



Rencontres INTERFACE 2022



Atelier : dématérialisation du Service Clients

présenté par Astrid SMITS le 24/05/2022



**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES



Depuis le 1^{er} janvier 2020, les entreprises sont tenues d'envoyer leurs factures à destination du secteur public en format électronique.

L'ordonnance du 15 septembre 2021 (Journal Officiel du 16 septembre 2021) définit le cadre juridique nécessaire à la généralisation de la facturation électronique dans les échanges entre entreprises assujetties à la TVA, établies en France.

Les obligations de facturation électronique seront imposées :

- à compter du 1^{er} juillet 2024, en réception, à l'ensemble des assujettis,
- à compter du 1^{er} juillet 2024, en transmission, aux grandes entreprises,
- à compter du 1^{er} janvier 2025 aux entreprises de taille intermédiaire,
- à compter du 1^{er} janvier 2026 aux petites et moyennes entreprises et microentreprises.

Plus d'informations sur <https://www.economie.gouv.fr/generalisation-facturation-electronique-entreprises#>



Tout ou partie de la chaîne documentaire peut se dématérialiser :

DEVIS/REPOSE AU MARCHÉ > A/R COMMANDE > BL > FACTURE > RELANCE DE PAIEMENT

Les intérêts sont multiples :

- accéder à des marchés dématérialisés (en utilisant le Document Unique de Marché Européen et les plateformes publiques européennes)**
- fluidifier l'envoi des documents vers les clients**
- limiter les tâches sans valeur ajoutée pour vos équipes**
- limiter les coûts d'envoi postaux et autres coûts masqués**



Différents outils peuvent être utilisés pour les réponses aux marchés publics et privés :

- la veille dématérialisée : alertes via le BOAMP ou des veilles privées (ex.: Wanao, DoubleTrade, etc...)

- certificat de signature électronique (CSE) permettant de répondre aux marchés publics en France ou en Europe (ex.: Certinomis)

<https://www.boamp.fr/Espace-entreprises/Comment-repondre-a-un-marche-public/Questions-de-procedures-dematerialisees/Qu-est-ce-qu-un-certificat-de-signature-electronique-et-comment-s-en-procurer-un>

- système de validations avec différents niveaux de signatures électroniques (ex.: DocuSign, Yousign)



Différentes options selon chaque budget :

- Dépôt manuel des factures (non recommandé car trop chronophage et risque de décalage de trésorerie)
- Dépôt semi-automatique en format .csv (demandé par certaines plateformes privées type Ariba, Tungsten, Coupa, etc...)
- L'Echange de Données Informatisées (EDI) : permet d'interconnecter son ERP pour plus d'efficacité

Dans le cas des deux dernières options, le recours à un prestataire spécialisé est quasi-obligatoire. Il faut penser à anticiper l'évolution internationale réglementaire et choisir si possible un prestataire reconnu et stable dans la durée.

Merci pour votre attention, avez-vous des questions?

