

Une étude  
“**opinion**way”  
pour  
**COMARCH**

**LES  
ENTREPRISES  
EN FRANCE**

**ET LA  
FACTURATION  
ÉLECTRONIQUE**



# e-INVOCING : ACCÉLÉREZ VOTRE DIGITALISATION

Toute entreprise qui souhaite se développer et garantir ses bénéfices doit automatiser ses processus afin de simplifier la coopération avec ses partenaires commerciaux et d'optimiser le travail de ses employés. L'étude *Les entreprises en France et la facturation électronique* réalisée pour Comarch par OpinionWay, est destinée à comprendre et analyser la gestion des factures au sein des entreprises situées sur le territoire français. Nous abordons ainsi les plus grands défis liés à la facturation électronique auxquels sont confrontées les entreprises et les résultats qu'elles en attendent.



# La MÉTHODOLOGIE



Échantillon de **200 représentants d'entreprises de 250 salariés** et plus : directeurs financiers, directeurs des systèmes d'information, directeurs des achats, directeurs logistique, directeurs supply chain.

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de nombre de salariés, de secteur d'activité et de région d'implantation.



L'échantillon a été interrogé par **téléphone sur système CATI** (Computer Assisted Telephone Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 5 au 26 octobre 2018.**



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252.**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 3 et 6,9 points au plus pour un échantillon de 200 répondants.





## Le profil des personnes interrogées

Dirigeants d'entreprises de 250 salariés et plus



Secteur d'activité	%
Service aux particuliers	23 %
Service aux entreprises	28 %
Agriculture, industrie, production	29 %
Construction	3 %
Commerce, hébergement, restauration	17 %



Chiffre d'affaire	%
Moins de 20 Millions d'€	16 %
De 20 à 49 Millions d'€	34 %
De 50 à 99 Millions d'€	6 %
100 Millions d'€ et plus	15 %



Fonction	%
Directeur financier	76 %
Directeur des systèmes d'information	7 %
Directeur des achats	7 %
Directeur logistique	6 %
Directeur supply chain	4 %



Nombre de salariés	%
250 à 499 salariés	53 %
500 à 999 salariés	36 %
1000 à 4999 salariés	8 %
Plus de 5000 salariés	3 %

# LES RÉSULTATS



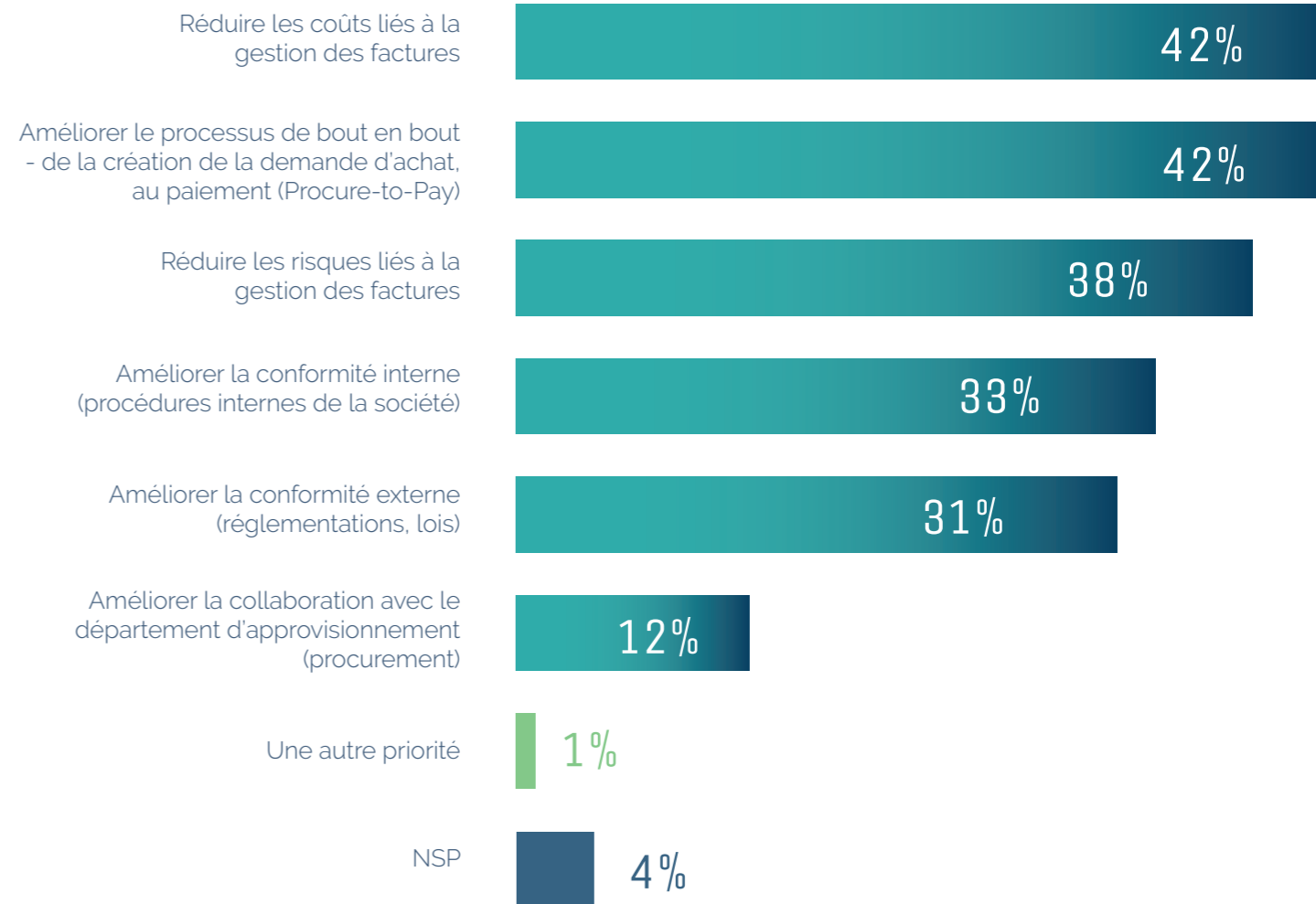
# L'état d'esprit des entreprises en matière de gestion



## 1. LES PRIORITÉS POUR LA GESTION D'ENTREPRISE

Q. Actuellement, quelles sont les priorités de votre département financier / de comptabilité ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%





