance s'explique, d'une part, par la conjoncture économique difficile, et d'autre part, par la mutation numérique à laquelle ce secteur est confronté : montée en puissance des ETA (Ebooking, Expedia...), nouveaux modes de consommation (Trip Advisor, RB'B...).

Dans ce contexte, seuls les établissements réactifs, dynamiques et innovants, qui sauront évoluer dans leurs pratiques commerciales, leur politique de service ou leurs modes de gestion, pourront tirer leur épingle du jeu.

Cette évolution vitale doit nécessairement s'envisager d'un point de vue global : tous les aspects du métier doivent en effet être repensés à travers le prisme du nouveau mot d'ordre « *innovation* ». Innover d'un point de vue marketing et commercial est déterminant : c'est la garantie de l'attractivité. Ce n'est néanmoins pas suffisant. L'innovation doit aussi permettre de repenser ses modes de gestion pour les rendre plus efficaces, réduire les coûts, accélérer et fiabiliser les processus, maîtriser ses dépenses.

Dans ce contexte, la mise en place d'une solution de dématérialisation des processus achats et factures constitue typiquement une approche innovante et pertinente au service de l'efficacité et de la rentabilité des HORECA. En effet, ce type de solution contribue à la productivité, permet une accélération et une fiabilisation des processus de validation, assure une meilleure maîtrise des postes de dépenses, et donc in fine une réduction significative des coûts. « *Nos clients sur ce secteur constatent en moyenne une augmentation de 0,5% de leur rentabilité.* » commente Magali Michel, Directrice Yooz.

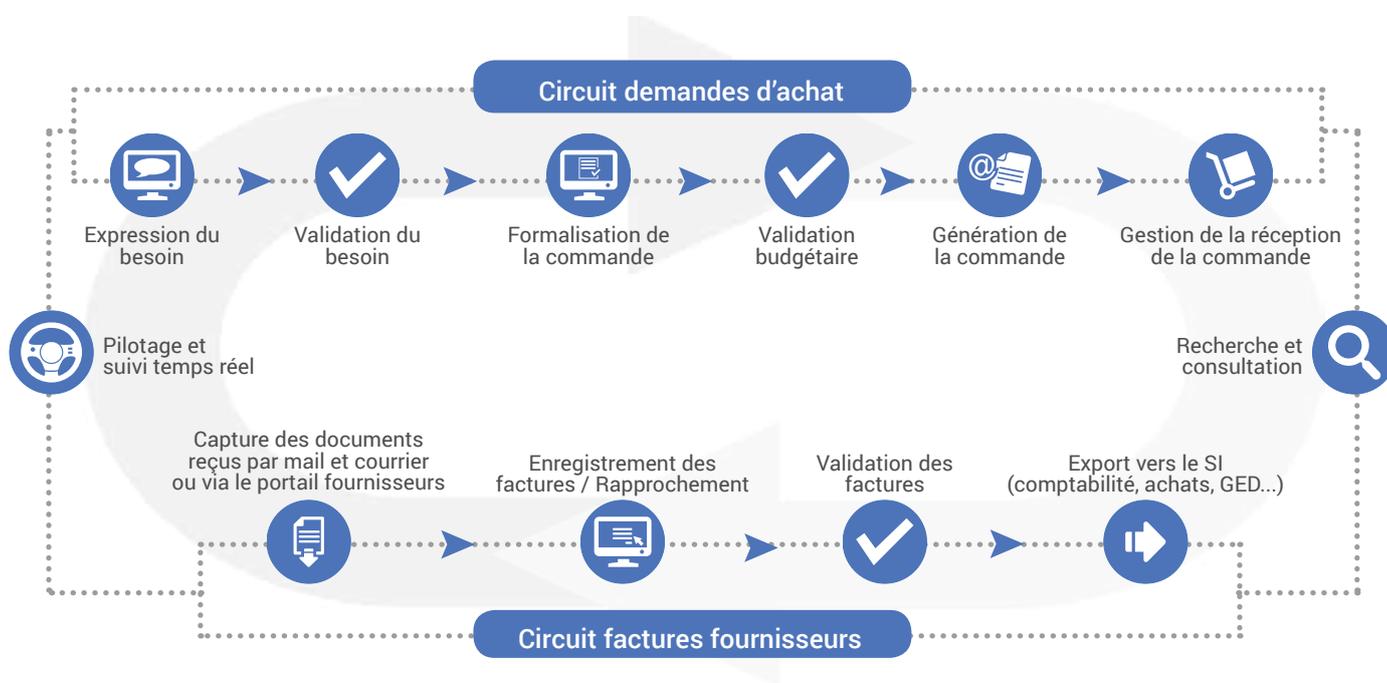
La vocation de ce document est de fournir un éclairage aux dirigeants et dirigeants financiers des établissements du secteur sur les apports de la dématérialisation des processus achats et factures au sein de leur organisation. Afin d'être extrêmement pragmatique, ce Livre Blanc propose également des extraits de retours d'expériences utilisateurs, qui décrivent les gains concrètement obtenus via la mise en place de ces solutions.

