

Livre blanc

---

# Tout processus métier a sa Dématérialisation, quelle est la vôtre ?



Ce livre blanc vous est offert par



## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>DEMATERIALIZATION ET PROCESSUS METIER AU SEIN DE L'ENTREPRISE .....</b>	<b>5</b>
1.1	LA DEMATERIALIZATION - DEFINITION .....	5
1.2	LES PROCESSUS METIER « ADMINISTRATION DES VENTES - COMPTABILITE CLIENTS » .....	6
1.2.1	<i>Traitement de la commande client</i> .....	6
1.2.2	<i>La facturation client</i> .....	7
1.2.3	<i>Focus sur l'Administration et la dématérialisation de la facture</i> .....	10
1.2.4	<i>Le suivi des paiements et le recouvrement</i> .....	11
1.2.5	<i>Le déclaratif post facturation</i> .....	12
1.3	LES PROCESSUS METIER « ACHAT – COMPTABILITE FOURNISSEURS » .....	14
1.3.1	<i>De la demande d'achat à la commande d'achat</i> .....	14
1.3.2	<i>La facture fournisseur</i> .....	15
1.4	LES PROCESSUS METIER « FINANCES, FISCALITE » .....	17
1.4.1	<i>Les moyens de paiements</i> .....	17
1.4.2	<i>Les processus « Fiscalité »</i> .....	18
1.5	LES PROCESSUS METIER « MARKETING » .....	21
1.5.1	<i>La prospection</i> .....	21
1.5.2	<i>La fidélisation</i> .....	22
1.6	LES PROCESSUS METIER « RH » .....	24
1.6.1	<i>Processus de paie</i> .....	24
1.6.2	<i>Processus déclarations sociales</i> .....	25
1.6.3	<i>La gestion des entretiens professionnels</i> .....	26
1.6.4	<i>Processus note de frais</i> .....	26
1.7	LES PROCESSUS METIER « PRODUCTION » .....	28
1.7.1	<i>Processus certificat matière première</i> .....	28
1.7.2	<i>Processus validation électronique et l'utilisation d'un document de fabrication</i> .....	28
1.7.3	<i>Processus Supply Chain</i> .....	29
<b>2</b>	<b>BENEFICES DE LA DEMATERIALIZATION ET CLES DE LA REUSSITE .....</b>	<b>31</b>
2.1	LES BENEFICES .....	31
2.2	QUELQUES CHIFFRES .....	32
2.3	LE DEVELOPPEMENT DURABLE .....	32
2.4	LES CLES DE LA REUSSITE .....	33
<b>3</b>	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>35</b>
<b>4</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>36</b>
4.1	LES ELEMENTS DE LA CONFIANCE NUMERIQUE .....	36
4.1.1	<i>Les tiers de confiance</i> .....	36
4.1.2	<i>La signature électronique</i> .....	36
4.1.3	<i>L'archivage à valeur probante</i> .....	39
4.1.4	<i>L'horodatage</i> .....	39
4.2	LE GUIDE JURIDIQUE .....	40
4.2.1	<i>La facture fiscale</i> .....	40
4.2.2	<i>La LME</i> .....	40
4.2.3	<i>Liasse fiscale</i> .....	40
4.2.4	<i>CVAE</i> .....	41
4.2.5	<i>TVA</i> .....	41

4.2.6	Bulletins de salaire .....	41
4.2.7	Déclarations sociales.....	42
4.2.8	La signature électronique.....	43
4.2.9	Certificats électronique et RGS.....	43
4.2.10	Horodatage.....	44
4.3	LE GUIDE TECHNIQUE .....	44
4.3.1	Fichier EDI .....	44
4.3.2	Les protocoles de transport.....	44
4.4	GLOSSAIRE .....	45
<b>5</b>	<b>À PROPOS.....</b>	<b>46</b>
5.1	À PROPOS DE CEGID.....	46
5.2	À PROPOS D'ESKER .....	46
5.3	BIOGRAPHIE CHRISTOPHE LUCOT, REDACTEUR. ....	47

## PREAMBULE

Vous souhaitez améliorer votre productivité en dématérialisant vos processus mais vous hésitez car cela vous semble compliqué ?

Ce livre blanc a pour objectif de vous donner une vision opérationnelle, par processus métier, de la mise en œuvre et des bénéfices de la dématérialisation.

Cette analyse par processus métier permettra à chacun de puiser des éléments clés pour une application concrète :

- Quels sont les processus métier qui peuvent être concernés par la dématérialisation ?
- Quelles sont les contraintes règlementaires ?
- Quels sont les moyens à mettre en œuvre ?

Illustré de témoignages d'utilisateurs de solutions de dématérialisation, d'un glossaire et d'extraits de textes juridiques, ce livre blanc vous apportera des informations concrètes et vous donnera les moyens d'approfondir votre réflexion.

Nous allons analyser dans ce livre blanc la dématérialisation pour chacun des processus suivants : achats, ventes, finance, marketing, fiscalité, RH et production, tout en effectuant des focus sur certains sujets.

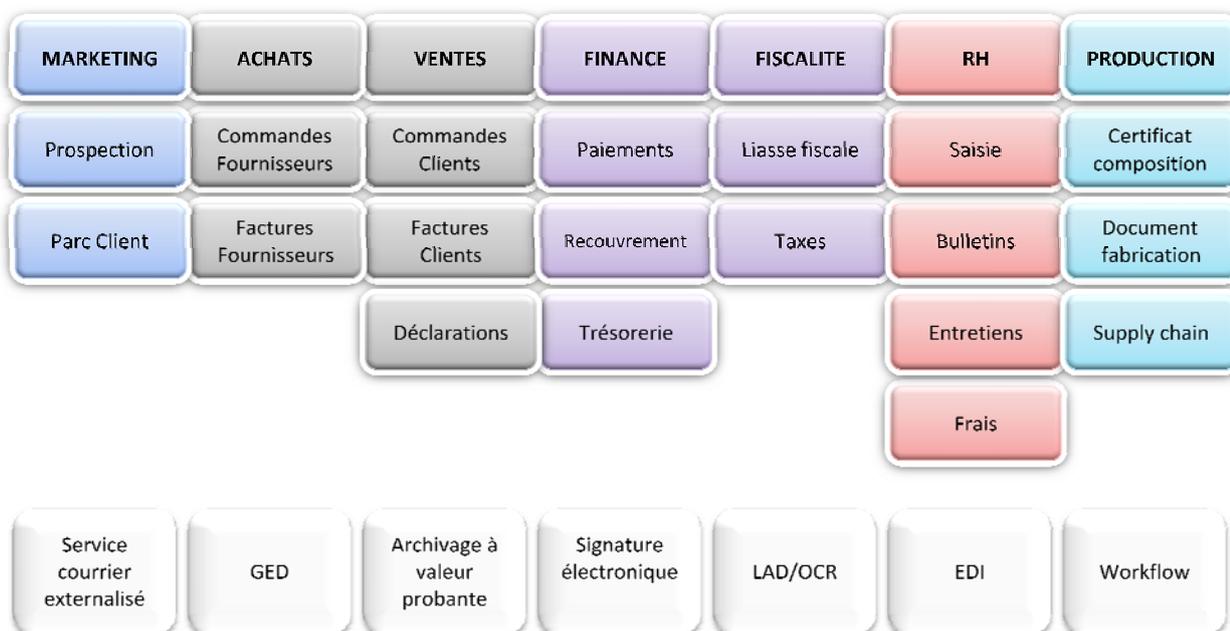


Figure 1 : Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?

## 1 Dématérialisation et processus métier au sein de l'entreprise

Quel que soit le service de l'entreprise, nous sommes tous amenés à manipuler ou traiter des documents papier :

- À titre d'information ou de confort
- Pour l'activité du service (commande, bulletin de paie, ordre de paiement,...)
- Pour des besoins déclaratifs

Ces documents sont déclencheurs d'un ou plusieurs processus dans l'entreprise et impliquent l'intervention d'une ou plusieurs personnes.

### 1.1 La dématérialisation - Définition

#### *Définition simplifiée*

*Substitution d'un document papier par un document électronique.*

La dématérialisation peut s'entendre comme externe à l'entreprise ou interne à l'entreprise.

**La dématérialisation externe** consiste en la dématérialisation d'un échange avec un tiers de l'entreprise : client, fournisseur, banque, administration fiscale, organisme social, etc. L'échange dématérialisé peut porter sur un seul type de document ou un ensemble de documents. Dans ce cadre, bien souvent l'entreprise doit mettre en œuvre le(s) moyen(s) assurant la preuve numérique des informations.

À contrario, **la dématérialisation interne** n'est pas visible des tiers et ne concerne que des processus spécifiques à l'entreprise. À titre d'exemple, on peut citer le scan d'une facture fournisseur qui alimente un workflow (flux de décision). Le fournisseur ne sait pas que sa facture a été dématérialisée, mais lors d'une vérification, le service comptable de l'entreprise a l'original sous les yeux apportant une réponse en temps réel à son fournisseur.

## 1.2 Les processus métier « Administration des ventes - Comptabilité clients »

Le processus « Administration des ventes – Comptabilité clients » couvre l'intégralité de la chaîne de vente : De la gestion des commandes clients jusqu'à la facturation et au recouvrement.

Il repose généralement sur le traitement de documents reçus par fax ou par e-mail dans le cas des commandes clients, ou à émettre par courrier ou au format électronique dans le cas de la facture client. Ces deux documents peuvent être dématérialisés afin d'en automatiser leur traitement et bénéficier ainsi de nombreux avantages. Au-delà de ces documents, la dématérialisation du paiement et du recouvrement améliore la productivité de l'entreprise.

### 1.2.1 Traitement de la commande client



Figure 2 : traitement de la commande client

**Les commandes clients sont le pilier de l'activité commerciale d'une entreprise.** La rapidité et la précision avec lesquelles sont traitées ces commandes sont primordiales. Un traitement classique manuel présente un coût et des risques élevés : perte de commande, erreur d'enregistrement, retard dans les livraisons, litige client, etc. Un traitement automatisé de ces commandes diminue ces risques commerciaux.

Les entreprises reçoivent les commandes par différents canaux : courrier, fax, e-mail, EDI, WEB. Pour chaque canal, la commande nécessite des traitements particuliers avant d'être enregistrée dans la gestion commerciale.

Concernant les commandes fax et courrier, il faut capturer les données, telles que : le nom du client, le numéro de commande, la date de livraison, le code article, pour ensuite les diffuser et les indexer. Cette extraction est faite avec des technologies de reconnaissance de caractères (Optical Character Recognition : OCR) et d'analyse sémantique.

Les données contenues dans les commandes EDI et Web sont facilement extractibles car déjà dans un format électronique.

## *Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Une fois extraites, elles peuvent être vérifiées automatiquement avec les données de la gestion commerciale.

Les commandes peuvent ensuite suivre un parcours de validation selon l'organisation au sein de l'entreprise. La solution pour le réaliser est un workflow. L'utilisateur est alerté des commandes qu'il doit traiter, il peut rapidement les vérifier : le client est-il connu ? Le prix unitaire est-il correct ? La remise est-elle bonne ? L'adresse de livraison est-elle correcte ? L'encours client n'est-il pas dépassé ? La validation de la commande est ainsi simplifiée et sécurisée.

Une fois validées, les commandes peuvent être intégrées dans la gestion commerciale et les documents originaux conservés au format électronique pour consultation, sans devoir accéder aux documents papier archivés dans une armoire.

L'utilisation d'une telle solution accélère radicalement le traitement des commandes, supprime la saisie manuelle et renforce le contrôle avant livraison ou exécution : la relation client est améliorée.