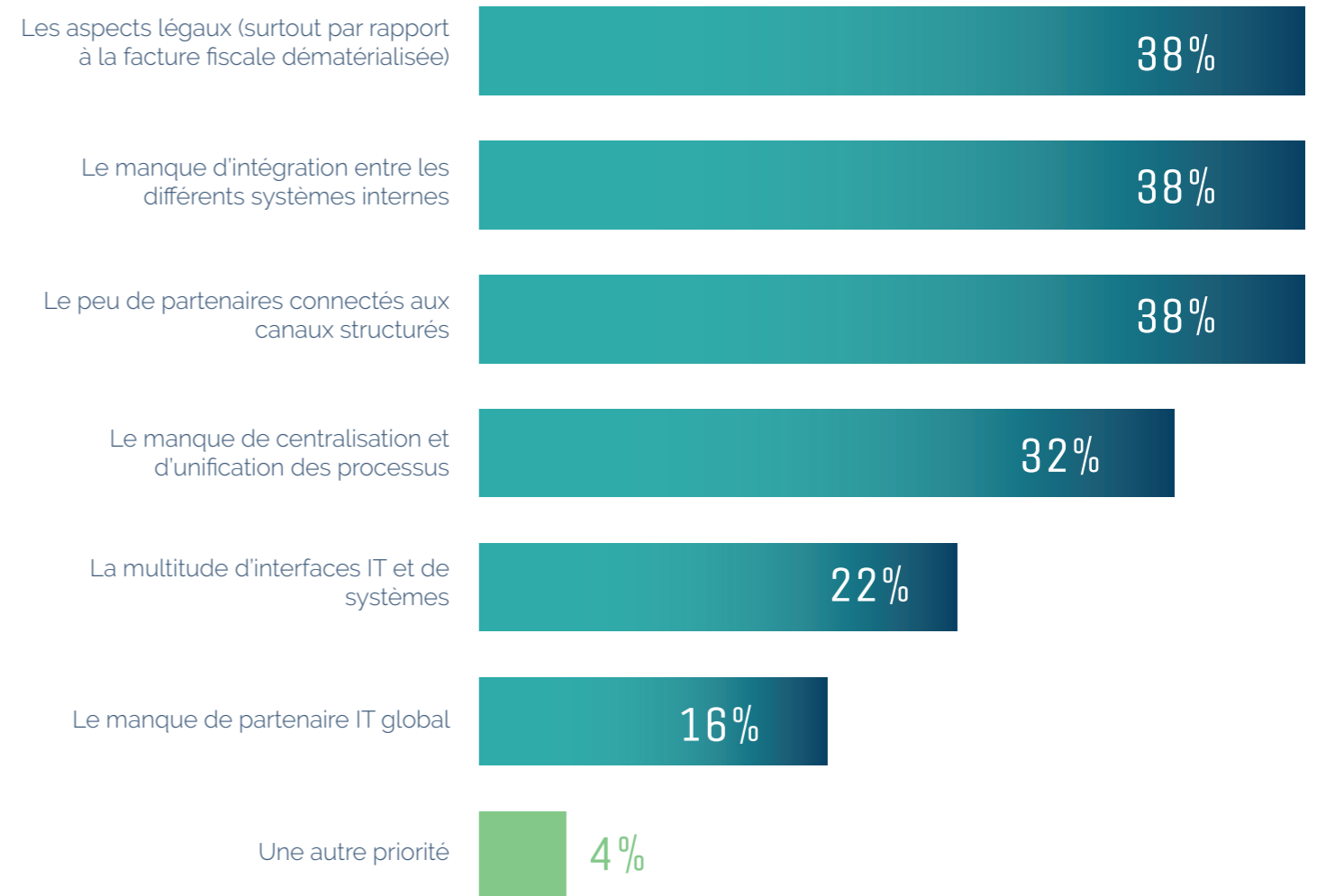
Aujourd'hui, la première des priorités du département financier/comptabilité pour les dirigeants interviewés est de réduire les coûts liés à la gestion des factures et d'améliorer le processus de facturation de bout en bout. (42% dans les deux cas). 38% citent également la volonté de réduire les risques liés à la gestion des factures, 33% l'amélioration de la conformité interne, et 31% la conformité externe.



## 2. LES DÉFIS RENCONTRÉS PAR LES ENTREPRISES PRÉSENTES DANS PLUSIEURS PAYS

Q. Quels sont les défis que vous rencontrez par rapport à la présence géographique de votre entreprise dans plusieurs pays ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%





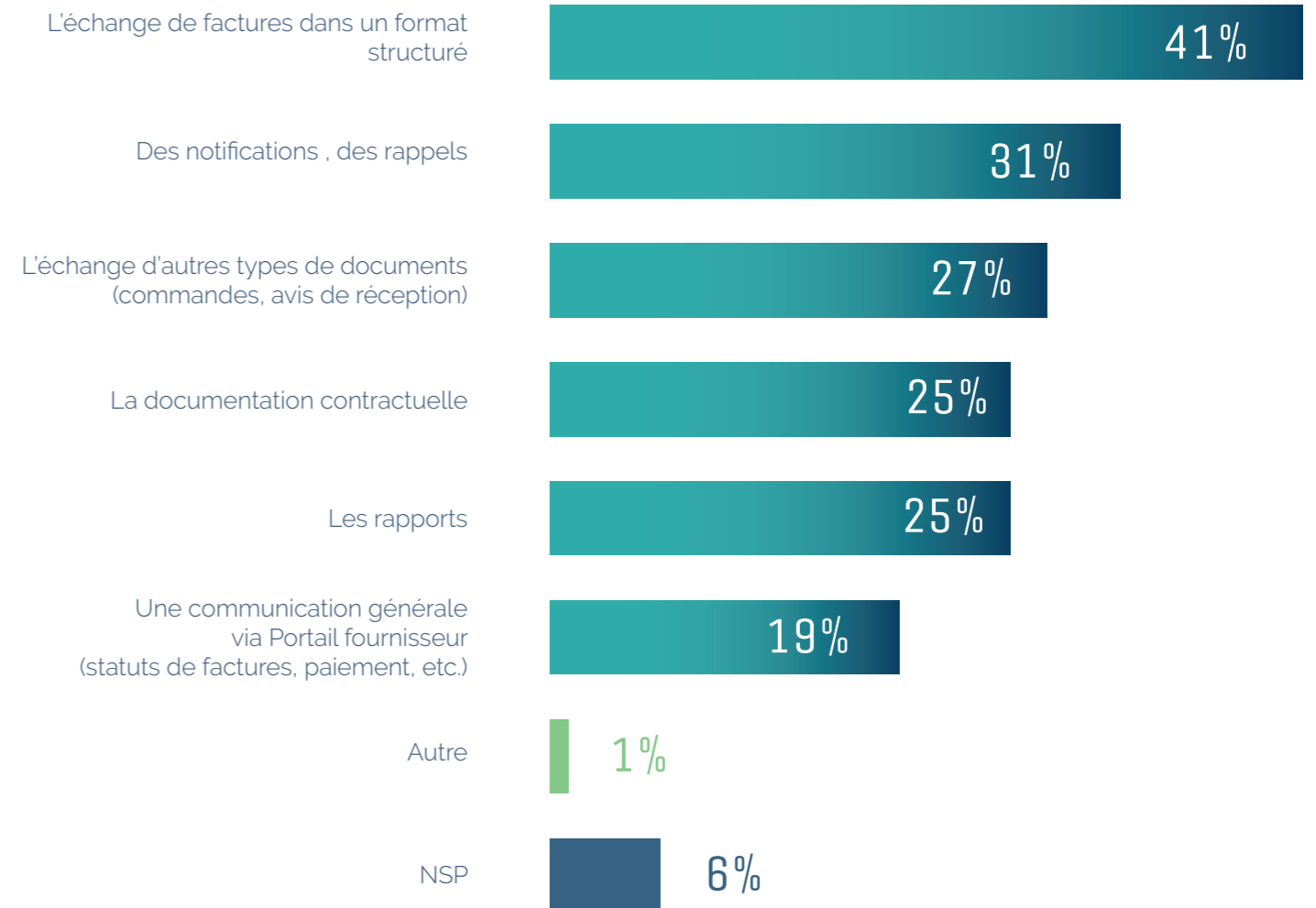
On note que pour les entreprises présentes à l'international (50% des entreprises interrogées), les aspects légaux notamment par rapport à la facture fiscale dématérialisée font partie des défis majeurs qu'elles rencontrent (38%) au même niveau le manque d'intégration entre les différents systèmes internes (38%) ou le fait d'avoir que peu de partenaires connectés aux canaux structurés (38% également).



### 3. L'INTÉRÊT POUR DES AMÉLIORATIONS GRÂCE AU DIGITAL

Q. Parmi les éléments suivants, lesquels aimeriez-vous améliorer en les digitalisant ?


Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%





Dans ce contexte, l'échange de factures se classe comme le premier point que les dirigeants interrogés souhaitent améliorer grâce au digital.

En effet, 41% des personnes interrogées aimeraient améliorer l'échange de factures dans un format structuré grâce à la digitalisation. Ce point est davantage cité que l'amélioration des notifications/rappels (31%), l'échange d'autres types de documents comme des bons de commande ou avis de réception (27%), la documentation contractuelle (25%), les rapports (25%) ou encore une communication générale via Portail fournisseur (19%).

A photograph showing a person's hands using a smartphone and a laptop on a table. There are coffee cups and a sugar dispenser on the table. The background is blurred, suggesting an outdoor or cafe setting.

