

GPO

Magazine

15€

LE MAGAZINE DES DIRIGEANTS D'ENTREPRISE

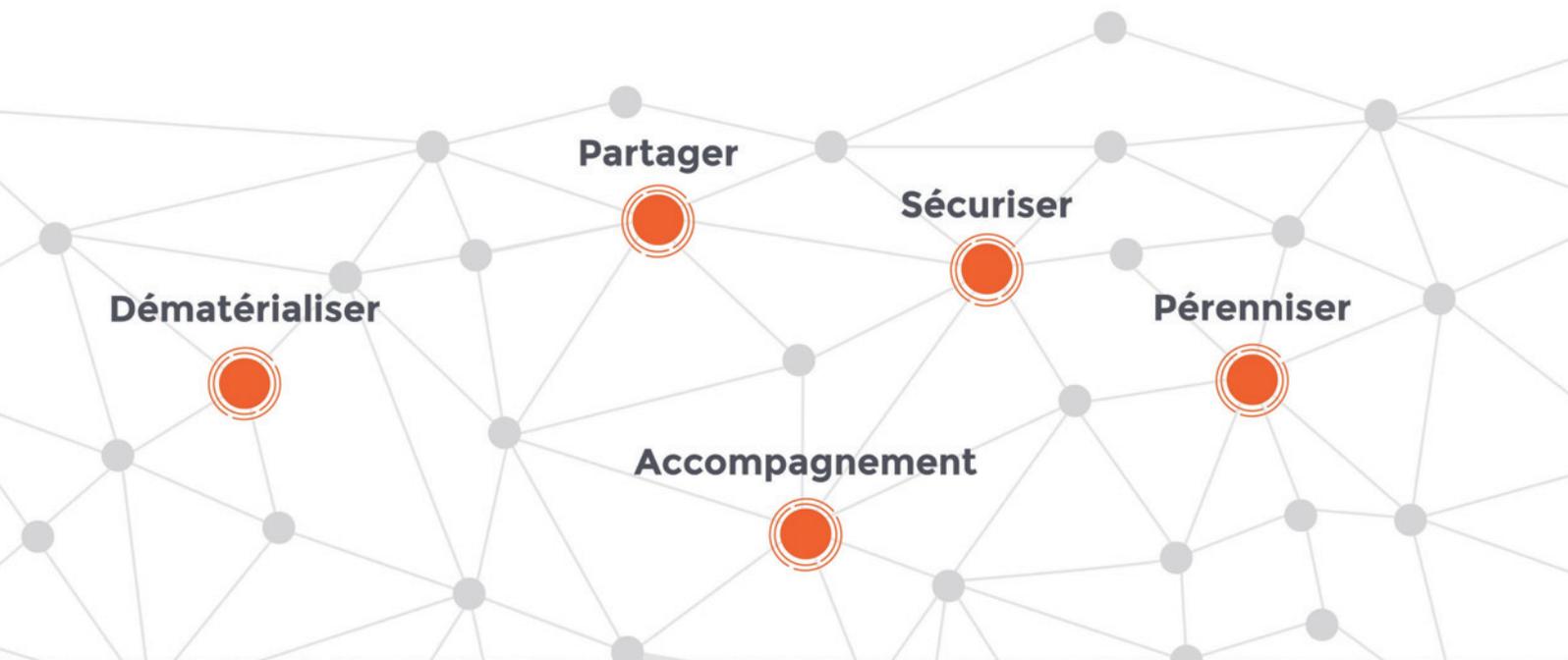
www.gpomag.fr

Édition spéciale

Transformation digitale : comment se faire accompagner ?

Le monde digital bouleverse les codes traditionnels des entreprises. Un accompagnement humain, technologique et financier est de fait nécessaire pour une transformation digitale réussie.

Votre transformation digitale en toute confiance



Tiers
Archivage



Services
Documentaires



Conseil

LOCARCHIVES

☎ 01.49.33.78.81

@ contact@locarchives.fr



Comment mettre l'entreprise à l'heure du digital ?