**Paroles d'utilisateur :** « Pour une entreprise comme la nôtre qui s'engage à livrer ses produits sous 24h dans toute la France, un retard de livraison, pour quelque motif que ce soit, peut s'avérer extrêmement préjudiciable et impacter la satisfaction de nos clients. Face à cette problématique, la solution Esker nous dispense non seulement de la saisie et de l'archivage manuels des bons de commandes mais elle nous offre également des fonctionnalités de validation des commandes à plusieurs niveaux, en plusieurs étapes et par plusieurs collaborateurs. »

Fabrice Varloteaux, Directeur des Systèmes d'Informations, Comptoir Général de Robinetterie  
Lire le témoignage complet : [www.esker.fr/cgr](http://www.esker.fr/cgr)

### **1.2.2 La facturation client**

Trois moyens sont disponibles pour dématérialiser une facture client :

- L'utilisation d'un service de courrier externalisé
- La dématérialisation simple
- La dématérialisation fiscale

Ces trois possibilités peuvent coexister mais leur utilisation doit tenir compte du choix des clients ainsi que de leur capacité technologique à traiter la facture dans le format émis par le fournisseur. Il n'est pas réaliste d'imaginer avoir 100% de clients en dématérialisation fiscale, alors que moins de 10% d'entreprises sont équipées aujourd'hui de solution de dématérialisation fiscale.

#### **1.2.2.1 Service de courrier externalisé**

L'envoi des factures, quelle que soit sa fréquence, mobilise beaucoup d'énergie dans l'entreprise et nécessite de multiples manipulations : impression, mise sous pli, affranchissement et remise en poste. Le service de courrier externalisé automatise l'ensemble de ces actions manuelles. L'utilisateur lance son

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

impression, directement depuis/dans son application comptable, sur une imprimante virtuelle qui achemine le flux de factures clients vers le service de poste externalisé, grâce à une connexion Internet sécurisée.

Au-delà de gains rapides, le service de courrier externalisé ne nécessite pas l'accord préalable du client car ce dernier recevra toujours sa facture au format papier. Le déploiement d'un tel projet est ainsi facilité.

**Paroles d'utilisateur :** « Grâce au service FlyDoc d'Esker, notre équipe Administration des Ventes peut se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée et nous avons optimisé notre processus de facturation. »

Olivier Millat, Responsable ADV, Cousin Bioserv

Lire vers le témoignage complet : [www.esker.fr/cousin\\_bioserv](http://www.esker.fr/cousin_bioserv)

**Paroles d'utilisateur :** « La notion de service a été déterminante pour nous. Le service Esker nous a permis d'externaliser une fonction qui n'avait pas de valeur ajoutée. Au-delà des bénéfices concrets, le projet a également été très structurant et nous a amené à repenser et améliorer nos processus de gestion, du formatage des factures jusqu'à notre organisation ou encore nos bons de commandes. »

Véronique Perrayon, Responsable Contrats Fournisseurs, Groupe Lise Charmel

Lire vers le témoignage complet : [www.esker.fr/lisecharmell](http://www.esker.fr/lisecharmell)

### 1.2.2.2 La facturation électronique

La facturation électronique correspond à un échange de facture au format électronique. Elle se décline selon deux modes : la dématérialisation simple et la dématérialisation fiscale. Elle nécessite l'accord du client.

- Avec la dématérialisation simple l'entreprise envoie à son client un fichier EDI (Cf. 4.3.1) ou un fichier PDF, mais la facture papier est toujours échangée. **La facture papier reste obligatoire** et est considérée comme l'exemplaire original par l'administration fiscale.
- Avec la dématérialisation fiscale l'entreprise envoie à son client un fichier EDI ou un fichier PDF signé électroniquement (Cf.4.1.2), **la facture papier disparaît alors totalement**. La facture dématérialisée est considérée comme l'exemplaire original par l'administration fiscale.

#### La dématérialisation simple

La mise en œuvre de la dématérialisation simple nécessite :

- Un format de fichier EDI ou fichier PDF
- Un canal d'échange : e-mail, Internet, AS2, RVA, ...
- Un traducteur EDI (pas nécessaire pour le fichier PDF)
- Un contrat, souvent appelé contrat d'Interchange, qui permet à l'entreprise et au client de s'accorder sur les conditions d'échanges. On peut en particulier préciser les fréquences, les formats de fichier EDI, le canal.

### La dématérialisation fiscale

---

La dématérialisation fiscale des factures donne aux factures le statut de « double original » ou d'original électronique, autorisant l'entreprise à se passer de l'échange, ainsi que de l'archivage, des factures au format papier.

La réglementation en vigueur autorise l'échange de factures électroniques selon deux modes :

- Des fichiers électroniques structurés (EDI, XML, Idocs, fichiers textes ...) signés ou non. Si le fichier n'est pas signé électroniquement, il doit respecter les modalités imposées par l'article 289 bis du code général des impôts qui précise les conditions techniques de l'échange.
- Des fichiers électroniques non structurés (PDF, par exemple) obligatoirement signés et qui doivent respecter les modalités imposées par l'article 289 V du code général des impôts.

Les fichiers signés le sont au moyen d'une signature électronique qui garantit l'intégrité de leur contenu ainsi que d'un certificat électronique qui garantit l'authenticité de l'émetteur. La mise en œuvre d'une signature électronique est détaillée au chapitre 4.1.2

Les factures fiscalement dématérialisées doivent être conservées par l'entreprise durant au moins dix ans. Un dispositif d'archivage électronique garantissant l'intégrité et la pérennité des données stockées est le moyen le plus adapté (Cf. 4.1.3).

Au-delà des bénéfices liés à la suppression du papier, la qualité des factures transmises est augmentée, avec par exemple, la vérification systématique des mentions obligatoires lors de l'échange de fichiers électroniques structurés.

**Paroles d'utilisateur :** « Dématérialiser et sécuriser les flux financiers devient un enjeu primordial des entreprises pour simplifier la gestion administrative et en renforcer la qualité. Avec des clients allant de la TPE aux grands comptes, nous souhaitons trouver une solution capable d'automatiser notre processus de facturation, tout en conciliant facturation papier et facturation électronique. Nous travaillons, en effet, avec de nombreuses TPE qui, pour la plupart, ne sont pas prêtes pour la facturation électronique. Nous voulions donc pouvoir adapter notre mode de facturation au contexte de chacun de nos clients. »

Pierre-Yves Marée, Cash Manager, Fenwick

Lire le témoignage complet : [http://www.esker.fr/data/PDF/Esker\\_DeliveryWare-Reference\\_Client\\_Fenwick.pdf](http://www.esker.fr/data/PDF/Esker_DeliveryWare-Reference_Client_Fenwick.pdf)

**Paroles d'utilisateur** : « Notre ambition aujourd'hui est de diviser par dix la production et la circulation de documents papier dans l'entreprise. Et nous avons déjà intégré cette année un module EDI à Cegid Business, afin d'opérer une dématérialisation fiscale des factures que nous envoyons aux centrales d'achats. Nous avons dû revoir le paramétrage de nos fichiers articles et clients afin de nous adapter à la nouvelle norme Opto 33, adoptée par toutes les centrales avec lesquelles nous travaillons. Cette opération nous a demandé près d'une année de travail. Mais aujourd'hui, tous nos bons de commandes sont transformés automatiquement en factures et adressés en ligne aux clients. Vous imaginez le gain de temps ! »

Arnaud Lapeyre, directeur général du Groupe Lapeyre.

Pour lire le témoignage complet :

[http://www.cegid.fr/Documents/FCKUpload/File/ERP/interviews/ClientSuccess\\_Lapeyre\\_FR\\_0309\(1\).pdf](http://www.cegid.fr/Documents/FCKUpload/File/ERP/interviews/ClientSuccess_Lapeyre_FR_0309(1).pdf)

### 1.2.3 Focus sur l'Administration et la dématérialisation de la facture

La loi dite « Grenelle 1 » du 5 août 2009 inscrit la réduction de la consommation de papier au cœur des préoccupations écologiques de l'Administration Française. L'article 48 établit que « L'État se donne pour objectifs (...) d'ici à 2012, de réduire de façon significative la consommation de papier de ses administrations ». La dématérialisation fiscale de la facture est le moyen retenu pour supprimer la facture papier.

Les initiatives des administrations se multiplient en Europe autour de projets de dématérialisation totale de leurs factures, et les États membres jouent un rôle crucial dans ces processus :

- Depuis le 1<sup>er</sup> août 2009, en Espagne, la facturation électronique est obligatoire pour tous les gros fournisseurs de l'Administration. À compter du 1<sup>er</sup> novembre 2010 cette loi s'appliquera à l'ensemble des fournisseurs de l'Administration espagnole quel que soit leur chiffre d'affaires.
- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, les agences et les services du gouvernement finlandais n'acceptent que des factures électroniques pour leurs contrats commerciaux.
- Dès fin 2010, toutes les agences gouvernementales européennes seront aptes à envoyer des factures dématérialisées.
- Au 1<sup>er</sup> janvier 2012, en France, l'État et les collectivités territoriales qui le souhaitent accepteront les factures fournisseurs sous forme dématérialisée (art. 25 de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008).

Selon le rapport « TIC et développement durable » (2008) du MEDDAT, la dématérialisation des documents administratifs papier diminuerait les émissions de CO2 de 3,17 millions de tonnes par an en France. Ce sont les factures qui sont particulièrement visées.

Pour plus d'informations consulter l'article sur la facture dématérialisée rédigé dans le magazine en ligne Entreprises & Industries de la commission Européenne :

[http://ec.europa.eu/enterprise/e\\_i/news/article\\_8783\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/e_i/news/article_8783_fr.htm)

### 1.2.4 Le suivi des paiements et le recouvrement

Le cash-flow est un élément vital de la bonne santé d'une entreprise, d'où l'importance de se doter de logiciels de gestion performants pour gérer la relation financière avec son client. Que ce soit pour l'optimisation des flux de trésorerie, l'automatisation des règlements ou l'accélération du recouvrement client, la dématérialisation est un outil essentiel qui doit faire partie intégrante du système d'information de l'entreprise.

La réception quotidienne de relevés de compte dématérialisés associée à une bonne gestion des prévisions d'encaissement et des décaissements donnent une situation en temps réel du tableau de trésorerie. Le paiement peut être réalisé grâce à la mise en œuvre de moyens dématérialisés (l'entreprise prélève son client ou son client effectue un virement (Cf. 1.4.1)).

Lorsque le paiement n'est pas effectué dans les délais prévus par les Conditions Générales de Ventes (CGV), l'entreprise déclenche alors un processus de recouvrement de créances.

Une fois les scénarios de relance définis, ce processus peut être automatisé. La relance est alors envoyée automatiquement selon le canal choisi : SMS, fax, courrier simple, lettre recommandée avec ou sans accusé de réception.