# LES SYSTÈMES DE FACTURATION DES ENTREPRISES

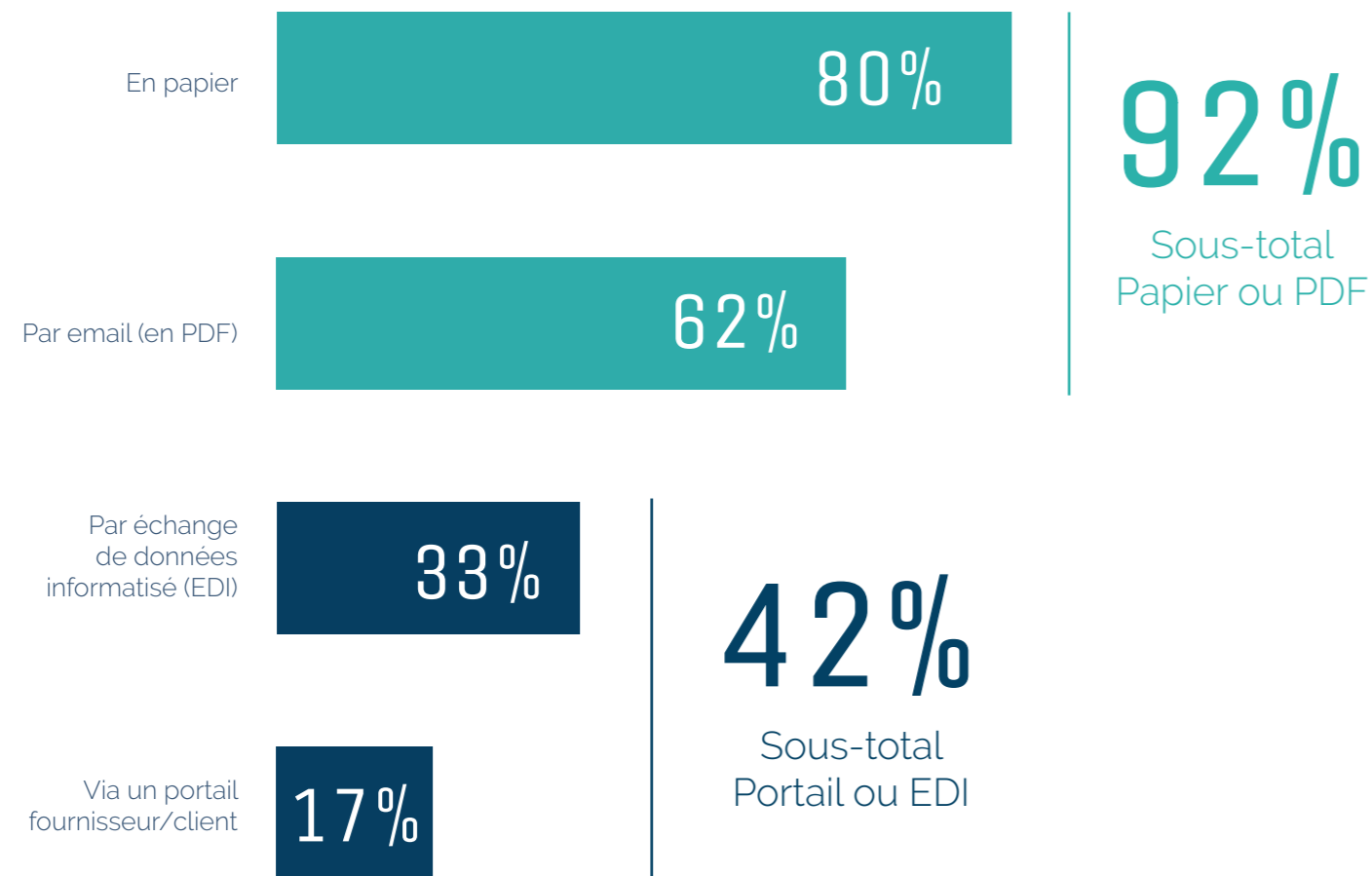




## 1. LES FORMATS UTILISÉS POUR L'ÉCHANGE DES FACTURES

Q. Comment échangez-vous actuellement les factures avec vos partenaires commerciaux, fournisseurs ou clients (factures entrantes et factures sortantes) ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%



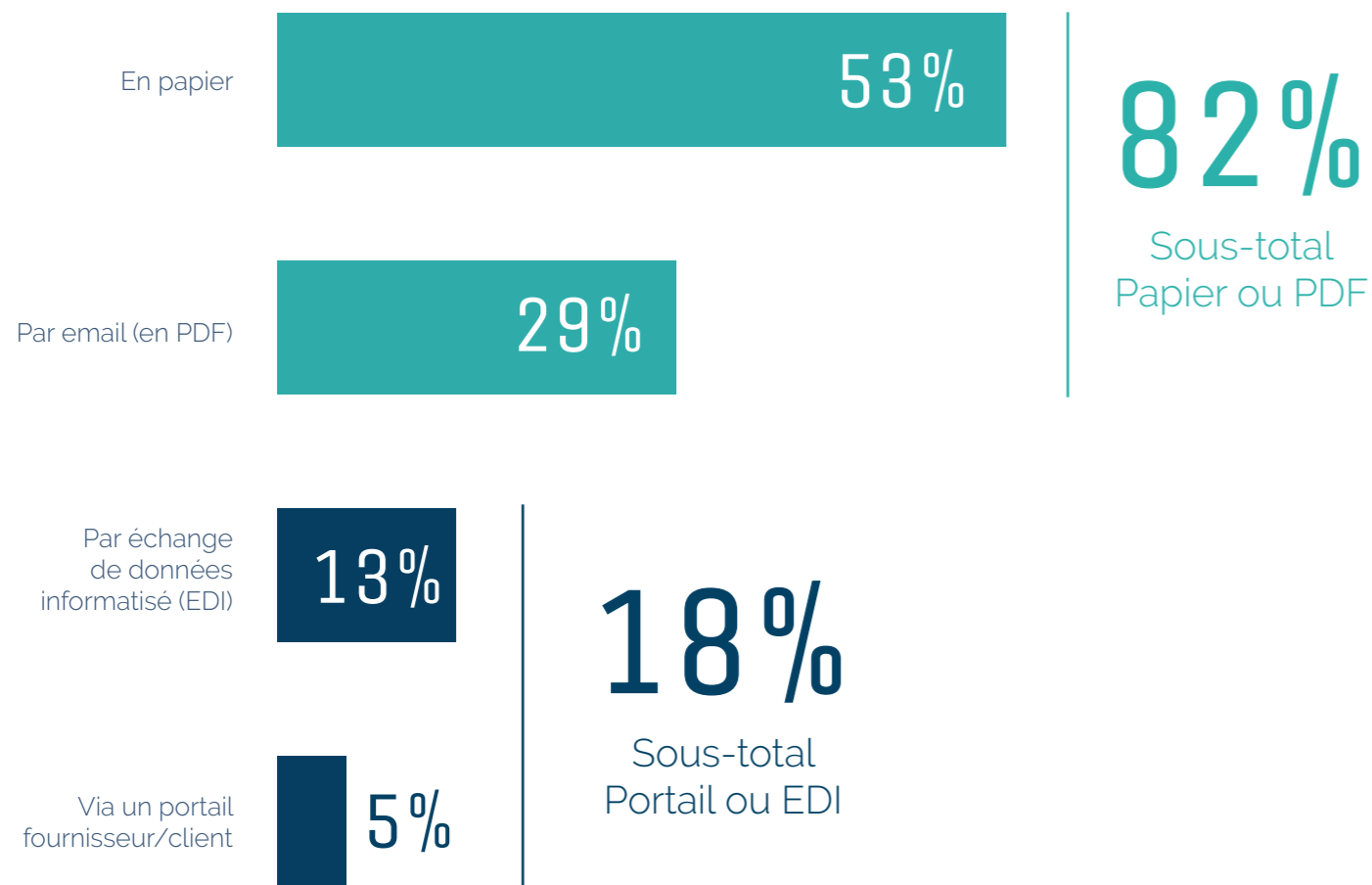
Au sein des entreprises interrogées, les formats les plus répandus pour l'échange des factures avec leurs partenaires commerciaux, fournisseurs ou clients, qu'il s'agisse de factures entrantes ou sortantes, est le format papier ou par email en PDF (92%). Huit dirigeants sur dix déclarent que leur entreprise utilise le format papier (80%), et 62% le format PDF envoyé par email. On note ainsi que seule une minorité dispose d'un système d'échange de données informatisé (EDI) ou effectue ces échanges via un portail fournisseur/client (42%). Dans le détail, 33% des dirigeants interrogés déclarent que leur entreprise dispose d'un système EDI, 17% d'un portail fournisseur/client.