Menace des GAFAM¹, *ubérisation* galopante, gouvernance articulée autour de l'intelligence collective... Aujourd'hui, tous les ingrédients sont réunis pour dynamiser l'innovation au sein des entreprises. Il s'agit d'ailleurs pour un certain nombre d'entre elles d'une véritable question de survie, tant la pression concurrentielle s'accroît, *boostée* par les capacités offertes par les nouvelles technologies telles que le Big Data, l'Analytics, l'IoT ou autre Cloud.

Entre l'accélération des cycles d'innovation et les avancées technologiques, le spectre de la disruption peut ainsi menacer les plus belles réussites entrepreneuriales de ces dernières décennies !

Un contexte dont la plupart des entreprises ont désormais pris la pleine mesure. Pour preuve, elles sont de plus en plus nombreuses à repenser sérieusement leur stratégie de développement pour l'inscrire dans ce nouveau modèle économique « digital ». Dans le cadre de cette démarche, il leur faudra créer de nouveaux services, favoriser le travail collaboratif au sein de leur organisation ainsi qu'avec l'ensemble de leur écosystème, mais aussi adapter les savoir-faire et les savoir-être de leurs collaborateurs aux nouveaux enjeux du numérique. Bien plus que la mise en place de nouvelles technologies, la transformation digitale bouleverse donc les codes et les modes de fonctionnement traditionnels des entreprises. D'où la nécessité pour les entreprises de bien se faire accompagner dans leurs projets digitaux.

C'est la raison pour laquelle l'accompagnement humain, technologique et financier sont au cœur de ce nouveau hors série de *GPO Magazine* consacré à la transformation digitale...

¹ GAFAM : Acronyme des géants du web : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft

Céline Prieur
Directrice de la publication

Anne Del Pozo
Journaliste

4 Transformation digitale : la révolution est en marche !

La digitalisation s'impose désormais comme un prérequis incontournable. Gage que le monde économique a pris conscience des enjeux qui entourent cette tendance.

- 5 | Les entreprises françaises dans la course
 - Une réglementation incitative
 - Disparités importantes entre les secteurs
- 6 | Où en sont les entreprises françaises en matière de transformation digitale ?
 - La satisfaction clients en ligne de mire
- 7 | Connaissances et savoirs mieux partagés
 - Une réelle prise de conscience

8 Projets digitaux : comment se faire accompagner ?

Quelle que soit l'entreprise, bien mener un projet numérique nécessite de mettre en place un dispositif adapté et de se faire accompagner par un ou plusieurs spécialistes.

- 8 | L'audit, préalable indispensable
- 9 | La conduite du changement ne s'improvise pas
- 10 | Les technologies de la transformation digitale
 - Le Cloud de plus en plus plébiscité
 - Des solutions à la connectivité étendue
- 11 | Témoignage de Ghislain Gagnoux, DSI de Plurial Novilia
- 12 | Big Data et Business Intelligence, tendances de fond
 - Témoignage de Jean-Marie Menard, directeur des risques au sein du Groupe Nation



Cinq professionnels pour accompagner les entreprises dans leur transformation digitale.

- 14 | Everal, un partenaire de confiance pour vos projets de dématérialisation
- 15 | Jalios, la Digital Workplace pour mieux travailler ensemble
- 16 | Locarchives, un partenaire de confiance pour la transformation digitale des entreprises
- 17 | Neopost France accompagne ses clients dans la gestion de leurs flux documentaires et dans leur transformation digitale
- 18 | Ventya permet une transformation digitale réussie grâce à la facturation électronique

Une transformation digitale a un coût qui nécessite de se pencher sur l'épineuse question de l'établissement des budgets et la recherche de financements qu'il faudra ensuite allouer judicieusement.