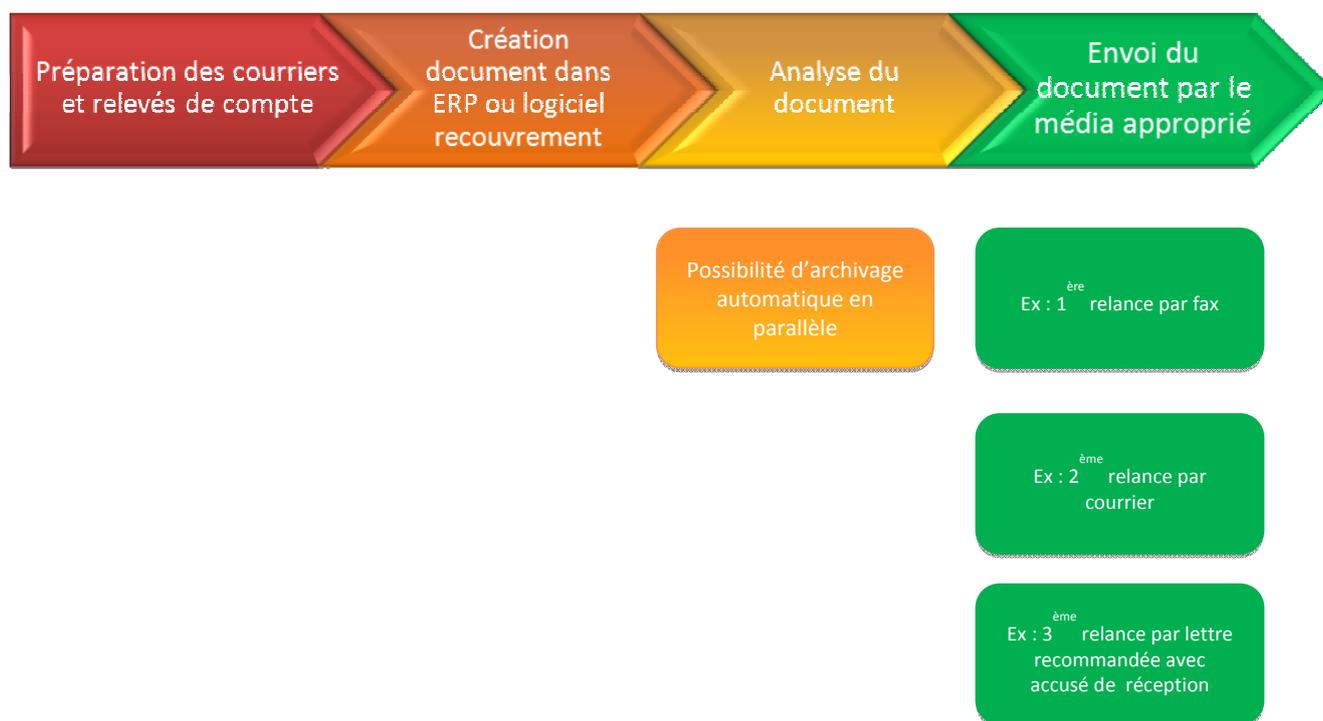


Figure 3 : traitement du recouvrement automatisé

À titre d'exemple :

- À J+15, la relance 1 est faite par fax

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

- À J+30, la relance 2 est faite par courrier
- À J+45, en fonction des délais de règlement établis, l'entreprise peut alors avoir un contentieux avec son client, le format de diffusion utilisé sera une lettre recommandée avec accusé de réception.

Le recouvrement est donc automatisé selon le planning défini et en limitant les manipulations. Son coût de traitement est diminué. L'entreprise améliore alors son DSO (Days Sales Outstanding).

**Paroles d'utilisateur :** « Grâce au service FlyDoc, nous avons pu absorber le passage de 4 à 3 personnes au sein de la cellule litiges du service Comptabilité clients en nous déchargeant de toutes les tâches manuelles liées à l'envoi de courriers. Sans cette solution, nos équipes auraient rapidement été débordées, au risque de nuire à la bonne organisation du service. Par ailleurs, FlyDoc nous permet de faire face à la croissance constante des volumes de courriers que nous envoyons qui était de 8 % l'an dernier. »

Jean-Claude Canetti, Directeur du Crédit Client, Manpower

Pour lire le témoignage complet : [www.esker.fr/manpower](http://www.esker.fr/manpower)

### 1.2.5 Le déclaratif post facturation

Parmi les déclarations se basant sur la facturation, il y a dans le cas de ventes de services, une déclaration à faire aux douanes : **la DES** (Déclaration d'Echanges de Services).

Inscrite dans la loi de Finance 2010, la DES est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010. Cette mesure fiscale, prise sous l'effet de l'évolution de la donne du commerce des services et la croissance de la vente de services à distance entre les prestataires et leurs preneurs Internet, a pour objet de taxer le commerce international de services en fonction de leur destination.

La DES concerne les prestataires de services ayant des clients dans divers pays de l'Union Européenne. Toutes les opérations de services faisant intervenir un prestataire ou un preneur étranger sont donc en principe concernées par cette réforme.

**Les exceptions :** les services des agences de voyages et de transport de passagers, les services se rattachant à un immeuble, les activités culturelles, artistiques, sportives, scientifiques, éducatives, de divertissement ou similaires, les ventes à consommer sur place ou encore les locations de moyen de transport de courte durée.

Il faut déclarer mensuellement toutes les livraisons de services effectuées, la période de référence étant le mois au cours duquel la TVA est devenue exigible.

**La déclaration est obligatoirement transmise par voie électronique**, soit en saisissant la déclaration sur le portail déclaratif, soit en envoyant la déclaration au format XML.

Pour les sociétés bénéficiant du régime de la franchise en base (réservé aux jeunes entreprises n'étant pas encore soumises à la TVA), il sera possible de faire une déclaration sur papier.

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Sur cette base technologique, les douanes travaillent au développement de la DEB (Déclaration d'Échanges de Biens) qui remplacera la solution actuelle IDEP-CN8. Page officielle Espace Entreprises du gouvernement : <http://www.douane.gouv.fr/page.asp?id=3846>

## 1.3 Les processus métier « Achat – Comptabilité Fournisseurs »

Le processus « Achat – Comptabilité Fournisseurs » recouvre les différentes étapes de la demande d'achat au paiement, en passant par la commande d'achat et la facture fournisseur.

Outre la dématérialisation de plusieurs documents dont la commande et la facture, le processus de validation d'un achat peut-être fluidifié notamment avec la mise en place d'un Workflow.

### 1.3.1 De la demande d'achat à la commande d'achat

La commande d'achat est le résultat opérationnel d'une demande d'achat validée. Les critères de validation d'une demande d'achat sont multiples (pertinence, adéquation par rapport au budget, prix...) et impliquent plusieurs acteurs dans l'entreprise (hiérarchique, service achat, direction financière...).

Chaque entreprise a ses propres règles de validation. L'utilisation d'un logiciel de Workflow fluidifie ce cheminement, avec par exemple des alertes générées lorsqu'un collaborateur ne valide pas dans le délai imparti.

Par ailleurs, une demande d'achat correctement constituée (bon article, bon fournisseur, bon prix ...) facilite sa validation interne.

**Paroles d'utilisateur :** « Et sur un article, nous avons immédiatement l'état des stocks, la mise à jour des tarifs, les achats en cours ou les noms des fournisseurs... Ce partage de l'information est capital lorsque l'on doit gérer des centaines de références produits et que l'on sert plusieurs milliers de clients »

Corinne Fléchier, comptable au Moulin de la Brague.

Lire l'intégrité du témoignage :

<http://www.cegid.fr/Documents/FCKUpload/File/ERP/interviews/moulin%20de%20la%20brague.pdf>

Dès que la demande d'achat reçoit son visa, elle est transformée en une commande pour être adressée au fournisseur selon le canal et le timing appropriés : un fichier PDF par e-mail, un fichier EDI, un fax, un courrier postal, l'association d'un service de courrier ou de fax et de gestion des achats garantit de nombreuses économies.

**Paroles d'utilisateur :** « Lorsque nous avons dû renouveler notre service fax, notre choix s'est porté sur Esker, notamment pour son intégration avec notre ERP. Aujourd'hui, nous pouvons non seulement envoyer des fax directement depuis nos postes de travail mais aussi disposer des remontées de statuts directement dans notre ERP. Cela nous permet de savoir à n'importe quel moment si nos commandes sont parvenues à nos fournisseurs dans les temps »

Thomas Steigerwald, Responsable des Applications et des Opérations au sein d'EvoBus.

Certaines entreprises utilisent aussi des plates-formes d'E-Procurement, qui couvrent les fonctions nécessaires au déroulement du processus vu ci-dessus et offrent des fonctions complémentaires comme le sourcing de fournisseurs.

### 1.3.2 La facture fournisseur

La réception de la facture fournisseur engendre de nombreux traitements manuels : ouverture du courrier, circulation de la facture pour vérification, saisie dans la comptabilité fournisseur, établissement du bon à payer, paiement du fournisseur, archivage papier. Les pertes et erreurs fréquentes sont sources de litiges avec les fournisseurs. La dématérialisation de la facture fournisseur diminue considérablement ces litiges et accélère son traitement. Elle peut être réalisée grâce à la facturation électronique et/ou la numérisation de la facture papier. Les éléments nécessaires à la mise en œuvre de la facturation électronique sont identiques à ceux décrits dans le chapitre concernant la facture client

La majorité des factures fournisseurs étant reçues par courrier, la numérisation est la première étape vers la dématérialisation et l'automatisation du traitement des factures fournisseurs. La numérisation commence par le scan de la facture qui transforme la facture papier en une image dématérialisée. Elle s'effectue avec un scanner et un logiciel associé.



Figure 4 : Étapes du traitement dématérialisé de la facture fournisseur

Pour que cette image soit utilisable, il faut pouvoir exploiter les données qu'elle contient. La technologie de reconnaissance de caractères comme l'OCR va permettre d'extraire tout ou partie des données de la facture. Des technologies d'analyse sémantique mettent ensuite à disposition des utilisateurs, dans une interface de validation, les données ainsi extraites. A ce stade de la validation, la facture peut être rapprochée du bon de commande initial et/ou du bon de livraison.

Les écritures en comptabilité générale et analytique sont automatiques. L'image de la facture peut être stockée dans une GED et est directement accessible depuis l'écriture comptable.

La facture suit ensuite un circuit de validation interne (Workflow) jusqu'au bon à payer. Comme l'illustre le témoignage de SOCOMEC, l'automatisation du traitement des factures fournisseurs augmente la réactivité, diminue le risque de perte de factures et les temps de traitement.

Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?

**Paroles d'utilisateur :** « Outre les gains de temps et de qualité, la solution Esker nous permet d'être plus réactifs lors du traitement de nos factures fournisseurs et de réduire nos délais de règlements pour être en conformité avec la Loi sur la Modernisation de l'Économie. Des délais que nous n'aurions pas pu tenir avec notre précédent processus basé sur un traitement manuel. »

Régis Legrand, Responsable Comptabilité Fournisseurs, Socomec.

Lire le témoignage complet : [www.esker.fr/socomec](http://www.esker.fr/socomec)

Un site dédié à la loi de la modernisation de l'économie décrit toutes les mesures prises en faveur des entreprises et des particuliers.

Extrait du site <http://www.modernisationeconomie.fr/> :

- *La loi de modernisation de l'économie a pour objectif de "lever les contraintes qui empêchent certains secteurs de se développer, de créer des emplois et de faire baisser les prix", pour le bénéfice de tous les Français.*
- *Pour les PME, Réduire les délais de paiement : La loi prévoit un plafonnement par la loi des délais de paiement à soixante jours, puis une phase de négociation secteur par secteur et une possible nouvelle intervention législative à échéance d'un an en cas d'échec des négociations, de telle sorte que la poursuite de la réduction des délais de paiement s'inscrive dans un calendrier précis, progressif et contraignant.*

**Paroles d'utilisateur :** « L'offre Esker répond parfaitement à nos besoins en nous permettant de disposer rapidement, sans contrainte technique et à un coût maîtrisé, d'une solution pour dématérialiser les factures fournisseurs de nos clients et en automatiser la saisie et l'archivage directement dans notre progiciel Cegid Expert. Grâce à la solution Esker, nous allons limiter les déplacements et réduire les délais de saisie. Nous pourrions nous concentrer ainsi sur des tâches à plus forte valeur ajoutée pour nos clients. Nous répondons également à notre démarche de développement durable en diminuant l'utilisation du papier et les déplacements. Enfin, la possibilité d'associer la facture à l'écriture comptable va aider notre travail de contrôle de cohérence et nous permettre de proposer un nouveau service d'archivage »

Serge LAURENT, Expert-Comptable Associé du cabinet GFE.

## 1.4 Les processus métier « Finances, Fiscalité »

**Les normes d'échanges bancaires** sont en pleine évolution. Cette évolution est portée notamment par le projet SEPA et l'arrêt du protocole de transfert ETEBAC dans le cadre de l'évolution des moyens de paiement.