2. LA DÉMATÉRIALISATION POUR RETROUVER DES MARGES DE MANŒUVRE

Entre un traitement essentiellement manuel des achats et des factures (ou un traitement basé sur des outils peu évolués tels qu'un simple tableur) et un traitement totalement dématérialisé, les coûts peuvent varier du simple au triple, selon le « *Guide des bonnes pratiques de la facturation électronique* », publié en 2015 par GS1 France. Même pour un établissement de petite taille, l'économie s'avère substantielle.

Concrètement, une solution de dématérialisation du processus Purchase To Pay permet de gérer automatiquement et électroniquement les étapes clés des processus de gestion d'achats et de gestion des factures.

Le schéma ci-dessous récapitule les différentes étapes de traitement du processus Purchase to Pay dématérialisé dans son intégralité :



2.1. CIRCUIT DEMANDES D'ACHAT

Il permet d'encadrer le processus de gestion des achats, depuis l'expression d'un besoin jusqu'à la transmission de la commande au fournisseur.

Ainsi, un utilisateur peut exprimer un besoin, son manager le valider, un acheteur (ou autre) le valoriser (soit définir le fournisseur, le site de livraison, les prix d'achats, les imputations comptables et analytiques éventuelles...).

Une fois la Demande d'Achat validée, la solution générera un bon de commande qui pourra être transmis au fournisseur (par mail ou par courrier). Cet exemple de circuit peut bien évidemment s'adapter totalement aux règles de gestion en place dans l'établissement.

2.2. CIRCUIT FACTURES FOURNISSEURS

Il permet d'encadrer le processus de traitement des factures, qu'elles aient été précédées de commandes ou non, depuis la réception de la facture jusqu'à l'intégration des écritures comptables dans l'outil de comptabilité, en passant par les étapes de rapprochement factures / commandes et de validation du bon à payer.

La capture et la numérisation de tous les types de factures



Les factures fournisseurs reçues sont numérisées lorsqu'elles arrivent sous forme papier ou « capturées » automatiquement lorsqu'elles arrivent par mail. Cette capture multi-canal automatique rend un service important aux établissements multi-sites puisque, quel que soit le site d'arrivée du document, tous les documents seront centralisés sur une seule et même plate-forme, à laquelle tous les utilisateurs habilités pourront accéder, indépendamment de leur localisation géographique.

L'enregistrement comptable et le rapprochement automatique factures / commandes



La reconnaissance automatique des factures permet d'extraire automatiquement toutes les données pertinentes de la facture (fournisseur, date, montants, devise...) évitant ainsi leur saisie manuelle. Un mécanisme de mémorisation des modèles d'écriture permet d'associer automatiquement une imputation à chaque facture (comptable voire analytique). Les factures ayant fait l'objet d'une commande préalable seront rapprochées automatiquement des commandes ou réceptions afin d'assurer la cohérence des montants réceptionnés et facturés. Toutes les factures génèrent une écriture comptable qui est transmise automatiquement au système de comptabilité en place.

Le circuit de validation électronique et sécurisé des factures



Les circuits de validation encadreront également les différentes étapes de validation électronique des factures. Selon le montant des factures, l'établissement concerné, le fournisseur ou la nature de la facture, le circuit de validation peut être plus ou moins complexe, et faire intervenir plus ou moins de valideurs. Chaque intervenant dans le circuit de validation sera notifié par mail de la présence de factures à valider. Il pourra alors très simplement valider ou rejeter les factures, directement en ligne via l'application ou depuis un smartphone. Là encore, la distance entre les différents sites est totalement supprimée.

L'alimentation automatique du logiciel comptable existant, ou de celui de l'expert-comptable



Les écritures comptables, le bon à payer, les données et l'image PDF des factures alimenteront les différents logiciels métiers et comptables (Sage, CEGID, EBP, MicroSoft...) en place de manière automatique.

L'archivage électronique – la recherche et la consultation numérique des factures, commandes, livraisons, pièces jointes...