## 2. LE SYSTÈME D'ÉCHANGE DE FACTURES PRIVILÉGIÉ

Q. Quel système d'échange de factures utilisez-vous le plus ?



En pratique, le système de facturation le plus utilisé au quotidien dans les entreprises est la facture **papier** (53%) devant la facture PDF envoyée par email (29%). Le système portail ou EDI n'est le plus utilisé que par une minorité d'entreprises (18%) : 13% des dirigeants déclarent que leur entreprise utilise avant tout comme système d'échange l'EDI et 5% le portail fournisseur/client.

On note également que ce sont les entreprises du secteur de l'industrie (17% contre 10% des entreprises évoluant dans le secteur des services) et de 500 salariés et plus (15% contre 11% pour les entreprises de moins de 500 salariés) qui utilisent le plus le système EDI.

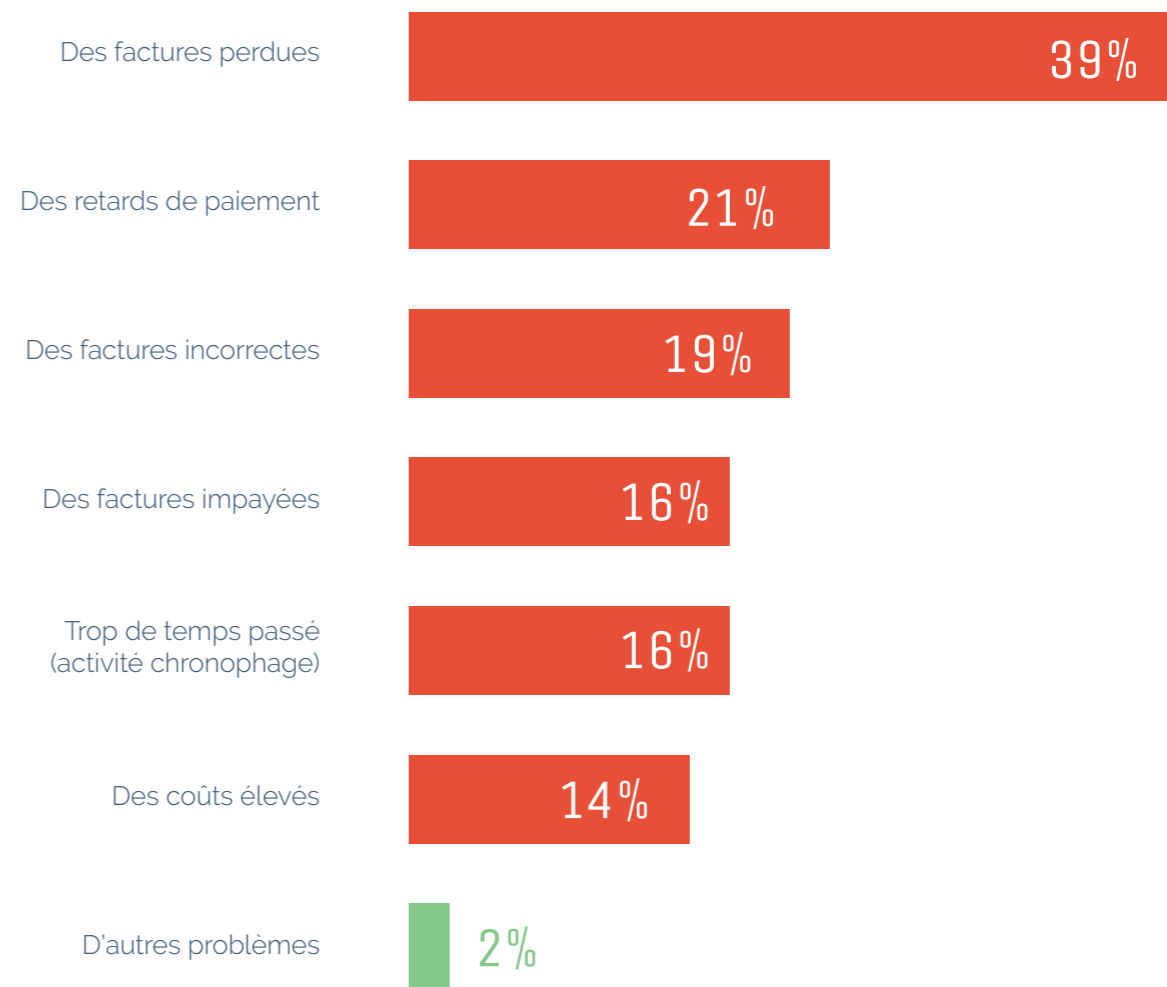


# LES RAISONS INCITANT À CHANGER LE SYSTÈME DE FACTURATION



## 1. LES PROBLÈMES RENCONTRÉS DANS LES ÉCHANGES DE FORMATS PAPIER OU PDF

Q. Parmi les problèmes suivants, lesquels rencontrez-vous actuellement dans l'échange de factures au format papier et/ou pdf ?





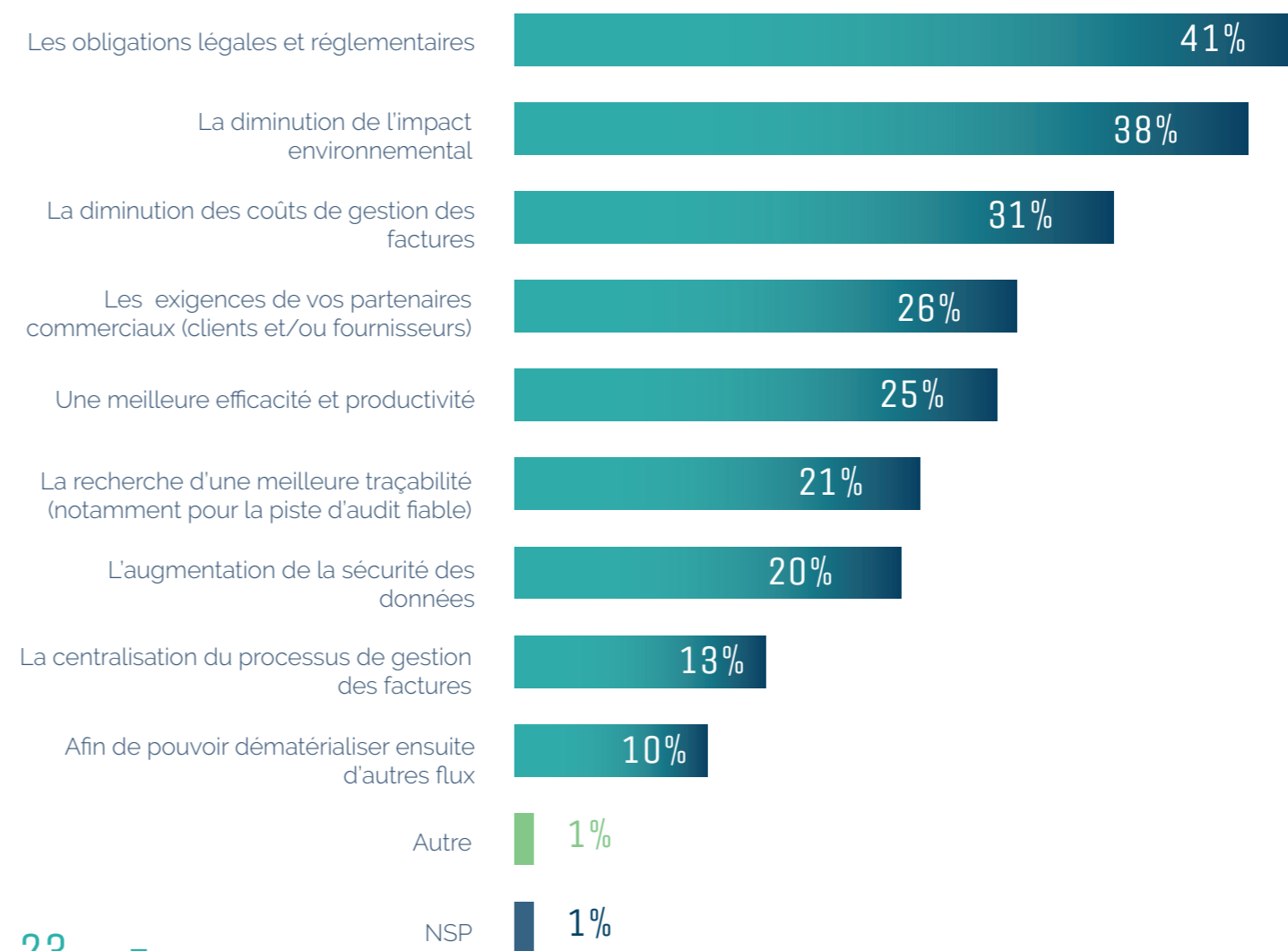


## 2. LES FACTEURS QUI INCITENT À ADOPTER UNE SOLUTION DE DÉMATÉRIALISATION DE FACTURATION

Alors que les formats de facture papier ou PDF sont les plus répandus et les plus utilisés, de nombreux inconvénients sont pointés du doigt vis-à-vis de ces modes de gestion des factures. Les dirigeants dont l'entreprise utilise ces formats citent comme premier problème la perte de factures (39%). Ce problème devance nettement les retards de paiement (21%), les factures incorrectes (19%), les factures impayées (16%) ou encore l'aspect chronophage de ce système (16%). Enfin, 14% reconnaissent les coûts élevés que représente ce système.