En parallèle, de plus en plus de **télé-déclarations** deviennent obligatoires pour la partie Fiscalité. Dans le cadre général de l'administration électronique l'État met en œuvre de nombreuses « télé-déclarations » qui sont de plus en plus souvent obligatoires. Les processus de fiscalité doivent tenir compte de cette évolution. Ainsi en 2010, la CVAE et la DES (Cf. 1.2.5), sont de nouvelles télé-procédures sans possibilité d'utilisation d'un formulaire papier pour une majorité de déclarants.

### 1.4.1 Les moyens de paiements

Les moyens de paiements sont des outils nécessaires à l'optimisation des flux de trésorerie. Selon une étude de l'APECA, 70% des PME utilisent encore le chèque comme moyen de paiement.

Pour la dématérialisation du virement et du prélèvement, les échanges bancaires s'effectuent aujourd'hui essentiellement selon un format de fichier CFONB et les protocoles de transport ETEBAC 3 et ETEBAC 5

Avec l'obsolescence du réseau X25(utilisé par ETEBAC), dont l'arrêt de maintenance est planifié pour 2011, **le protocole ETEBAC est en phase de disparition.**

Par ailleurs, le projet SEPA dont l'ambition est de créer une gamme unique de moyens de paiement en euros commune à l'ensemble des pays européens, va homogénéiser les moyens de paiements. Les pays de l'Union Européenne, ainsi que l'Islande, la Norvège, Monaco, la Suisse et le Liechtenstein sont notamment concernés par le projet.

Les modalités des échanges bancaires évoluent donc sur deux points :

- Le format de fichier
- Le protocole de transport

D'un point de vue technologique, les formats de fichier SEPA sont de nature XML et les protocoles de transport sont au nombre de deux : EBICS et SwiftNet.

En offrant une couverture européenne, SEPA va permettre une dématérialisation massive des moyens de paiement, une harmonisation des moyens de paiement et une diminution des coûts.

Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?

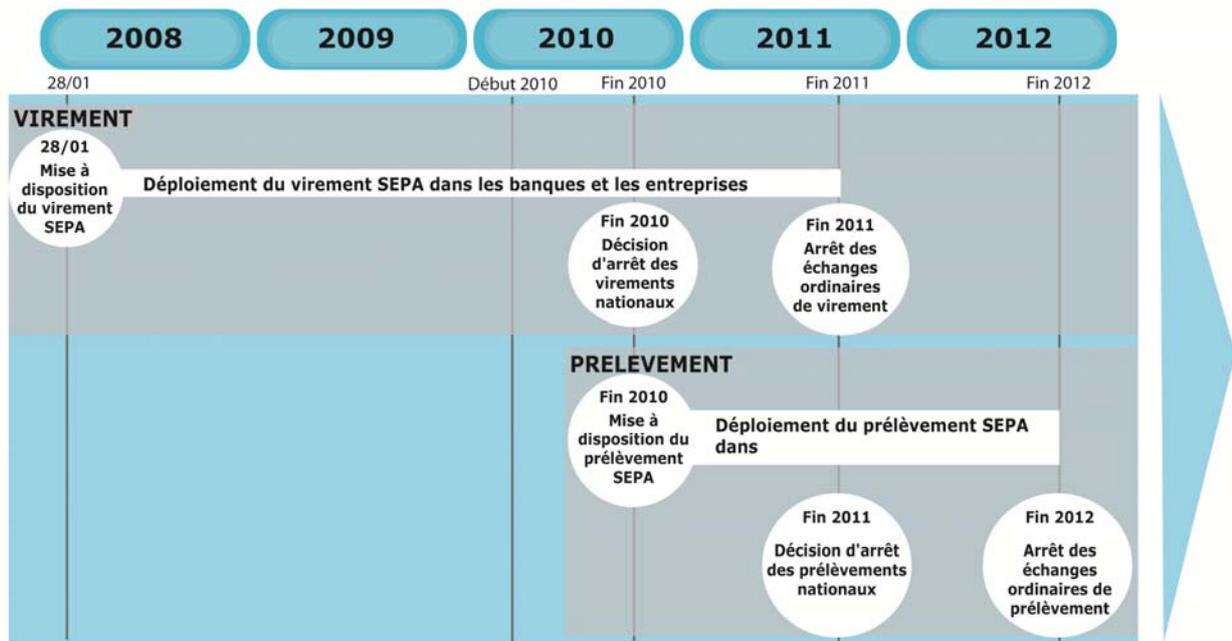


Figure 5 : le calendrier SEPA

Pour plus d'information sur SEPA : <http://www.sepafrance.fr/>

Pour plus d'information sur l'APECA : <http://www.association-apeca.org/apeca/racine/>

## 1.4.2 Les processus « Fiscalité »

### 1.4.2.1 La liasse fiscale

L'établissement de la liasse fiscale est un processus plus ou moins complexe selon la taille de l'entreprise et son appartenance ou non à un groupe. Parmi les étapes constituant ce processus la collecte des données issues de la comptabilité peut être automatisée au travers de formats d'import pré-paramétrés. L'intégration de la balance évite des ressaisies et pré-renseigne la liasse. L'envoi dématérialisé vers l'administration fiscale est possible.

Les entreprises relevant de la DGE, la majorité de leurs filiales ainsi que celles ayant un chiffre d'affaires supérieur à 15M€ doivent obligatoirement télé-déclarer leur liasse fiscale.

Pour plus de détails sur les obligations, voir le guide juridique (Cf. 4.2.3).

L'envoi de la liasse dématérialisée à l'administration fiscale se fait dans le respect de la norme EDI-TDFC. L'entreprise recourt en particulier à un « Partenaire EDI » à moins d'être elle-même « Partenaire EDI ».

Le « Partenaire EDI » assure l'envoi sécurisé de la liasse vers la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques), avec une parfaite traçabilité des échanges, et un traitement des accusés de réception de la DGFIP. Depuis 2010, l'envoi vers la banque de France d'une partie de la liasse fiscale est également possible.

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Le portail Etafi [www.etafi.fr](http://www.etafi.fr) est un « Partenaire EDI » qui permet non seulement l'envoi des liasses fiscales à la DGFIP et à la banque de France mais également l'envoi de la TVA et de la CVAE (<https://portail.etafi.fr>).

Pour 2010, plus de 70 000 déclarations de TVA et 80 000 déclarations TDFC ont été déposées sur le portail Etafi.fr, dont 23 500 déclarations CVAE et 8 000 liasses fiscales transmises à la Banque de France.

**Paroles d'utilisateur :** « Etafi est, à mon avis, l'un des plus sérieux et des plus professionnels pour le calcul et l'édition des liasses fiscales et des annexes et pour la génération de l'EDI TDFC. »

« Un tableau de bord synthétique permet de suivre l'ensemble des dépôts et des traitements des liasses fiscales. C'est très rassurant. La communication financière est un exercice délicat et il est appréciable d'avoir un outil qui s'adapte véritablement à cette fonction. »

Michel Lavigne, Quincaillerie Aixoise

Lien vers le témoignage complet : <http://www.cegid.fr/FinanceFiscalite/quincaillerie-aixoise/R1-208.aspx>

Les obligations de télé déclarer et donc de dématérialiser évoluent chaque année ; en 2010 par exemple, la liasse-pour les SCM (Sociétés Civiles de Moyens) et la CVAE (Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises). Suivront la liasse pour les SCI (Sociétés Civiles Immobilières) prévue en 2011 et d'autres déclarations : IFU (Imprimé Fiscal Unique), DAS2, etc...

#### **1.4.2.2 CVAE**

La CVAE se substitue en partie à la taxe professionnelle ; il s'agit d'un nouvel impôt local créé par la loi de Finances 2010. Particularité : cette taxe ne peut être traitée que sous forme électronique pour les entreprises dont le CA est supérieur à 500 000 euros.

Pour plus de détails sur les obligations, voir le guide juridique (Cf. 4.2.4).

Cette télé-déclaration obligatoire illustre l'évolution inéluctable de l'administration électronique qui ne proposera pour les processus déclaratifs qu'une saisie sur un portail dédié ou l'envoi de la déclaration par fichier EDI ou XML. La multiplication des portails déclaratifs et la diversité de leurs interfaces doivent inciter l'entreprise à se poser la question de l'utilisation d'un logiciel dédié aux déclarations de taxes.

Pour la campagne 2010, plus de 23 500 déclarations CVAE ont été déposées sur le portail déclaratif Etafi.fr.

#### **1.4.2.3 La déclaration de TVA**

Depuis 2002, la TVA peut être télé-déclarée, soit par les procédés Télé-TVA en mode EFI, soit par l'envoi d'un fichier EDI. Le télé-règlement accompagne obligatoirement la déclaration pour payer la TVA.

L'obligation de cette télé-déclaration évolue régulièrement par l'abaissement du seuil du Chiffre d'affaires :

- Le 1<sup>er</sup> octobre 2010 : CA > 500 K€
- Le 1<sup>er</sup> octobre 2011 : CA > 230 K€

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Pour plus de détails sur les obligations, voir le guide juridique (Cf. 4.2.5).

Lorsque l'entreprise choisit l'usage du procédé EFI elle a le choix d'utiliser ou non un certificat électronique validé par l'État (Cf. 4.1.2.4). Sinon, l'envoi de la TVA dématérialisée à l'administration fiscale doit se faire dans le respect de la norme EDI-TVA. L'entreprise doit alors recourir à un « Partenaire EDI » (Cf. 1.4.2.1).

Le choix d'un logiciel conforme à la norme EDI-TVA et d'un « Partenaire EDI » affranchit l'entreprise de l'acquisition de certificats.

Voir la vidéo du « Partenaire EDI » etafi.fr : [http://www.webcastory.com/webcast/fr/20091012\\_cegid/](http://www.webcastory.com/webcast/fr/20091012_cegid/)

## 1.5 Les processus métier « Marketing »

Le rôle du Marketing est à la fois de faire de la prospection pour **générer de nouveaux clients** et de **fidéliser le parc de clients**. Il doit assurer une relation client riche de nombreuses actions générées via différents canaux : e-mail, fax, téléphone ou courrier. Que ce soit dans les phases de prospection, de fidélisation ou d'après-vente, l'entreprise souhaite, outre la traçabilité des différentes actions, garder une relation de confiance et de proximité avec ses clients.

### 1.5.1 La prospection

Comme évoqué ci-dessus, la prospection exige une action régulière, associant les différents moyens mis à disposition pour communiquer avec les entreprises. Ces actions sont la plupart du temps chronophages et les ressources matérielles ou humaines nécessaires à leur réalisation peuvent être importantes.

Pour éviter les pertes de temps lors de l'envoi d'un mailing courrier, une des pistes à envisager est l'externalisation : l'utilisateur crée son mailing, fait son publipostage avec la liste des destinataires puis lance son impression en sélectionnant une « imprimante virtuelle ». Une interface web s'ouvre alors et l'utilisateur peut choisir en ligne ses options d'envoi : type d'affranchissement ou d'enveloppe, couleur ou noir et blanc, etc. L'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste sont ensuite totalement automatisés et externalisés.

Pour l'envoi de 500 courriers, cela peut représenter un gain de temps d'environ 2h30.

En outre, la gestion des NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) est indispensable pour améliorer la qualité de la base de prospection. Elle doit être une fonctionnalité du service de courrier externalisé pour assurer l'efficacité et le ROI d'une action de prospection, tout comme la traçabilité qui aide les utilisateurs à suivre l'ensemble de leurs opérations.

Lors du choix d'un prestataire de service courrier externalisé, il est intéressant également d'étudier les autres médias qu'il propose : e-mail, fax, SMS afin de ne pas multiplier les fournisseurs pour les actions de prospection. Nous appellerons ce type de service « bureau de poste électronique privé » dans la suite du document.