Ces solutions assurent également un archivage sécurisé des documents et bénéficient de fonctions de recherche très avancées permettant de retrouver instantanément n'importe quel document, sous forme numérique, où que l'on se trouve.

3. DES BÉNÉFICES CONCRETS ET MESURABLES

Au-delà des gains de productivité évidents sur la saisie comptable, les bénéfices apportés par la mise en place d'une solution de dématérialisation sont multiples :

- Fluidifier, faciliter et accélérer le circuit de validation, et ceci est d'autant plus vrai dans le contexte d'un environnement multi-sites
- Réaliser des économies substantielles grâce à un meilleur suivi des dépenses
- Sécuriser l'archivage des documents et en faciliter l'accès
- Se mettre en conformité avec la nouvelle réglementation fiscale (piste d'audit fiable)
- Réduire les délais de paiement...

Pour le secteur HORECA, la dématérialisation des factures répond donc parfaitement à l'enjeu général de réduction des coûts, qui se décline principalement à travers cinq besoins fondamentaux : gagner du temps, réduire les postes administratifs, s'adapter aux variations de l'activité, améliorer le contrôle et le reporting, et gagner en autonomie.

3.1. Dématérialisation des achats et des factures pour optimiser les processus de gestion

Bénéfice principal	Autres atouts constatés d'une solution de dématérialisation	Exemples proposés
Le temps et l'autonomie des managers	<ul style="list-style-type: none"> ■ Raccourcissement des délais de traitement ■ Collaboration ■ Mobilité ■ Moins de sollicitations de l'expert-comptable 	Quick Palace
La bonne gestion de la saisonnalité de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mode Cloud (ou SaaS) ■ Facturation à l'usage ■ Exploitation multisites 	Villages Clubs du Soleil
Le contrôle et le reporting	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pilotage optimisé ■ Suivi en temps réel ■ Sécurité des processus ■ Tableaux de bord 	Hôtel du Golf d'Etiolles
Les gains de productivité et la réduction des coûts	<ul style="list-style-type: none"> ■ Suppression des échanges papier ■ Consultation et validation en situation de mobilité ■ Gains de temps pour la saisie des informations 	Hôtel Maurice Hurand

3.2. Retours d'expériences

3.2.1. 30% de temps gagné : l'exemple de Quick Palace

Quick Palace est une chaîne d'hôtellerie possédant 24 établissements en France, dont 17 détenus par le Groupe Bajen. Dominique Landais, Responsable Comptable, est en charge de ces derniers : « *Nous traitons chaque mois entre 20 à 30 factures par établissement, ce qui représente, au total, 5 000 factures par an* », explique-t-elle.



■ Le projet : automatiser l'imputation et la recherche



En 2012, le cabinet d'experts-comptables PwC leur conseille de dématérialiser le traitement des factures avec la solution Yooz. Après une démonstration, Quick Palace décide de mettre celle-ci en place. « *Nous avons réorganisé le traitement des factures au sein du Groupe : avant le projet, celui-ci mobilisait deux personnes, désormais il n'en nécessite plus qu'une* », indique la Responsable Comptable.

Auparavant, les factures devaient être envoyées au siège sous forme papier pour être traitées. Elles sont maintenant scannées et importées dans la solution Yooz dès leur réception par les hôteliers, par le biais de d'imprimantes multifonctions. Après le contrôle des bons de livraison et des bons de commande correspondant, les factures sont classées par établissement. Un workflow automatise les étapes de validation, comme, par exemple, la délivrance du bon à payer par les directeurs d'hôtels ou le paiement par le responsable financier du Groupe.

■ Les bénéfices : un temps de traitement réduit de 30 % !



La dématérialisation a permis d'alléger la tenue des comptes courants, les factures étant à présent imputées automatiquement. « *Nous avons également gagné du temps pour la recherche de factures : il n'y a plus besoin d'aller les rechercher dans les classeurs, elles peuvent être directement récupérées dans notre logiciel de gestion Sage et visualisées à l'écran.* »

Au total, le passage à la dématérialisation a permis de réduire le temps de traitement des factures de près de 30 %. Le Groupe subit également moins de relances de la part des fournisseurs : les factures sont désormais traitées au fil de l'eau, alors qu'auparavant elles étaient réceptionnées au siège tous les dix jours. L'arrêt des envois décennaires de factures par les hôtels a également permis de réaliser des économies sur les frais postaux.