- 20 | Bâtir un plan de financement
À qui imputer le budget de la transformation ?
Quelles sources de financement ?
Les subventions
- 21 | Le budget formation
Leasing et SaaS
- 22 | Le ROI se mesure à la fréquence des interactions clients
Trois questions à Thierry Bergey, directeur général de Matooma

Magazine édité par la société Médias et Entreprises SAS au capital de 30 000 euros RCS Troyes B 533 862 611 53, rue de la Paix - 10000 Troyes Tél. : 03 25 42 18 92 Fax : 03 25 42 40 48 contact@gpomag.fr www.gpomag.fr

Directeur de la publication et de la rédaction Céline Prieur

Secrétariat de Rédaction Chantal Villard redaction@gpomag.fr

Newsletter :
Véronique Bénard

Ont participé à la rédaction de ce numéro :

Anne del Pozo
anne.delpozo@gmail.com

Directeur commercial et marketing
Céline Prieur
celine.prieur@gpomag.fr

Responsable éditoriale online et marketing digital
Véronique Bénard
veronique.benard@gpomag.fr

Service publicité au support
pub@gpomag.fr - 03 25 42 18 92

Responsable du développement
Éric Delfosse

Communication
Sabrina Verry

Service Abonnements

GPO Magazine
18, rue du Général de Gaulle
10220 Piney
Prix du numéro : 15 € TTC
Abonnement 1 an (6 numéros)
France : 50 € TTC, Étranger : 80 €
abo@gpomag.fr

Vente au numéro
Kitterie Paindorge
03 25 42 18 92 - contact@gpomag.fr

Direction artistique,
conception graphique

Feuilles de styl'

syl.bouillon@orange.fr
06 78 68 27 28

Administration site Internet

Agence Capoweb
Agence GIH Multimédia
webmaster@gpomag.fr

Service fabrication
fabrication@gpomag.fr

Impression



Léonce-Deprez
62620 RUITZ

Imprimerie certifiée
ISO 14001, PEFC, FSC
et labellisée Imprim'Vert

Dépôt légal : Septembre 2017
Couverture : © S. Nivens - Fotolia

La digitalisation s'impose désormais comme un prérequis incontournable et la lame de fond digitale révolutionne les entreprises

Transformation digitale : la révolution est en

Évoluant dans un contexte concurrentiel exacerbé par la mutation des modèles économiques traditionnels, les entreprises sont de plus en plus amenées à repenser leur stratégie de développement et à intégrer de nouveaux dispositifs. Parmi ces derniers, la digitalisation s'impose désormais comme un prérequis incontournable. Gage que le monde économique a pris conscience des enjeux qui entourent cette tendance, la lame de fond digitale s'accélère tous les ans un peu plus et continue plus que jamais à révolutionner le mode de fonctionnement des entreprises.

La présence remarquable de la France au Consumer Electronic Show de Las Vegas en janvier dernier (troisième présence mondiale avec 275 entreprises dont 233 *start-up*), illustre un dynamisme porteur d'espoir en matière de numérique. Il en va de même pour l'avidité des Français en matière d'usages numériques. La France est en effet le premier pays en Europe en termes de dépenses *e-commerce* par internaute acheteur. Certes, elle accuse encore un certain retard dans

de nombreux domaines, tels que les usages mobiles. Selon le rapport Roland Berger/Google paru en janvier 2017, en France seules 27 % des pages vues le sont sur mobile, contre 41 % au Royaume-Uni. Les entreprises françaises sont également à la traîne en matière d'équipement et d'usages numériques, comme pour l'utilisation de logiciels CRM (46 % des grandes entreprises seulement). La France fait par ailleurs face à une insuffisance de compétences numériques : 42 %



marche

Disparités importantes entre les secteurs

Selon l'étude IFS « Digital Change Survey » publiée en juin 2017, le degré des entreprises face à la transformation digitale diffère selon leur secteur d'activité. Ainsi, l'aéronautique arrive en tête avec 44 % de ses entreprises qui se considèrent avancées dans leurs capacités à tirer parti de la transformation digitale. Viennent ensuite les entreprises de la construction avec 30 % s'estimant matures. À l'inverse, les entreprises pétro-gazières ne sont que 19 % à se considérer capables de bénéficier des avantages de la transformation digitale. « Les disparités de maturité numérique entre les différents secteurs sont considérables, commente Antony Bourne VP Global Industry Solutions d'IFS, éditeur de solutions de gestion d'entreprise. Le caractère hautement concurrentiel de l'industrie aéronautique, son taux d'adoption rapide des nouvelles technologies telles que la maintenance prédictive ou encore l'impression 3D pour les pièces de rechange sont les principaux moteurs du succès de sa digitalisation ». ■