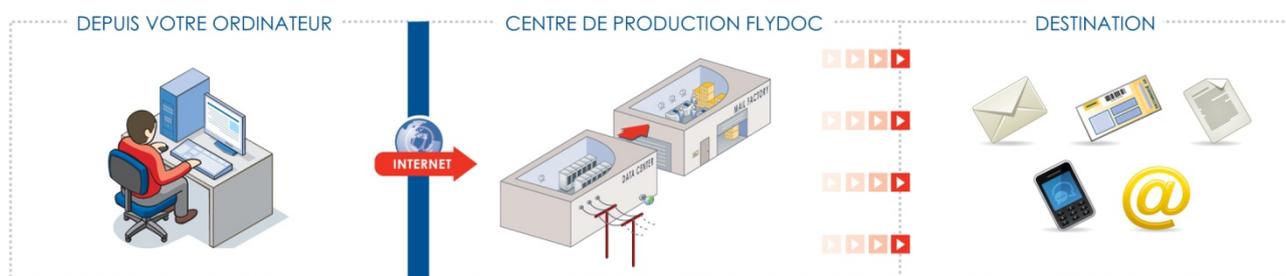


Figure 6 : Exemple de bureau de poste électronique privé : FlyDoc de la société Esker

**Paroles d'utilisateur :** « FlyDoc est un outil qui nous soulage totalement des tâches logistiques, nous libère l'esprit et nous permet de nous concentrer sur notre métier, à savoir concevoir des messages marketing adaptés, cibler les bonnes personnes... »

Dominique Fournier, Directeur Marketing et Communication, Press Index

Pour lire le témoignage complet : [www.esker.fr/pressindex](http://www.esker.fr/pressindex)

**Paroles d'utilisateur :** « La solution nous a permis de réaliser des actions que nous n'aurions tout simplement pas pu faire nous-mêmes, tel que l'envoi d'un mailing de 20 000 courriers. En facilitant nos relations avec nos clients et notre démarche de prospection, FlyDoc participe au quotidien à notre développement. »

Benoît GALY, Gérant, ImmoFrance.com

Pour lire le témoignage complet : [www.esker.fr/immofrance](http://www.esker.fr/immofrance)

## 1.5.2 La fidélisation

Gagner un nouveau client est difficile, le conserver est donc un enjeu important pour les entreprises, qui doivent imaginer régulièrement des processus de fidélisation.

Dans la boîte à outils des actions de fidélisation client, on trouve deux éléments primordiaux : la base de données et le CRM où sont enregistrées les informations clés propres à chaque client : adresse, dernier achat ou encore secteur d'activité. Ces renseignements ainsi que leur traçabilité améliorent les futurs échanges en les personnalisant en fonction du client.

Un mix de moyens dématérialisés et de moyens papiers, doit être utilisé pour garder un contact régulier. Un progiciel de gestion client complété par un bureau de poste électronique privé offre une meilleure personnalisation des moyens de communication.

L'envoi d'un SMS et/ou d'un e-mail, pour informer d'une promotion sur un produit susceptible d'intéresser le client, est un exemple de cette complémentarité. Le numéro de mobile et l'e-mail sont conservés dans le progiciel de gestion client (CRM), et l'envoi est réalisé grâce au bureau de poste électronique privé.

**Paroles d'utilisateur :** « Les économies que nous avons réalisées après un an d'utilisation de la solution ont largement dépassé nos prévisions. Notre relation client a également été améliorée grâce à FlyDoc qui nous permet d'actualiser et mettre sans cesse à jour notre fichier clients. »

Claude Dewyndt, Responsable de la Gestion des Risques et Administration Commerciale, Hibon Ingersoll Rand Air

Lire le témoignage complet : [www.esker.fr/hibon](http://www.esker.fr/hibon)

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

**Paroles d'utilisateur :** « Cegid Business CRM est très facile et très agréable à utiliser au quotidien. Grâce au Couplage Téléphonie Informatique (CTI), nos conseillers ont instantanément accès à l'historique de chaque compte. Et tous les appels sont archivés afin d'assurer un meilleur suivi de chaque dossier »

Aurélie Sulpice, assistante de direction de JKR Consulting.

Pour lire le témoignage complet : <http://www.cegid.fr/ERP/jkr-consulting/R1-2192.aspx>

## 1.6 Les processus métier « RH »

Le nombre de processus RH est très important au sein des entreprises :

- Établissement de la paie
- Déclarations
- Entretiens
- Notes de frais
- Gestion de la formation
- ...

Ce sont par ailleurs des processus sensibles qui doivent être réalisés en temps et en heure : paiement du salarié, déclarations sociales...

L'utilisation d'un portail self-service pour la saisie directe par le salarié d'éléments comme les congés ou encore les frais est un élément moteur de l'optimisation des processus RH.

### 1.6.1 Processus de paie

L'établissement de la paie est au cœur de la gestion des RH. Nous le schématisons en cinq étapes :

- Décompte heure/jour par collaborateur
- Calcul de la paie
- Edition bulletin
- Diffusion
- Paiement

Le décompte des heures peut se faire selon plusieurs moyens dont la saisie par le collaborateur sur un portail self-service ou par le recueil des informations issues des badgeuses.

La gestion des événements d'activité, de congés et la transmission des justificatifs se traitent via des portails RH, dématérialisant ainsi tous les processus précédemment gérés sur des formulaires.

Depuis 2009, l'entreprise peut **dématérialiser le bulletin de paie**. Cette dématérialisation doit se faire avec l'accord du salarié et garantir l'intégrité des données. L'employeur doit conserver pendant 5 ans les bulletins dématérialisés. L'intégrité des données induit l'usage d'un archivage « à valeur probante » pour l'entreprise durant les 5 ans. Le collaborateur doit lui aussi prévoir d'archiver ses bulletins de salaires jusqu'au calcul de sa retraite.

Pour plus de détail sur la réglementation, consultez le guide juridique (Cf. 4.2.6).

Pour la diffusion des bulletins de paie par courrier, la problématique de l'impression jusqu'à la remise aux collaborateurs, est identique à l'envoi de factures clients ou de mailing marketing papier.

Pour optimiser les étapes d'impression, de mise sous pli et d'envoi postal au domicile du salarié, le bureau de poste électronique privé est la meilleure solution.

Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?

## 1.6.2 Processus déclarations sociales

Les déclarations auprès de l'administration et des organismes sociaux sont nombreuses et sont réalisables soit sur des portails dédiés soit par l'envoi de fichiers EDI ou XML.

Nom déclaration	Moyens	Obligations de dématérialiser	Commentaires
<b>DADS-U (Déclaration Automatisée des Données Sociales Unifiée)</b>	Fichier EDI normalisé	OUI	Multi distribution vers les partenaires TDS : CNAV, IRC, assurances ...
<b>DUCS (Déclaration Unifiée des Cotisations Sociales)</b>	Portail dédié Fichier EDI Normalisé	OUI	Le télé-règlement est possible
<b>DUE (Déclaration Unique d'Embauche)</b>	Portail dédié Fichier EDI normalisé	NON	
<b>DSIJ/IJSS (Indemnité Journalière de Sécurité Sociale)</b>	Fichier XML	NON	
<b>AED : Attestation Employeur Dématérialisée</b>	Fichier EDI normalisé (XML) vers pôle emploi	NON	En cours de mise en place, en attente des décrets d'application

Pour plus de détail sur la réglementation, consultez le guide juridique (Cf. 4.2.7).

La CNAM est prête à recevoir des flux XML pour les attestations de salaire. Avec 30% des déclarations qui nécessitent un aller-retour, il est facile d'imaginer une première optimisation possible grâce à l'envoi de cette attestation dématérialisée. Avec 3000 salariés à gérer en France, IDEX a rapidement choisi de dématérialiser ses attestations de salaire et d'optimiser son processus de traitement des arrêts maladies.

**Paroles d'utilisateur :** « cette dématérialisation a apporté deux bénéfices importants. Le temps de traitement par exemple : « *En 72 heures le dossier est traité et clôturé* » contre plusieurs jours voir plusieurs semaines. Liée à la réduction du temps de traitement, la réduction des délais de versement des indemnités journalières de sécurité sociale est très sensible " *Pour les entreprises et salariés rattachés à des centres dont les délais de réponses sont très longs, entre 2 semaines et 2 mois, cela fait une énorme différence* " »

La responsable du service en charge de ce dossier chez IDEX

Pour lire tout le témoignage : <http://www.cegid.fr/RH/le-groupe-idex-temoigne-sur-les-benefices-de-la-dematerialisation-des-attestations-de-salaires/R1-1614.aspx>

Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?

### 1.6.3 La gestion des entretiens professionnels

Les entretiens professionnels constituent au niveau des services RH une tâche relativement lourde à mettre en place annuellement.

Ils se déroulent en 3 étapes :

- Lancement de la campagne avec mise à disposition de supports d'entretien, convocations
- Déroulement des entretiens
- Récupération des informations et suivi d'avancement

Très chronophage et consommateur de papier, ce processus est en train de se dématérialiser progressivement dans les entreprises. Les supports d'entretien sont numérisés, mis en ligne via des portails. Les convocations et alertes sont traitées par email.

**Paroles d'utilisateur :** « Pour la DRH, l'objectif est également d'avoir un véritable outil de contrôle et de pilotage, qui simplifie la gestion administrative du personnel, et facilite la validation des informations collectées, ainsi que le rappel des obligations et le suivi des échéances. Des fonctionnalités particulièrement utiles lorsqu'il faut gérer plusieurs fois dans l'année les entretiens individuels de plusieurs centaines de salariés sur de multiples sites géographiques ».

Sylvie Ramon, Chef de Projet IT chez Phone House.

Lire le témoignage complet : <http://www.cegid.fr/RH/the-phone-house-optimise-la-gestion-de-ses-entretiens-individuels-grace-au-portail-rh-de-cegid/R1-2286.aspx>

### 1.6.4 Processus note de frais

Le processus note de frais peut-être simplifié en 4 étapes :

- Saisie note de frais
- Justificatif
- Validation
- Paiement

Un fonctionnement courant en entreprise est :

- Saisie de la note de frais dans un fichier, impression de celle-ci et signature par le collaborateur
- Signature par le responsable hiérarchique
- Envoi de la note de frais et de ses justificatifs à la comptabilité pour vérification
- Saisie en comptabilité

Cette double saisie peut être évitée et la circulation de la note de frais peut-être automatisée. Cette dématérialisation interne à l'entreprise est porteuse de gains de productivité. La dématérialisation du moyen de paiement est possible comme nous l'avons vu précédemment (Cf. 1.4.1).

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

**Paroles d'utilisateur :** « Nous avons clairement réduit nos coûts administratifs et optimisé les dépenses de frais de déplacement. ».

Laurent Jany, Directeur des services généraux d'Estée Lauder.

Lire le témoignage complet : <http://www.cegid.fr/RH/estee-lauder-optimise-la-gestion-de-ses-notes-de-frais-avec-cegid-travel/R1-2287.aspx>

## 1.7 Les processus métier « Production »

### 1.7.1 Processus certificat matière première

Dans les processus de fabrication, le besoin de suivre les éléments constituant les produits est important. Dans un objectif de qualité, il est nécessaire de retrouver aisément la provenance et les caractéristiques de ces éléments. C'est le cas des matières premières qui sont livrées avec un certificat de composition. Des documents équivalents comme les tests subis par un composant électronique accompagnent sa livraison. Par exemple, dans l'aéronautique, les tests des microprocesseurs accompagnent celui-ci jusqu'au montage de l'avion.