Q. Si vous avez déjà mis en place une solution de dématérialisation des factures (Portail et/ou EDI) ou si vous avez l'intention de le faire, quels sont les facteurs qui vous y ont incité ou vous y inciteraient ?

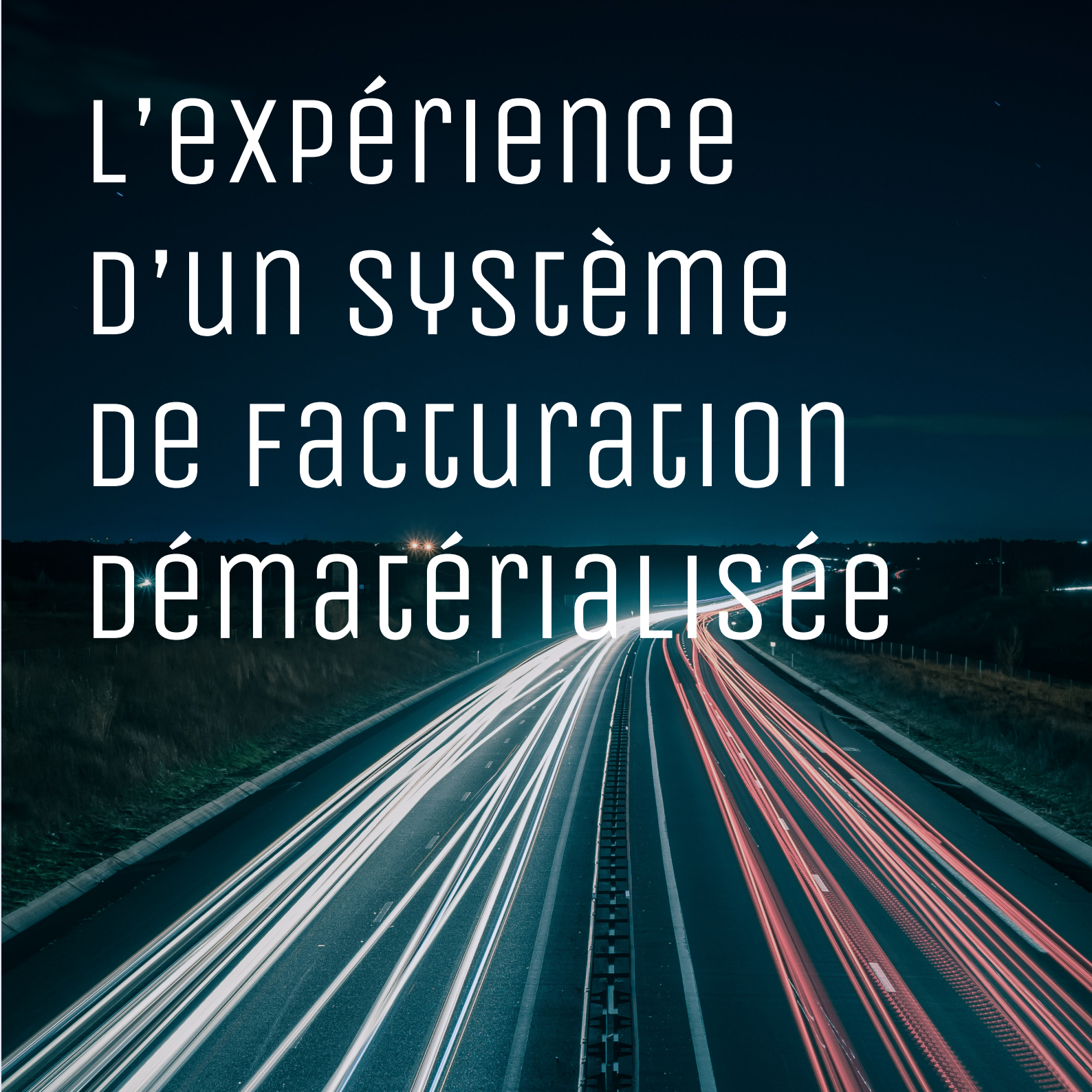
Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%



**Plusieurs motifs poussent ou pousseraient à adopter une solution de dématérialisation de facturation. La première raison est avant tout contrainte**, 41% des dirigeants citent ainsi les obligations légales et réglementaires. Notons au passage que l'exigence des partenaires commerciaux est invoquée par 26% des dirigeants. L'intérêt écologique de ce système ne nécessitant plus d'impression papier est également un motif important pour passer à une solution dématérialisée (38%).

Des raisons plus pratiques viennent ensuite : 31% pour la diminution des coûts de gestion des factures, 25% pour une meilleure efficacité et productivité, 21% pour la recherche d'une meilleure traçabilité et 20% pour l'augmentation de la sécurité des données. La centralisation du processus de gestion des factures (13%) et le fait de pouvoir dématérialiser ensuite d'autres flux (10%) ne sont cités que par une minorité.