3.2.2. Absorber la croissance de l'activité sans recours à des ressources supplémentaires : l'exemple des Villages Clubs du Soleil



Initialement, Villages Clubs du Soleil gérait dix villages vacances basés en montagne. En 2014, Villages Clubs du Soleil a fusionné avec Renouveau Vacances, prenant ainsi en charge 17 villages vacances supplémentaires et exploitant désormais un total de 10 000 lits pour l'ensemble de la France.

Avant le rapprochement avec Renouveau Vacances, deux comptables traitaient 2 000 à 3 000 factures par mois. Pour réussir à absorber l'activité des 17 villages supplémentaires, tout en respectant les normes de qualité ISO 9901, le Groupe a choisi d'automatiser ce processus.

■ Le projet : absorber 17 établissements supplémentaires



« Nous avons découvert la solution Yooz par l'intermédiaire de notre intégrateur Absys Cyborg, et nous l'avons mise en concurrence avec deux autres solutions », explique Jean-Paul Gourmelen, Responsable Comptabilité du Groupe. À l'issue de cette évaluation, la solution Yooz a été retenue. Ce choix a été motivé par sa mise en œuvre très simple, son intégration avec l'ERP du Groupe (Sage 1000), ainsi

que par son mode de facturation adapté au volume de factures à traiter et permettant de ce fait la maîtrise des coûts.

La mise en place s'est effectuée en septembre 2014. Les premières numérisations de factures ayant démarré en octobre. Dès décembre 2014, la solution était complètement opérationnelle pour l'ensemble des établissements.

■ Les bénéfices : gérer le double de factures sans alourdir les effectifs

Depuis le déploiement de Yooz, les factures sont reçues et numérisées au siège et un workflow permet de gérer les validations de manière électronique entre les 27 sites. Elles sont ensuite intégrées automatiquement dans l'ERP Sage, puis archivées.



« Le projet a permis un gain de temps énorme grâce à une reconnaissance de données (OCR) très performante », se réjouit Jean-Paul Gourmelen. Une seule embauche a été nécessaire alors que le volume de factures a doublé, passant à plus de 900 factures par semaine. Villages Clubs du Soleil a également apprécié la simplicité de connexion avec son système de GED existant, la rapidité de la recherche de documents et l'accès Web qui facilite l'utilisation décentralisée.

3.2.3. Fiabiliser les contrôles et le reporting : l'exemple de l'Hôtel du Golf d'Etiolles

L'Hôtel Etiolles Country Club, situé dans le cadre du Golf d'Etiolles, accueille chaque année près de 700 événements. Séminaires, réunions et sessions de team building organisés par de grandes entreprises représentent 80 % de son activité.



Le service commercial et administratif de la société est situé à l'étranger. En raison de cet éloignement, l'établissement envisageait de dématérialiser le traitement de ses factures, au nombre de 120 par mois. « *Nous recherchions également une solution permettant de favoriser un contrôle des factures plus poussé et d'améliorer nos reportings* », précise Cyril Abou, Directeur Financier de la société.

■ Le projet : fluidifier le processus de gestion de factures



« *Après avoir assisté à une présentation sur Internet de la solution Yooz, nous avons évalué l'outil gratuitement pendant 15 jours* », raconte le Directeur Financier. À l'issue de cet essai, en novembre 2013, l'entreprise choisit de mettre en place la solution. « *Celle-ci s'adaptait parfaitement à notre organisation délocalisée et à notre volume de factures mensuel.* » La simplicité et la rapidité de mise en œuvre, ainsi que la performance de la technologie de reconnaissance automatique des caractères ont également motivé ce choix.

Après quelques heures de formation des utilisateurs, dès décembre 2013 la totalité des factures sont dématérialisées. Elles arrivent désormais à la comptabilité par courrier ou au format PDF. Elles sont numérisées avec la YoozBox puis enregistrées par la comptable, basée à l'étranger. Le workflow de validation tient compte de la nature des dépenses (achats alimentaires, travaux, commissions d'agences de voyage...). Ensuite, les factures sont transmises au Directeur Financier pour la validation finale, puis exportées dans l'outil comptable EBP.

■ Les bénéfices : 30 000 euros d'économies

Le passage au traitement dématérialisé des factures a permis à l'hôtel d'avoir une meilleure vision de ses dépenses. « *Yooz m'a permis de prendre le temps d'étudier nos dépenses et ainsi d'économiser immédiatement 30 000 euros* », estime Cyril Abou. L'objectif de suppression totale du papier a été atteint : « *plus aucune photocopie, plus aucun classeur. Yooz permet de libérer de l'espace au profit de m² supplémentaires* ». Grâce à l'application YoozMobile de Yooz, les factures peuvent être validées depuis un Smartphone, depuis les USA. La solution Yooz est également utilisée par les commissaires aux comptes de la société qui apprécie particulièrement les fonctionnalités d'accès aux documents numériques en un clic.