Le certificat de composition suit le processus suivant :

- Réception du certificat lors de la livraison des matières premières
- Archivage du certificat
- Association du certificat au processus de fabrication dans un objectif de traçabilité
- Après utilisation des matières premières dans la fabrication, le certificat doit accompagner le BL du produit fini ou semi-fini

En imaginant des produits constitués de plusieurs dizaines de matières premières, faire une livraison avec les bons certificats est un réel défi. Pour assurer un processus de qualité, le certificat doit être étroitement associé à la gestion de production et être scanné dès son arrivée. Il doit ensuite être classé avec les bons critères (exemples : numéro de lot et numéro de coulée, numéro de série). Ces critères sont ensuite associés à la gestion de production pour garantir la traçabilité et fournir de nouveau le certificat lors de la création du bon de livraison du produit fini. L'association d'une GED et d'une gestion de production offre une amélioration de la qualité et une meilleure productivité.

### 1.7.2 Processus validation électronique et l'utilisation d'un document de fabrication

Pour les entreprises, la dématérialisation des échanges est en passe de devenir une règle de fonctionnement grâce à la banalisation de la signature électronique qui résout une partie des difficultés juridiques propres à la dématérialisation des flux documentaires. Mais ceci les oblige à multiplier les infrastructures de communication et de partage : intranets, portails, espaces collaboratifs, etc.

Finalement quel que soit le moyen par lequel le document intègre le système de gestion, il peut souvent passer par une chaîne de validation ou workflow afin d'aboutir à une version finale approuvée par les utilisateurs concernés.

Qu'il s'agisse de documents industriels (dossiers de fabrication, plans CAO, certificats matières, agréments...) ou de documents commerciaux (courriers clients, mail, contrats de maintenance, cahiers des charges...) ou bien encore de manuels qualité (procédures, processus, ...) tous les documents et données de l'entreprise peuvent être conservés dans le « coffre-fort informatique » de leur outil de GED. L'accès aux données de l'entreprise est ainsi sécurisé et accessible aux utilisateurs selon des profils paramétrables déterminés par l'entreprise.

## *Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Le Workflow lié à la validation d'un document est lui aussi paramétrable et prend en compte les droits d'accès et les profils des utilisateurs du système ; il agit le plus souvent sur le statut, la version et la visibilité du document. Ce type d'outil permet ainsi de formaliser les règles métier de l'entreprise afin d'automatiser la prise de décision.

Cette utilisation de la validation électronique du document ainsi que l'utilisation d'un document de fabrication ainsi dématérialisé est pour l'entreprise un facteur de rationalisation des procédures métier comme un facteur de réduction avéré des coûts.

**Paroles d'utilisateur :** « L'information centralisée dans une seule base de données circule de manière beaucoup plus fluide entre les différents services. Et la rationalisation des procédures nous permettra à l'avenir d'absorber sereinement une croissance de l'activité sans désorganiser l'entreprise »,  
Olivier Guilbaud Président de la société Laboratoire Science et Natures  
Lire le témoignage complet : <http://www.cegid.fr/Industrie/body-nature/R1-2196.aspx>

**Paroles d'utilisateur :** « En 8 mois d'exploitation nous pouvons confirmer aujourd'hui, que YourCegid Industry GED est le facteur principal de la réduction des coûts associés aux consommables et aux papiers à entête.- 20% de consommables -27% de papier à entête ou pré-imprimés induits par l'association de la GED.40 classes de documents sont répertoriés et gérés par la GED : chacun d'entre eux possède un workflow spécifique défini par procédure. Notre objectif était de diminuer notre parc d'impression de moitié et de réduire nos dossiers d'archivage papier d'autant, tout en continuant nos efforts sur les consommables. Les temps de diffusion et de validation de la documentation sont approximativement divisés par 3 »  
Patrick Amare, Directeur QHSE et IT Dosatron International

### 1.7.3 Processus Supply Chain

L'importance de processus logistiques amont et aval efficaces est connue dans l'industrie. Leur bonne gestion diminue les temps de réponse, les coûts de revient et le service client perçu. Parmi ceux-ci, le processus d'expédition avec dématérialisation vers le client se décompose souvent ainsi :

- Préparation de la commande client
- Impression étiquettes logistiques (SSCC, ODETTE, ...)
- Impression du bon de livraison pour accompagnement des colis
- Envoi de l'avis d'expédition électronique vers le client

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

- Chargement camion
- Réception par le client de l'avis d'expédition électronique
- Réception de la marchandise
- Scan code des étiquettes logistiques
- Recoupement des informations de l'avis d'expédition électronique et de la réception physique des marchandises

L'association d'un flux d'information dématérialisé, des étiquettes logistiques et du flux physique de marchandise fluidifie un tel processus.

Les gains possibles sur le processus d'expédition client le sont aussi sur le processus de réception fournisseur.

## 2 Bénéfices de la dématérialisation et clés de la réussite

### 2.1 Les bénéfices

<b>Organisationnel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diminution du nombre de litiges</li><li>• Gain de productivité</li><li>• Fluidification et meilleur contrôle des processus métier</li><li>• Amélioration des délais de livraison</li></ul>
<b>Financier</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diminution des coûts de traitement des documents</li><li>• Amélioration des flux de trésorerie</li><li>• Réduction des délais de recouvrement</li><li>• Fiabilisation de la chaîne financière</li><li>• Diminution des coûts de stockage et archivage papier</li><li>• Diminution des frais postaux</li><li>• Escompte fournisseur</li></ul>
<b>Temps</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diminution des temps d'échange, de saisie, de circulation des documents</li><li>• Réactivité</li><li>• Fonctionnement en temps réel</li></ul>
<b>Image</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Augmentation de la valeur ajoutée des tâches proposées aux collaborateurs</li><li>• Amélioration de la satisfaction relation client</li><li>• Amélioration de la satisfaction relation fournisseur</li></ul>
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traçabilité accrue</li><li>• Sécurisation des échanges</li><li>• Etre en conformité avec les obligations</li></ul>

## 2.2 Quelques chiffres

- Pour une banque, l'acheminement des virements de salaires par voie électronique fait baisser **de 3 jours à 2 heures** le délai entre le calcul des paies et le virement des salaires (\*)

Echanges bancaires



- Une entreprise met également en avant l'accélération du paiement des factures sortantes dématérialisées, le temps de validation des factures avant paiement par les clients pouvant être **réduit de 2-3 semaines à 1 semaine, réduisant ainsi significativement les délais de recouvrement et améliorant ainsi le DSO (\*)**

Facturation



- La dématérialisation des commandes a pour conséquence chez un grand industriel d'accroître le volume de commandes traitées et de diminuer le nombre de ressources nécessaires au traitement, baissant ainsi **de 40 minutes à 15 minutes le temps passé par commande**

Gestion des commandes



\* : Source Markess État & Perspectives de la Dématérialisation des Documents Sortants Juin 2008

## 2.3 Le développement durable

Malgré des années d'informatisation et d'automatisation des processus de gestion, force est de constater que 90 % des transactions d'entreprises s'achèvent encore brutalement sur une imprimante. En supprimant le papier, la dématérialisation contribue à la diminution de l'utilisation de papier et impacte donc l'environnement.

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Quelques éléments chiffrés sur la consommation de papier en entreprise <sup>1</sup> :

- En moyenne, un employé de bureau utilise 1 kg de papier par semaine
- Le prix moyen consacré par employé pour acheter, copier, imprimer, envoyer et stocker le papier est de 320 € par an
- Une entreprise de 2 500 employés consomme 43 ramettes de papier par heure
- En Europe, environ 1 page sur 6 imprimées sur le lieu de travail n'est jamais utilisée, oubliée sur l'imprimante voire même jetée directement !
- Les 174 milliards de pages imprimées chaque année en France représentent un coût compris entre 1% et 3 % du chiffre d'affaires d'une entreprise

Au-delà de la déforestation, la fabrication de papier n'est pas sans conséquence pour l'environnement.

Quelques éléments chiffrés sur la fabrication d'une tonne de papier :

- 17 arbres
- 3 mètres cubes de déchets
- 26 500 litres d'eau
- 3 barils de pétrole
- 4100 kilowatts

Parmi les processus évoqués dans les précédents chapitres, nous pouvons citer par exemple l'Indemnité Journalière de Sécurité Sociale (Cf. 1.6.2) qui nécessite l'impression de 15 000 000 de pages chaque année, **sa totale dématérialisation permettrait d'économiser 30 000 ramettes de papier.**

**Paroles d'utilisateur :** « Notre objectif est de dématérialiser totalement nos communications externes, notamment dans une démarche écologique car nous traitons beaucoup trop de papier en interne et externe. Grâce à FlyDoc, Esker nous permet de répondre à cet objectif tout en nous rendant la vie plus facile. FlyDoc est aujourd'hui tellement intégré à nos habitudes que nous n'y pensons même plus ! »

Mickaël Parisot, Directeur des Systèmes d'Informations, Bihr

Lire le témoignage complet : [www.esker.fr/bihr](http://www.esker.fr/bihr)

## 2.4 Les clés de la réussite

La dématérialisation est partout, aucun processus n'échappe à sa généralisation.

Les projets de dématérialisation naissent au sein des entreprises dans deux cas de figure :

- Dans le premier cas, un événement rend la dématérialisation obligatoire, comme par exemple l'obligation de télé-déclaration. De grands donneurs d'ordre incitent parfois fortement leurs partenaires à dématérialiser certains documents.

<sup>1</sup> Sources : [www.printgreener.com](http://www.printgreener.com), <http://solutionspme.lemondeinformatique.fr>, [www.esker.fr/greendoc](http://www.esker.fr/greendoc)

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

- Dans le second cas, c'est l'entreprise qui décide de mettre en place la dématérialisation pour diminuer ses coûts de traitement, rationaliser ses processus et augmenter sa productivité.

Un projet de dématérialisation recouvre au moins cinq dimensions : humaine, organisationnelle, technique, juridique et économique.

### **Implication des collaborateurs impactés**

Le projet doit être mené en associant en amont les collaborateurs, parties prenantes du processus. Il faut les accompagner pour lever les freins psychologiques que représente la suppression des documents papiers. Les collaborateurs doivent appréhender au plus tôt les changements à venir. Leur implication sera un facteur important de la réussite du projet. Certains collaborateurs verront une partie de leurs tâches supprimées ; l'explication des nouvelles tâches à venir est alors nécessaire.

À titre d'exemple, il faut expliquer à une assistante qui saisissait les commandes clients manuellement que, grâce à la dématérialisation, son rôle évolue vers plus de contrôle de la commande et plus de contacts clients.

### **Description du processus existant et à venir**

D'un point de vue organisationnel, après avoir analysé le processus existant, il faut le décrire dans sa version dématérialisée afin de préparer sa mise en œuvre. Cette analyse permet d'évaluer l'impact sur le système d'information.

### **Sélection des moyens technologiques**

Le choix des moyens technologiques doit être en accord avec les objectifs du projet et des possibilités de l'entreprise. Il doit permettre une démarche progressive et accompagner la montée en puissance de la dématérialisation. Les logiciels, qu'ils soient en mode licence ou SaaS (Software as a Service), doivent suivre cette évolution. Sur ce point, l'entreprise devra s'assurer que les aspects d'intégration sont garantis. Les critères de normes et d'interopérabilité entrent en jeu lors de la sélection des moyens technologiques. À titre d'exemple, les commentaires sur une commande client sont souvent importants. Ne pas les intégrer dans le système de gestion de commandes entraîne une perte d'information importante dans le cadre de la relation client.

### **Respect de la réglementation en vigueur**

Une fois décrit, le processus dématérialisé devra être en accord avec les réglementations en vigueur. À titre d'exemple, prévoir de faire de la dématérialisation fiscale de la facture sans avoir choisi l'archivage électronique adapté, c'est prendre un risque juridique pour l'entreprise.

### **Déterminer un ROI attendu**

Le ROI doit faire partie des objectifs du projet. Pas toujours simple à calculer, il nécessite toujours une phase d'analyse du processus existant et notamment des pertes liées au traitement du papier : pertes de temps, financières, etc.