# L'EXPÉRIENCE D'UN SYSTÈME DE FACTURATION DÉMATÉRIALISÉE



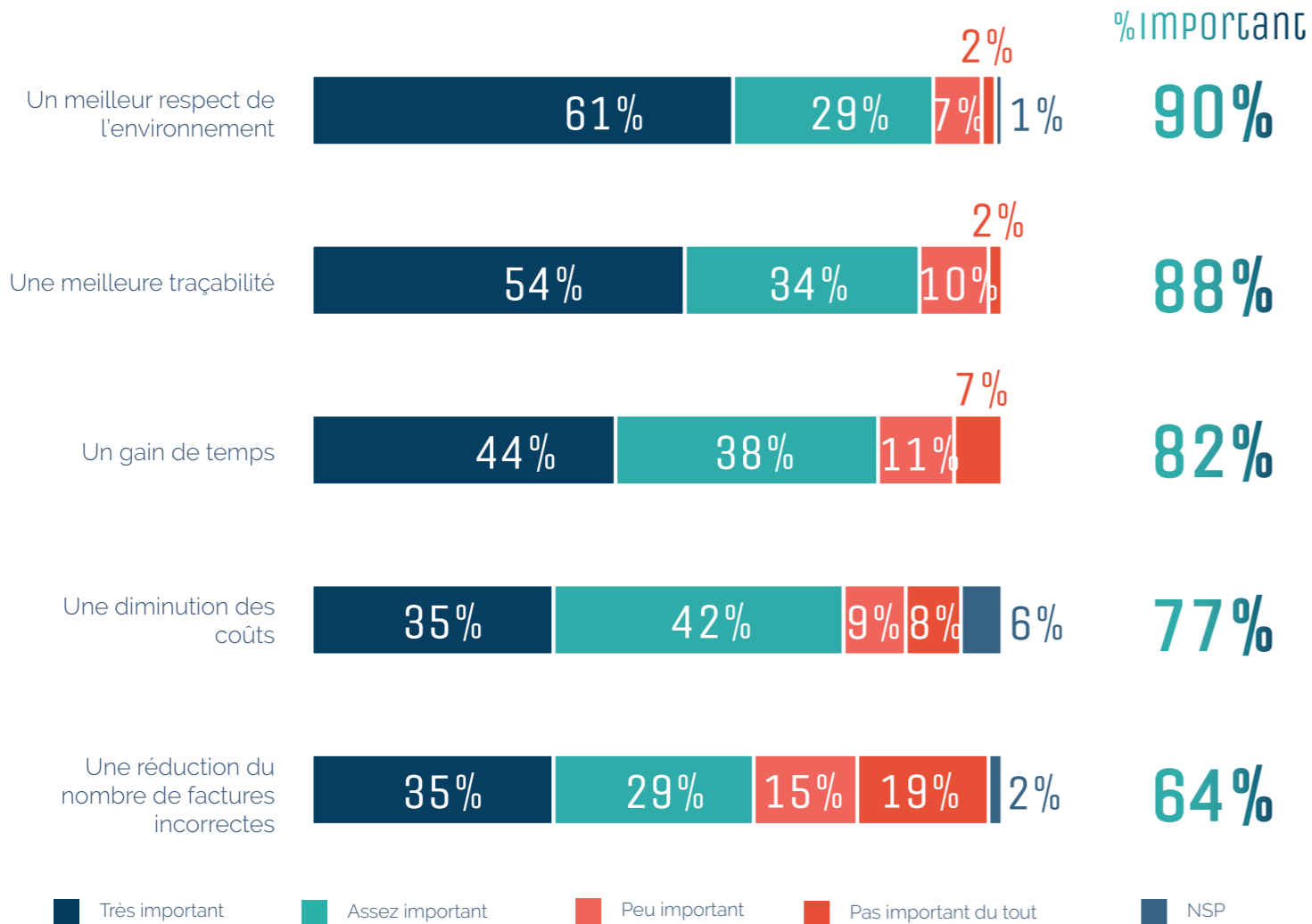




# 1. LES BÉNÉFICES DES SYSTÈMES DE PORTAIL OU D'EDI

Q. Vous avez répondu que vous échangez les factures via un Portail et/ou via EDI. Pour chacun des domaines suivants, estimez-vous que cette solution vous apporte un bénéfice très important, assez important, peu important ou pas important du tout ?

Question posée uniquement aux personnes utilisant un portail ou un EDI pour l'échange des factures, soit 42% de l'échantillon.



Si l'adoption de ce type de solution a pu être contrainte, les dirigeants d'entreprises utilisant cette solution s'accordent sur son intérêt et ses bénéfices. En effet, le bénéfice environnemental est reconnu de manière quasi-unanime : 90% des dirigeants considèrent ainsi que cette solution apporte un bénéfice important en matière de respect de l'environnement (dont 61% un bénéfice très important).

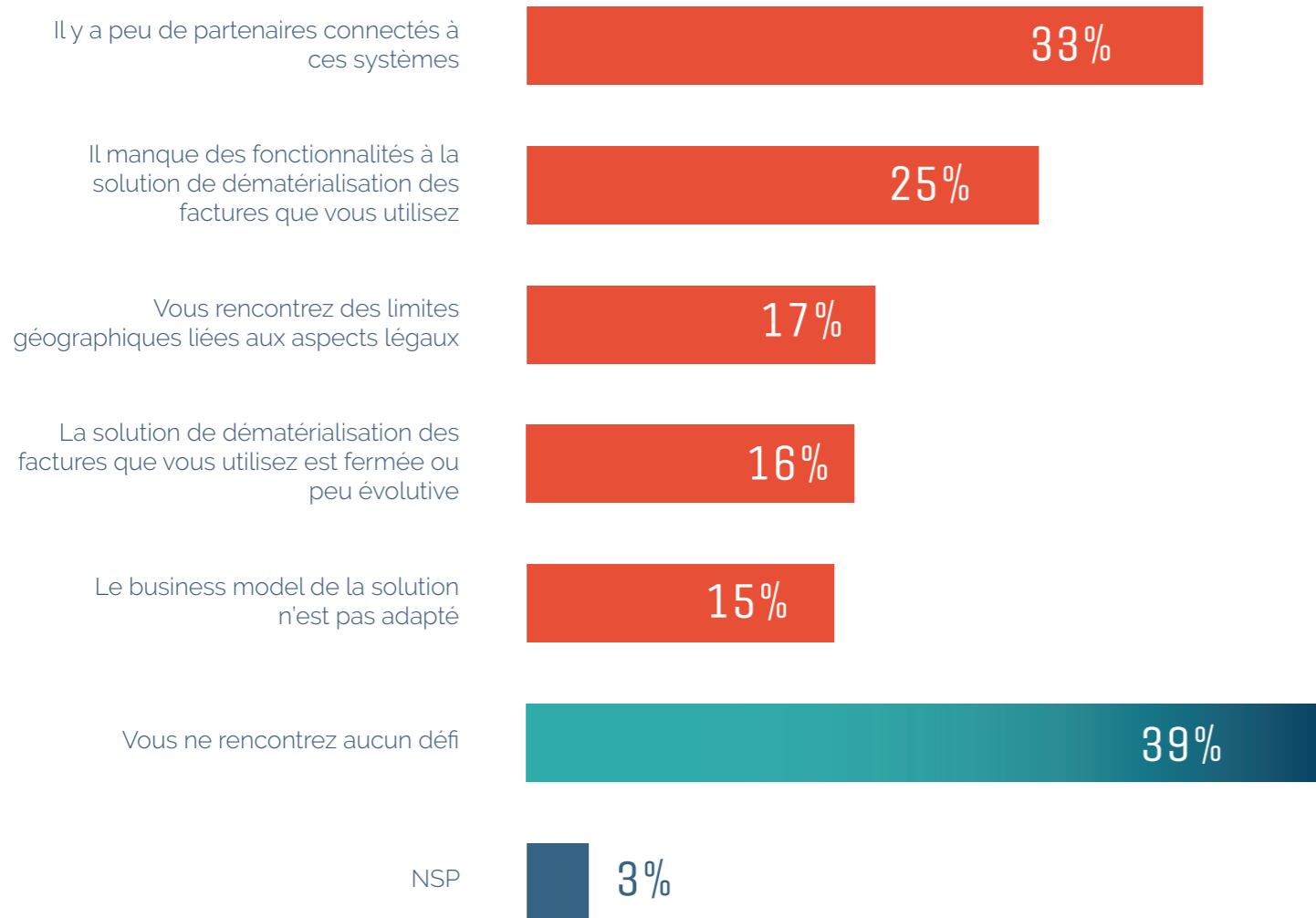
Des bénéfices en matière de gestion comptable lui sont également reconnus de manière notable : 88% pour une meilleure traçabilité, 82% pour un gain de temps, 77% pour une diminution des coûts et 64% pour la réduction du nombre de factures incorrectes.



## 2. LES DÉFIS POSÉS PAR LES SYSTÈMES DE PORTAIL OU D'EDI

Q. Quels sont les principaux défis que vous rencontrez concernant l'échange des factures par une solution de dématérialisation des factures (Portail et/ou EDI) ?

Question posée uniquement aux personnes utilisant un portail ou un EDI pour l'échange des factures, soit 42% de l'échantillon. - Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%



Si ce système comporte de nombreux bénéfices, l'adoption de cette solution de dématérialisation des factures engendre des défis selon les dirigeants dont l'entreprise en est équipée. 58% d'entre eux reconnaissent ainsi rencontrer des défis, notamment le fait que peu de partenaires soient connectés à ces systèmes (33%). **Toutefois, les défis inhérents au système en lui-même ne viennent que dans un second temps :** le manque de fonctionnalités (25%), le fait de rencontrer des limites géographiques liées aux aspects légaux (17%), son manque de capacités d'évolution (16%) ou encore le fait que le business model de la solution ne soit pas adapté (15%).