3.2.4. Supprimer la gestion du papier : l'exemple des Hôtels Maurice Hurand

Le Groupe Hôtels Maurice Hurand exploite cinq établissements situés à Paris. Ces hôtels génèrent un volume de 7 200 factures annuelles. Avant le projet de dématérialisation, les factures reçues dans les établissements étaient envoyées au siège au format papier, traitées manuellement par le service Comptabilité fournisseurs et enregistrées dans l'ERP Sage 100.



L'entreprise souhaitait industrialiser le traitement de ces factures afin de gagner du temps sur la saisie et le classement, tout en réduisant l'usage du papier.

■ Le projet : faciliter la gestion en environnement multi-sites



En septembre 2012, la solution Yooz est retenue pour le projet. « Elle correspondait à nos besoins de gestion multisites et au volume de factures à traiter », explique Marion Laroche, Directrice Administrative et DRH du Groupe.

L'outil est d'abord déployé sur un site pilote, l'hôtel « Bourgogne et Montana », puis, dès janvier 2013, il est mis en place dans l'ensemble des hôtels. Depuis cette date, toutes les factures sont dématérialisées, via une numérisation faite dans l'établissement.

Les factures au format électronique sont ensuite enregistrées grâce à la reconnaissance automatique de caractères (OCR), puis elles passent à travers un workflow de validation qui permet de vérifier l'analytique et de gérer d'éventuels litiges. Enfin, elles sont intégrées à l'ERP Sage.

■ Les bénéfices : la disparition du papier



Depuis la mise en œuvre de ce projet, le Groupe a constaté des gains de productivité significatifs sur la saisie des factures et sur l'archivage, le classement des documents papier ayant disparu.

La fiabilité des écritures s'est accrue (unicité, export de données), ainsi que la traçabilité de l'information. « Nous apprécions également l'accès simplifié à la consultation des pièces, grâce à l'archivage électronique couplé aux outils de recherche », souligne Marion Laroche. « Grâce à cela, les différents établissements sont autonomes pour la consultation. » Enfin, la prise en main s'est avérée facile, « avec un outil très intuitif, qui n'a pas nécessité de formation. »

A PROPOS DE YOOZ

Yooz est une société du Groupe ITESOFT - Yooz, acteur internationalement reconnu et leader français de l'édition de logiciels de dématérialisation des flux d'information. Yooz hérite, ainsi, des 30 années d'expertise technologique d'ITESOFT dans le monde de la dématérialisation des processus.

La mission de Yooz consiste à mettre à disposition de toute organisation (entreprises, experts-comptables, collectivités, associations...), quelle que soit sa taille, des solutions logicielles de dématérialisation et traitement de documents, dans le Cloud, en associant la simplicité et l'accessibilité à la performance et à l'innovation.

Yooz assure la dématérialisation et l'automatisation du processus Purchase To Pay, depuis la gestion des achats jusqu'au traitement des factures (numérisation, reconnaissance automatique, enregistrement et imputations, circuit de validation électronique, export des écritures vers les ERP ou logiciels comptables et archivage électronique).

Yooz propose trois éditions «On Demand» de son service : Yooz Business Edition, l'édition dédiée aux entreprises, associations et professions libérales, Yooz Expert Edition, l'édition dédiée aux cabinets d'expertise comptable et Yooz Public Edition, l'édition dédiée aux collectivités et établissements publics.

1 500 clients et 20 000 utilisateurs, dans tous les pans de l'économie, « Yoozent » chaque jour leurs achats et leurs factures.

Les clients de Yooz sont des acteurs de toutes tailles, dans tous les secteurs d'activité, utilisateurs de centaines de systèmes comptables différents, en Europe et aux Etats-Unis. Citons entre autres : la DFCG, Médias du Sud, Restaurant Lazare, Hôtel du Castellet, DomusVi, iDTGV, Ski-Shop, Laboratoire BIOESTEREL, CLF SATREM, Hôtels Maranatha, Fruidor, Écureuil Protection Sociale, April International...

Quelques exemples de références dans le secteur de l'hôtellerie :





Pour en savoir plus :

www.yooz.fr

01 73 60 9669