### **3 Conclusion**

Loin d'avoir détaillé l'ensemble des dématérialisations possibles, le constat est simple : la dématérialisation est omniprésente et évolue sans cesse dans tous les processus métier. Les entreprises qui l'intègrent profitent de gisements de productivité qui renforcent leur compétitivité.

Les évolutions technologiques, avec la généralisation d'Internet, grâce en particulier aux Smartphones et au déploiement du Cloud Computing, vont renforcer les possibilités de dématérialisation. Faire sa demande de congés à partir de son Smartphone dans le train, valider une demande d'achat depuis une connexion Internet publique, visualiser le scan d'une facture fournisseur depuis une tablette tactile en salle de réunion,... Voici quelques exemples concrets des processus de l'entreprise de demain.

## 4 Annexes

### 4.1 Les éléments de la confiance numérique

#### 4.1.1 Les tiers de confiance

Les tiers de confiance proposent des services de la confiance numérique au travers de plates-formes hautement sécurisées sur Internet. De l'archivage à l'horodatage en passant par la signature électronique ces plates-formes fournissent les moyens de la confiance numérique.

##### Extrait de la plaquette de la FNTC (Fédération Nationale des Tiers de Confiance) :

- Établir la confiance
- Promouvoir la sécurité et la qualité des services dans le monde de l'économie numérique
- Garantir les utilisateurs

À propos des Tiers de Confiance

Identification, confidentialité, intégrité, archivage des documents électroniques, conservation des informations, les Tiers de Confiance (archiveurs, certificateurs, horodateurs, hébergeurs...), membres de la F.N.T.C., répondent à ces besoins nés de la dématérialisation des documents et de la généralisation de la signature électronique. Les Tiers de Confiance couvrent les domaines suivants : l'archivage électronique sécurisé, la signature électronique, le chiffrement des échanges et la cryptographie, l'horodatage, la « notarisation » électronique, l'hébergement et l'ASP.

Pour découvrir la FNTC et les leurs guides de confiance : [www.fntc.org](http://www.fntc.org)

#### 4.1.2 La signature électronique

##### 4.1.2.1 Le contexte juridique

Depuis le début des années 2000, un ensemble de textes donne à la signature électronique la même valeur juridique qu'à la signature manuscrite. Cette évolution juridique a ouvert le chemin à une dématérialisation plus étendue. En effet la signature électronique permet d'imaginer que tout document demandant une signature manuscrite puisse être dématérialisé.

Pour plus de détail sur la réglementation, consultez le guide juridique (Cf. 4.2.8).

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Le contexte juridique a défini deux niveaux de signature :

- La signature électronique « simple », article 4 de la loi N°2000-230 du 13 mars 2000, il faudra faire la preuve de la fiabilité du procédé de signature électronique
- La signature électronique « présumée fiable », article 4 de la loi N°2000-230 du 13 mars 2000 et l'article 2 du décret 2001-272 du 30 mars 2001 qui en précise les conditions. Nous pouvons noter qu'il faut utiliser un dispositif sécurisé de création de signature et un certificat électronique qualifié.

La signature électronique permet l'intégrité et l'authenticité de l'émetteur. De telle sorte que l'on a la garantie que le document n'a pas été modifié (intégrité) et que son émetteur est dûment identifié (authentification).

Technologiquement, la signature se base sur une PKI (Public Key Infrastructure) qui permet grâce à une clé publique et une clé privée de mettre en œuvre les algorithmes assurant l'intégrité et l'authentification.

Pour plus de détail voir le mémento téléchargeable sur le site de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) : [http://www.ssi.gouv.fr/site\\_rubrique59.html](http://www.ssi.gouv.fr/site_rubrique59.html)

#### **4.1.2.2 La pratique de la signature électronique**

Lors d'un échange de document signé électroniquement, l'émetteur utilise un certificat électronique pour signer. Le destinataire doit pouvoir vérifier que la signature est valide.

Comment peut-on signer électroniquement ?

Ce dont vous avez besoin :

- Un certificat électronique
- Un logiciel de signature
- Un document électronique à signer

Comment peut-on vérifier une signature électronique ?

Ce dont vous avez besoin :

- Un logiciel de vérification de signature
- Le document signé
- Un accès à la liste de révocation du certificat électronique

#### **4.1.2.3 Le certificat électronique**

**Définition simplifiée :**

*Le certificat électronique est une « carte d'identité électronique »*

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Un certificat est propre à une personne. Dans le cadre professionnel, le certificat est rattaché aussi à une personne morale (SIREN/SIRET).

Pour garantir la confiance, un certificat électronique doit être délivré par un PSCE (Prestataire de Services de Certification Électronique). Le PSCE a répondu aux obligations de normes françaises et internationales et il édite :

- Une PC (Politique de Certification) qui décrit les procédures selon lesquelles les certificats sont générés et gérés. Cette PC est publique.
- Une DPC (Déclaration des Pratiques de Certification) qui décrit les règles internes du PSCE. Cette DPC n'est pas publique.

Le PSCE est constitué de l'AC (Autorité de Certification) et de l'AE (Autorité d'Enregistrement) :

L'AC est responsable de l'émission, de la délivrance et de la gestion des certificats électroniques et en assume la responsabilité

L'AE est responsable de l'identification et de l'authentification des demandeurs de certificats électroniques, elle répond aux obligations de l'AC pour laquelle elle travaille.

Un certificat a une durée de vie limitée (2 ou 3 ans), il doit ensuite être renouvelé.

Pour différentes raisons un certificat peut être révoqué avant la fin de cette période. Par exemple lorsqu'un collaborateur quitte l'entreprise, son certificat doit être révoqué.

#### **4.1.2.4 Les certificats reconnus par l'administration Française.**

Le ministère de l'économie MINEIE (anciennement MINEFI) référence des certificats qu'il accepte dans le cadre des « télé-procédures » et qui peuvent être utilisés pour d'autres applications.

Le référencement actuel, dénommé PRIS V1, catégorise les certificats par classe (1, 2,3)

Le nouveau référencement, dénommé RGS, est opérationnel depuis le début du mois de mai 2010. Il catégorise les certificats selon un nombre d'étoiles (\*, \*\*, \*\*\*).

Les certificats référencés dans la PRIS V1 peuvent être utilisés pour la signature électronique simple dès lors qu'ils sont de classe 3+. Ils peuvent être utilisés en dehors du strict cadre des relations entreprise – administration. Par exemple, certaines banques proposent des applications de cautionnement dématérialisé en utilisant des certificats référencés PRIS V1.

Pour plus de détail sur la réglementation, consultez le guide juridique (Cf. 43).

Pour connaître les certificats reconnus par l'administration Française :

<http://www.telecom.gouv.fr/rubriques-menu/entreprises-economie-numerique/certificats-references-pris-v1/179.html>

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Exemple d'application : la réponse dématérialisée des appels d'offres des marchés publics.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, pour un certain nombre d'appels d'offres, les entreprises ont obligation de répondre électroniquement. La réponse électronique nécessite en particulier la signature électronique de l'acte d'engagement. Cette signature doit être faite avec un certificat référencé par l'administration. Le nombre de réponses dématérialisées est faible à ce jour, mais peut survenir à n'importe quel moment. Il convient donc aux entreprises de préparer cette éventualité. À compter de 2012, les acheteurs publics ne pourront plus refuser des réponses dématérialisées, les entreprises qui auront développé cette pratique pourront obtenir un avantage concurrentiel.

### 4.1.3 L'archivage à valeur probante

***Définition simplifiée :***

*Conserver les informations dématérialisées sans altération de leur contenu pour pouvoir les restituer en cas de nécessité et en garantir l'authenticité.*

L'archivage électronique recouvre des enjeux stratégiques, juridiques, sécuritaires et financiers.

L'enjeu stratégique est de définir quelles sont les informations qui doivent constituer le patrimoine électronique de l'entreprise. Certaines informations nécessitent un archivage à valeur probante (factures électroniques, bulletins de salaire), d'autres peuvent être archivées sans nécessité de valeur probante.

L'enjeu juridique principal de l'archivage est de permettre à l'entreprise d'apporter les informations dans un cas d'audit ou d'enquête. Ces informations sont utilisées comme preuve dans les procédures. Le recours à un tiers archiveur permet de démontrer la fiabilité de ces preuves.

Parmi les éléments à étudier pour archiver, nous pouvons noter :

- Quel est le délai d'archivage d'un document ?
- Doit-on archiver des annexes ou justificatifs du document ?
- Doit-on détruire le document au-delà du délai de conservation ?
- Quel niveau de sécurité choisir pour ces données ?
- ...

### 4.1.4 L'horodatage

***Définition simplifiée :***

*Moyen de donner une date fiable dans un système informatique.*

La date fiable est un moyen de « faire la preuve » que la date et l'heure utilisées par le système informatique sont exactes. Cette preuve peut être utilisée lors des audits ou des contrôles

*Tout processus métier a sa dématérialisation : Quelle est la vôtre ?*

Pour plus de détail sur la réglementation, consultez le guide juridique (Cf. 4.2.10).

## 4.2 Le guide juridique

Retrouver toutes les informations légales sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

### 4.2.1 La facture fiscale

**Guide juridique** : article 17 de la loi de finance rectificative de 2002 (J.O n° 304 du 31 décembre 2002, p. 22070). Directive européenne 2001/115 du 20 décembre 2001 (J.O.C.E L 15/25 du 17 janvier 2002. V) qui définit les conditions de mise en œuvre d'une facturation au niveau européen. Les articles 289 et 286 du CGI ont été modifiés et un ensemble de textes ont été rédigé.

**Pour mémoire** : Instruction du 7 Août 2003 (Instruction de la Direction générale des impôts n° 136 du 7 août 2003, 3CA) ; Arrêté du 10 juillet 2003 (. J.O. du 20 juillet 2003, p. 12273.) ; Décret 2003-659 (J.O. du 20 juillet 2003, p. 12272) ; Articles 286 et 289 du CGI et l'article 96 F-I de l'annexe III du CGI pour la facture signée électroniquement.

### 4.2.2 La LME

**Guide juridique** : LOI n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie

Pour plus d'informations sur la LME : <http://www.modernisationeconomie.fr/>

### 4.2.3 Liasse fiscale

**Guide juridique** : L'article 1649 quater B quater du code général des impôts décrit les obligations de télé-déclaration de la liasse fiscale

L'instruction 13 K-2-10 du 22 avril 2010 parue au bulletin officiel des impôts décrit la campagne 2010 TDFC (Transfert des Données Fiscales et Comptables). Cette instruction est mise à jour chaque année. Elle décrit les obligations des télé-déclarations fiscales et les conditions de déroulement d'une campagne fiscale.

Le bulletin officiel des impôts :

<http://doc.impots.gouv.fr/aida/Apw.fcgi?collection=BOIPUB&typepage=REFDOC&FILE=docFiscale.html>

#### 4.2.4 CVAE

**Guide juridique :** Extrait de L'instruction 13 K-2-10 du 22 avril 2010 « Les déclarations n°1330-CVAE (cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises) doivent être obligatoirement souscrites par voie électronique lorsque le chiffre d'affaires de l'entreprise redevable est supérieur à 500 000 euros en application du IV de l'article 1649 quater B quater du code général des impôts. ».