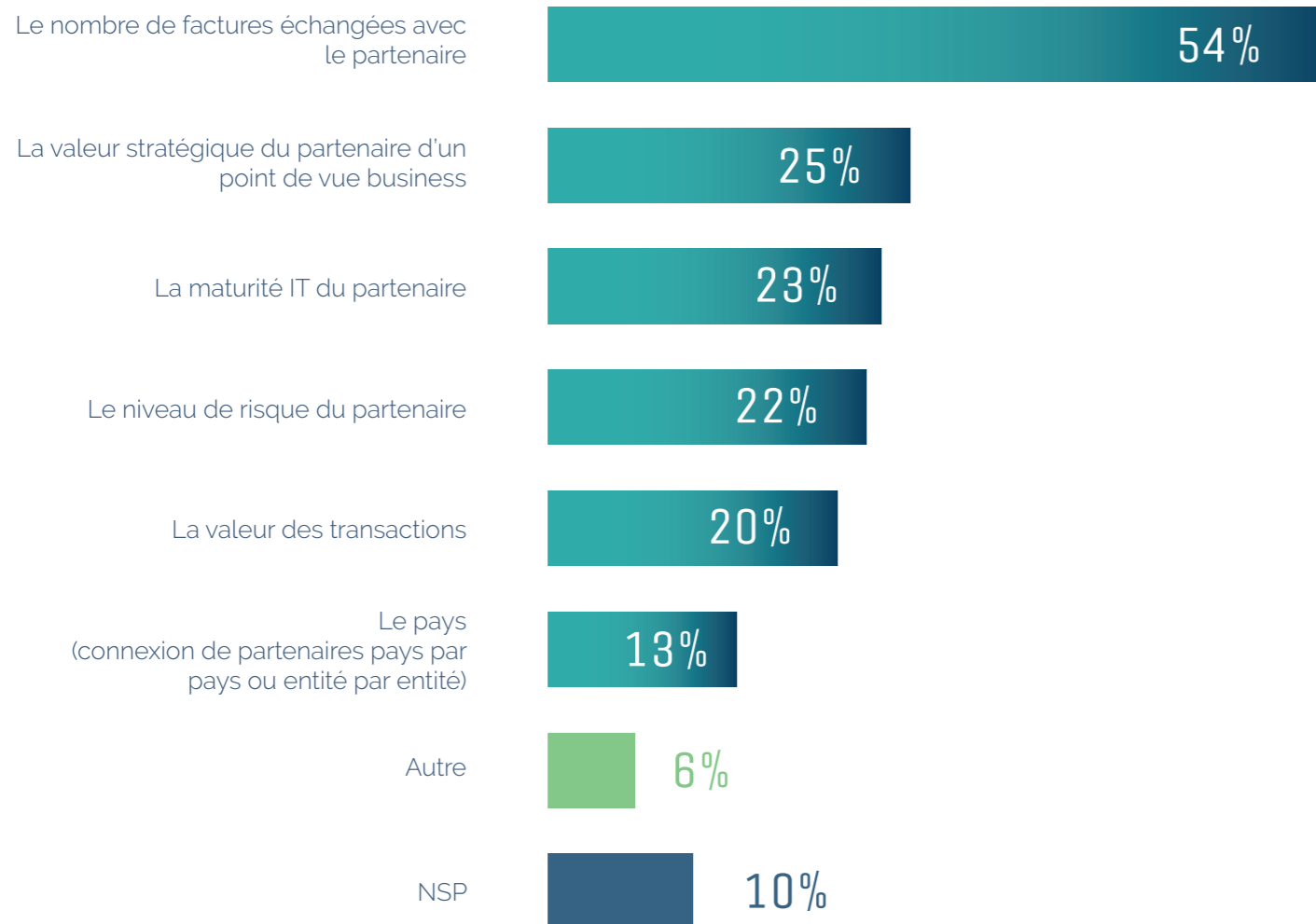




### 3. LES CRITÈRES POUR FIXER L'ORDRE DE CONNEXION AU SYSTÈME DE DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

Q. Sur la base de quels critères avez-vous décidé de l'ordre de connexion des partenaires à votre solution de dématérialisation des factures (Portail et/ou EDI) ?

*Question posée uniquement aux personnes utilisant un portail ou un EDI pour l'échange des factures, soit 42% de l'échantillon. Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%*



**Dans le choix de l'ordre de connexion des partenaires au système de dématérialisation des factures, le critère du volume des échanges est déterminant selon les dirigeants équipés d'un portail ou d'un EDI :**

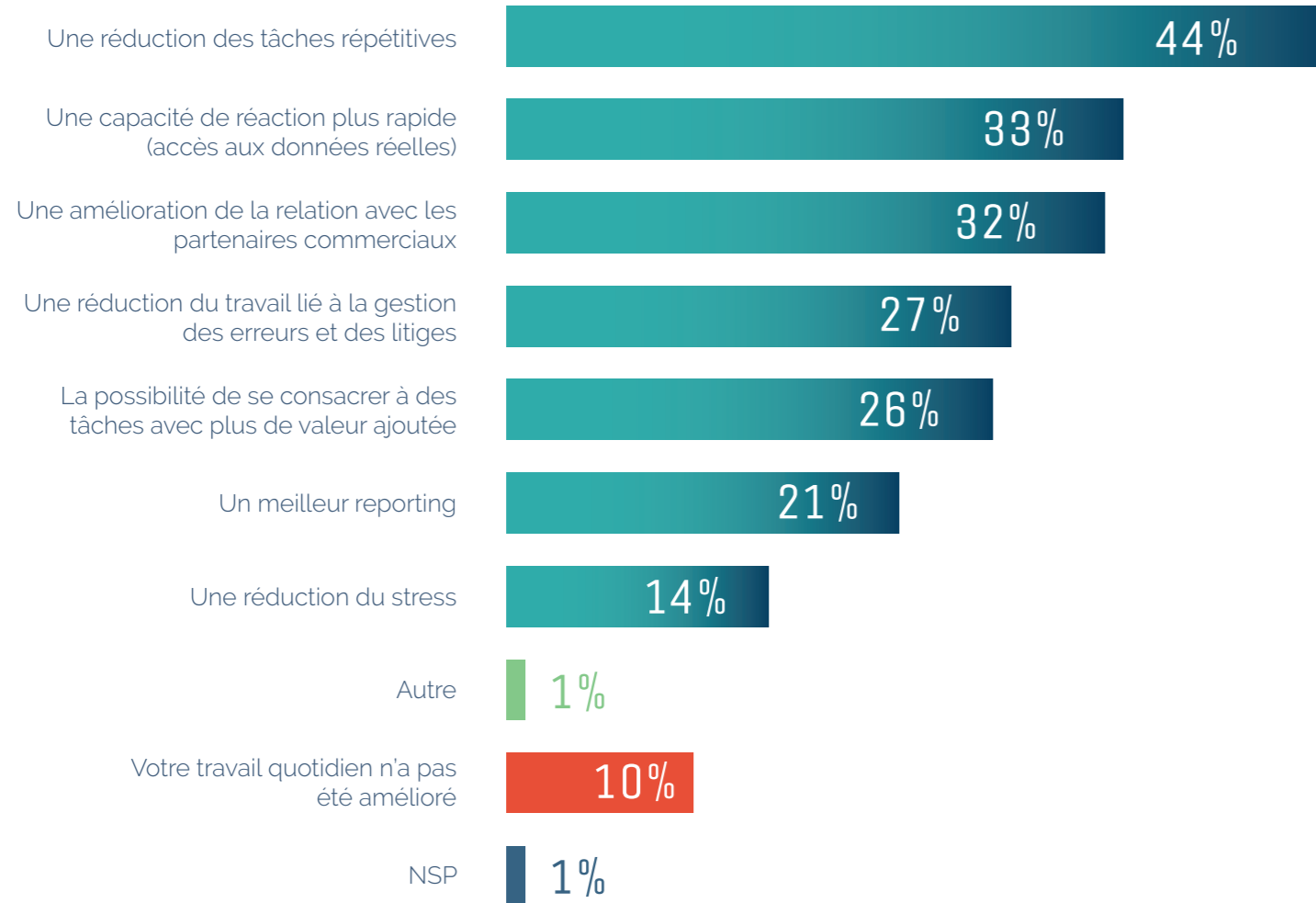
54% citent comme première raison le nombre de factures échangées avec le partenaire. Les autres critères ne viennent que dans un second temps : la valeur stratégique du partenaire d'un point de vue business (25%), la maturité IT du partenaire (23%), le niveau de risque du partenaire (22%) ou encore la valeur des transactions (20%). Le pays du partenaire n'est cité que par 13% des personnes.



## 4. LES AMÉLIORATIONS APPORTÉES PAR LES SYSTÈMES DE DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

Quelles ont été les principales améliorations dans votre travail quotidien après la mise en place d'une solution de dématérialisation des factures (Portail et/ou EDI) ?

*Question posée uniquement aux personnes utilisant un portail ou un EDI pour l'échange des factures, soit 42% de l'échantillon. Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%*



**Près de neuf dirigeants sur dix disposant de ce type de solutions estiment qu'il y a eu des améliorations dans le travail quotidien de leur entreprise suite à la mise en place d'une solution de dématérialisation des factures (89%).**

Les principaux avantages cités par les dirigeants sont la réduction des tâches répétitives (44%), une capacité de réaction plus rapide grâce à l'accès aux données réelles (33%) et même une amélioration de la relation avec les partenaires commerciaux (32%). Par ailleurs, ils sont plus d'un quart à citer une réduction du travail lié à la gestion des erreurs et des litiges (27%) et la possibilité de se consacrer à des tâches avec plus de valeur ajoutée (26%). Dans une moindre mesure, ils notent des améliorations sur le reporting (21%) et sur la réduction du stress (14%).



# CONCLUSION

Cette étude menée par OpinionWay pour Comarch permet de tirer quelques grands enseignements sur l'intérêt de l'adoption d'un système de facturation électronique par les entreprises et les challenges auxquels celles-ci ont à faire face. Nous retiendrons alors que :

- Au sein des entreprises les plus importantes en taille salariale, c'est-à-dire comptant au moins 250 salariés, les solutions les plus répandues et les plus utilisées pour l'échange de factures sont l'envoi papier et l'envoi en PDF par email. Moins d'un dirigeant sur deux interrogés déclare que son entreprise est équipée d'un portail fournisseur/client ou d'un système d'échange de données informatisé.

- Pourtant, l'échange de factures par courrier ou par mail comporte de nombreux inconvénients et la majorité des dirigeants utilisant ce système déclare être confrontée à des problèmes, en premier lieu à des pertes de factures. Par ailleurs, la première priorité des services comptables aujourd'hui est de réduire les coûts liés à la gestion des factures et d'améliorer le processus de facturation de bout en bout. Dans cette logique, l'échange de factures se classe comme le premier point que les dirigeants interrogés souhaitent améliorer grâce au digital.

- En effet, même si l'adoption d'un système de factures dématérialisées est d'abord motivée par des raisons réglementaires, les dirigeants dont l'entreprise a franchi le pas sont unanimes quant aux bénéfices qu'il apporte. Ils reconnaissent particulièrement l'intérêt environnemental de ce type de solution et les bénéfices en matière de gestion comptable (gain de temps, diminution des coûts, etc.). Au final, neuf dirigeants sur dix estiment que l'adoption de cette solution a apporté des améliorations dans le travail quotidien de leur entreprise.

- S'ils devaient dresser le tableau des inconvénients d'un système de dématérialisation des factures, les défauts du système en lui-même sont éclipsés par le fait que ce système n'est pas encore suffisamment répandu dans leurs entreprises partenaires.



## À PROPOS DE COMARCH

Editeur, intégrateur et hébergeur, Comarch est une société internationale qui accompagne des acteurs majeurs du Retail dans leur transformation et leur développement en fournissant des solutions IT innovantes (EDI, e-invoicing, Procure-to-Pay (P2P) et Master Data Management (MDM)...).

Notre vision du Retail de demain en réponse aux attentes des consommateurs est le fruit de plus de 20 ans d'expérience. Comarch a ainsi soutenu la transformation digitale d'enseignes mondialement connues telles que Auchan, BIC, Groupe Adeo, Leroy Merlin, La Redoute, Hamelin ou Technicolor.

Adossée au Groupe Comarch, l'entité France accompagne les entreprises dans leur transformation et participe à la création d'opportunités par le développement de technologies innovantes et porteuses de sens.

Année de création

1993



Plus de

6 000

Collaborateurs



Siège social

CRACOVIE  
POLOGNE

Débuts de Comarch

1991

**VALEUR AJOUTÉE 93%**

Comarch est éditeur et intégrateur de ses propres solutions et offre des services allant de l'intégration jusqu'à la maintenance et l'hébergement.



PRÉSENCE  
GLOBALE

Amérique du Nord  
Amérique Latine  
Europe  
Moyen Orient  
Asie  
Afrique  
Australie

USD 500  
mln

Valeur totale de Comarch à la Bourse de Varsovie

Reconnue par Gartner, Forrester Research, IDC et bien d'autres



Côtée à la bourse de Varsovie depuis 1999

Filiales

54



Des milliers de projets menés avec succès

sur 6

Continents



dans 60

Pays



## COMARCH DANS LE MONDE

54

FILIALES

91

BUREAUX

DANS

62

VILLES

DANS

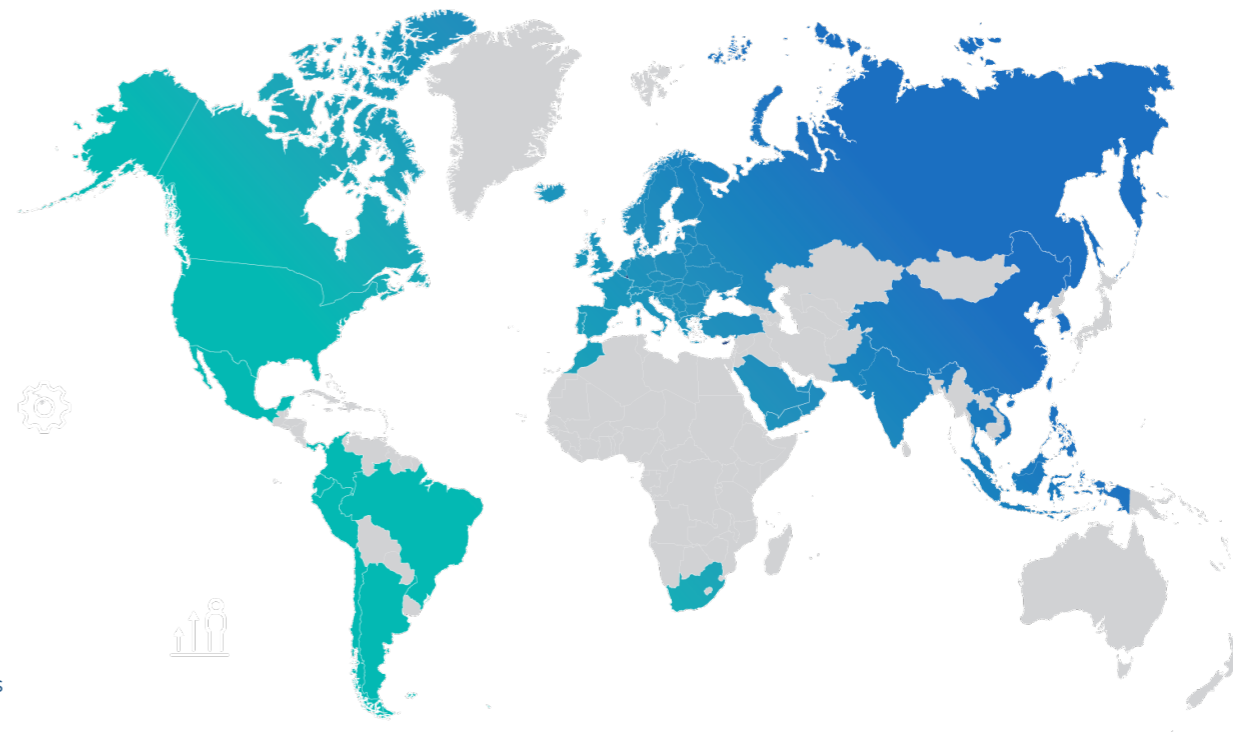
31

PAYS

SUR

6

CONTINENTS



## QUELQUES RÉFÉRENCES

Auchan | RETAIL



La Redoute



BRICOMAN  
LES NOUVEAUX ENTREPRENEURS



HAMELIN



METRO | NOM







# COMARCH

Copyright © Comarch 2018. Tous droits réservés. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sans une autorisation expresse de Comarch. Les marques et services de Comarch sont l'exclusive propriété de Comarch et ne peuvent être utilisés sans autorisation.