#### 4.2.5 TVA

**Guide juridique :** L'article 29 de la Loi de finances rectificative pour 2009 a abaissé le seuil de l'obligation de télé déclarer et de télé régler la TVA et les taxes annexes et assimilées en deux phases successives et, dans le même calendrier, créé un seuil pour l'obligation de télé régler l'impôt sur les sociétés et la taxe sur les salaires :

« À compter du 1er octobre 2010 le seuil actuel de l'obligation en matière de TVA, fixé à 760 000 €, est abaissé à 500 000 € hors taxes. En matière d'impôt sur les sociétés et de taxe sur les salaires, le télé-règlement est rendu obligatoire pour les entreprises dont le chiffre d'affaires réalisé au titre de l'exercice précédent dépasse ce seuil. À compter du 1er octobre 2011, le seuil de l'obligation en matière de TVA, d'IS et de TS est abaissé à 230 000 € hors taxes. »

Par ailleurs est incluse dans l'obligation de recours à Télé TVA, la télétransmission des demandes de remboursement de crédit de taxe pour les entreprises soumises à l'obligation de télé déclarer et de télé payer leur TVA. »

#### 4.2.6 Bulletins de salaire

**Guide juridique :** L'article 26 LOI n° 2009-526 du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures (1) :

« Le code du travail est ainsi modifié :

1° Après la première phrase du premier alinéa de l'article L. 3243-2, il est inséré une phrase ainsi rédigée : « Avec l'accord du salarié concerné, cette remise peut être effectuée sous forme électronique, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données. » ;

2° À l'article L. 3243-4, après les mots : « des salariés », sont insérés les mots : « ou les bulletins de paie remis aux salariés sous forme électronique ». « Avec l'accord du salarié concerné, cette remise peut être effectuée sous forme électronique, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données. » »

#### 4.2.7 Déclarations sociales

##### Guide juridique :

DADS-U : depuis le 1er janvier 2006 pour les déclarations produites par un logiciel de paie, à destination des partenaires TDS (arrêté ministériel du 5 janvier 2005 publié au JO du 1er février 2005).

##### DUCS

L'article L.243.14 du code de la Sécurité sociale introduit :

**L'obligation de déclarer par voie électronique** : À compter du 1er juillet 2007, les entreprises ou établissements d'une même entreprise, redevables de cotisations, contributions, et taxes d'un montant supérieur à un seuil révisable chaque année de 2007 à 2009, ont l'obligation d'effectuer leurs déclarations sociales, au titre des sommes dont ils sont redevables l'année suivante, par voie électronique.

Sont concernés par cette obligation de paiement dématérialisé et de déclaration par voie électronique, tous les employeurs du secteur privé ou du secteur public, à l'exception de l'État, des Collectivités territoriales et de leurs établissements publics administratifs, scientifiques et culturels.

Trois seuils d'assujettissement différents sont prévus :

- Le seuil de 150.000 euros relatif à l'obligation générale de paiement dématérialisé.
- Le seuil de 7 millions d'euros relatif à l'obligation de paiement par virement.
- Le seuil de 800.000 euros à compter du 1er juillet 2007 relatif à l'obligation de déclaration dématérialisée, ce seuil passant à 400.000 euros au 1er janvier 2008, puis à 150.000 euros au 1er janvier 2009.

Pour plus de détail consulter le site de l'USSAF :

[http://www.urssaf.fr/employeurs/chef\\_dentreprise\\_activite\\_generale/vos\\_salaries\\_-](http://www.urssaf.fr/employeurs/chef_dentreprise_activite_generale/vos_salaries_-)

#### 4.2.8 La signature électronique

##### Guide juridique :

La directive européenne du 13 décembre 2009 définit le cadre communautaire pour les signatures électroniques.

La transposition s'est effectuée en plusieurs étapes :

La loi N°2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique.

La loi N° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique notamment son article 33 qui précise le régime de responsabilité des prestataires de services de certification électronique délivrant des certificats électroniques qualifiés.

La loi N°2004-801 du 6 Août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, qui transpose, dans son article 5 l'article 8 de la directive, relatif à la protection des données (nouvel article 33 dans la loi du 6 janvier 1978 modifiée).

Le décret N° 2001-272 du 30 mars 2001, pris pour l'application de l'article 1316-4 du code civil et relatif à la signature électronique, modifié par le décret N°2002-535 du 18 avril 2002.

Le décret N° 2002-535 du 18 avril 2002 relatif à l'évaluation et à la certification de la sécurité offerte par les produits et les systèmes des technologies de l'information.

L'arrêté du 26 juillet 2004 relatif à la reconnaissance de la qualification des prestataires de services de certification électronique et à l'accréditation des organismes qui procèdent à leur évaluation.

#### 4.2.9 Certificats électronique et RGS

**Guide juridique : L'arrêté du 6 mai 2010 portant approbation du référentiel général de sécurité et précisant les modalités de mise en œuvre de la procédure de validation des certificats électroniques**

Lien vers le site du RGS : <http://www.references.modernisation.gouv.fr/rgs-securite>

#### 4.2.10 Horodatage

**Guide juridique :** la preuve légale au sens « électronique » en droit civil est régie par la loi du 13 mars 2000 et les textes réglementaires qui lui sont associés.

### 4.3 Le guide technique

#### 4.3.1 Fichier EDI

Un fichier EDI respecte une norme telle qu'EDIFACT. Il permet à deux applications de dialoguer sans intervention humaine. Typiquement pour la facture, le système de facturation de l'entreprise crée le fichier EDI et le système comptable du client l'intègre sans nécessité de ressaisie. Si les formats des fichiers EDI ne sont pas connus des applications, il faut alors utiliser un traducteur EDI qui assure la transformation de formats.

D'autres normes comme eb-XML existent, plus récentes elles sont appelées à se développer.

#### 4.3.2 Les protocoles de transport

Les protocoles de transports sont nombreux, notons que dans le cadre de l'EDI, les RVA utilisent en général P7 (normes X400).

Les normes EDIINT (AS1, AS2, AS3) permettent des échanges sécurisés sur Internet, assurant confidentialité, intégrité et authentification. Ils sont appelés à se développer.

## 4.4 Glossaire

Sigle	Signification
<b>AE</b>	Autorité d'Enregistrement
<b>ANSSI</b>	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
<b>APECA</b>	Association des Professionnels Européens de la Carte d'Achat
<b>AS2</b>	Protocole Internet sécurisé
<b>ASP</b>	Application Service Provider
<b>BAT</b>	Bon À Tirer
<b>BtoB</b>	Business to Business, entre deux entreprises
<b>BtoC</b>	Business to Consumer, entre une entreprise et le consommateur
<b>CFONB</b>	Comité Français d'Organisation et de Normalisation Bancaires
<b>CGI</b>	Code Général des Impôts
<b>CVAE</b>	Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises
<b>DEB</b>	Déclaration d'Échanges de Biens
<b>DES</b>	Déclaration Européenne de Services
<b>DGE</b>	Direction des Grandes Entreprises
<b>DGFIP</b>	Direction Générale des Finances Publiques
<b>DPC</b>	Déclaration relative aux Procédures de Certification
<b>DSO</b>	Days of Sales Outstanding
<b>EDI</b>	Échange de Données Informatiques, Electronic Data Interchange
<b>EDIFACT</b>	Échange de données informatisées pour l'administration, le commerce et le transport Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport
<b>EDIINT</b>	EDI via INternet. Ensemble de protocoles sécurisés pour l'EDI sur Internet
<b>ERP</b>	Enterprise Resource Planning
<b>FNTC</b>	Fédération Nationale des Tiers de Confiance
<b>LME</b>	Loi sur la Modernisation de l'Économie
<b>MINEIE</b>	Ministère de l'Économie de l'Industrie et de l'Emploi. Ancien MINEFI
<b>OCR</b>	Optical Character Recognition
<b>PC</b>	Politique de Certification
<b>PRIS V1</b>	Politique de Référencement Intersectorielle de Sécurité Version 1
<b>RGS</b>	Référentiel Général de Sécurité
<b>RVA</b>	Réseau à Valeur Ajoutée
<b>SEPA</b>	Single Euro Payments Area
<b>XML</b>	eXtensible Message Langage

## 5 À propos

### 5.1 À propos de Cegid

Premier éditeur français de logiciels de gestion avec un chiffre d'affaires de 248,6 M€ en 2009, le groupe Cegid compte plus de 2 000 collaborateurs et près de 400 000 utilisateurs tant en France qu'à l'étranger. Directement implanté à Paris, New-York, Barcelone, Madrid, Porto, Milan, Londres, Casablanca, Shenzhen, Shanghai, Hong Kong et Tokyo, Cegid s'appuie aussi sur des accords de distribution partout dans le monde, afin d'accompagner ses clients dans leur développement international.

Éditeur de solutions dédiées à la performance des entreprises et à leur développement, le groupe Cegid a fondé son savoir-faire sur des expertises « métier » (Industrie, Services, Négoce, Retail, Hôtels-Restaurants, Profession Comptable, Associations, Entrepreneurs et TPE, Secteur Public) et « fonctionnelles » (Finance, Fiscalité, Performance Management, Ressources Humaines). L'offre Cegid, également disponible en mode « on demand » (SaaS), est adaptée aux entreprises et établissements publics de toutes tailles.

Avec des technologies qui s'intègrent naturellement et qui répondent aux enjeux métier des utilisateurs, Cegid donne une nouvelle dimension à l'informatique : la création de valeur pour l'entreprise et ceux qui contribuent à son développement.

Cotation depuis 1986 – Euronext Paris Compartiment C

Code ISIN Actions : FR0000124703 - Reuters : CEGI.PA - Bloomberg : CGD FP - ICB : 9537 Software

Indices : Small 90, Mid and Small 190, ITCAC et SBF 250

### 5.2 À propos d'Esker

Créé en 1985, Esker est un des principaux éditeurs de solutions et services de dématérialisation à la demande et un des acteurs majeurs du SaaS en France (Software as a Service).

Dédiés à tous les acteurs de l'entreprise (Direction Financière, Comptabilité, Ressources Humaines, Marketing...), ses solutions et services à la demande, Esker DeliveryWare, Esker on Demand et FlyDoc permettent aux entreprises d'automatiser et de dématérialiser la réception et l'envoi de leurs documents (factures fournisseurs, bons de commandes, factures clients, lettres de relances, courriers commerciaux et marketing, bulletins de paie...) par courrier, fax, e-mail ou SMS. Esker aide ainsi les entreprises à éliminer le papier et sa manipulation de leurs processus de gestion tout en améliorant leur productivité, leurs cycles de gestion et leur impact environnemental.

Les solutions d'Esker sont utilisées par plus de 80 000 organisations dans le monde telles que Adecco, AGF, Aldes, EDF, Flammarion, Lafarge, Manpower, Whirlpool, Samsung... ainsi que par des PME, TPE, associations, professions libérales et particuliers.

### **5.3 Biographie Christophe Lucot, rédacteur.**

#### **Christophe Lucot, conseiller en marketing NTIC et en dématérialisation.**

Après une formation d'ingénieur informatique, il manage le service client d'Almacom, où il accompagne le développement de l'entreprise et la commercialisation de 20.000 solutions. Il réalise le démarrage de 500 solutions de dématérialisation des échanges en clientèle.

Puis au sein de Prologue, il lance la nouvelle solution de dématérialisation des échanges qui a conquis 700 clients en 4 ans et devient Directeur marketing, poste dans lequel il créera intégralement le service marketing en charge du lancement de la nouvelle offre unifiée.

Aujourd'hui, il met son savoir-faire au service :

- des Directions Générales d'entreprise en nouvelles technologies pour les accompagner sur leur marketing stratégique et produit,
- des Directions Générales et directions métiers des entreprises et administrations dans le cadre de projet de dématérialisation.

Mail : christophe.lucot (a) gmail.com

Mob : 06 37 64 20 66



10 rue des Emeraudes - 69006 Lyon - France  
Tel : +33 (0) 4 72 83 46 46 - [www.esker.fr](http://www.esker.fr)



52 quai Paul Sédallian - 69279 Lyon Cedex 09 - France  
Tél. 0 811 884 888<sup>(coût d'un appel local)</sup> - [www.cegid.fr/finance](http://www.cegid.fr/finance)