© S. Nivens - Fotolia

des entreprises ont des difficultés à recruter ce type de profils, alors même que la moyenne européenne se situe à 38 %.

Pour autant, avec une population prête à s'emparer plus encore du numérique et un héritage riche, la France dispose d'une base solide pour devenir une puissance économique numérique.

Les entreprises françaises dans la course

Certaines études mesurent ainsi le niveau de numérisation de la France à 12 %, dans la moyenne européenne. En doublant ce niveau, un gain de 10 % de PIB est atteignable à l'horizon 2025, ce qui permettrait de créer 200 à 250 milliards d'euros supplémentaires de valeur par an !

D'ailleurs, les entreprises françaises sont plus que jamais conscientes de ces perspectives, et tendent de plus en plus à s'engager dans leur transformation digitale. D'après un baromètre Opinion Way publié en juin 2017, près de huit PME/ETI sur dix ont ainsi déjà initié des projets en la matière. « S'il y a encore cinq ans, peu d'organisations avaient réellement engagé leur transformation digitale interne, aujourd'hui, de nombreux projets sont en œuvre et nous disposons désormais en France de réels cas d'usages et d'expérimentations, toutes entreprises et secteurs d'activités confondus, constate Mathieu Bigeard, Customer Success Manager chez Jalios, éditeur de solutions collaboratives. Et pour cause... les enjeux et les leviers de la numérisation sont multiples. Il s'agit par exemple de diminuer la dépendance aux importations, d'accélérer les exportations de biens et de services, d'augmenter le pouvoir d'achat des consommateurs et leur qualité de vie, de moderniser des filières entières, de donner les moyens aux entrepreneurs et aux innovateurs de créer en France.

Face à ces enjeux, l'État continuera d'ailleurs à jouer un rôle fondamental et incitateur. Parmi

Une réglementation incitative

Face à ces enjeux, l'État continuera d'ailleurs à jouer un rôle fondamental et incitateur. Parmi



Mathieu BIGEARD
Customer Success
Manager chez Jalios

Les moteurs de la transformation digitale

- L'amélioration de l'efficacité des processus internes : 43 %
- L'accélération de l'innovation : 29 %
- Les opportunités de croissance sur de nouveaux marchés : 28 %

Sources : IFS, Digital Change Survey, juin 2017



Dominique BOUGNOT
Directeur de
Ventya France

ses pistes de travail figurent l'éducation, la formation et l'acculturation (de la maternelle aux seniors), l'attention à porter aux infrastructures très haut débit, l'attractivité de la France pour les travailleurs, acheteurs et investisseurs étrangers, ou encore son rôle en qualité d'État prescripteur ou de régulateur. Sur ce dernier point, le gouvernement français continue ainsi de légiférer en faveur du numérique. « Les dernières évolutions réglementaires autour de la dématérialisation incitent les entreprises à opérer leur transition numérique, précise ainsi Emmanuel Faure, directeur stratégie et marketing de Locarchives, prestataire de tiers archivage numérique et physique. La volonté du Président Macron de permettre à tous d'accéder au haut débit en 2020 au lieu de 2022 et au très haut débit en 2022 illustre d'ailleurs bien cette détermination gouvernementale.

Par ailleurs grâce à la Loi El Khomri, les entreprises peuvent, depuis le début de l'année, dématérialiser les bulletins de paie de leurs salariés sans le leur demander. De même, l'évolution du code civil l'année dernière, reconnaissant à la copie fidèle la même force probante que l'original, génère une nouvelle demande de numérisation fiable, allant jusqu'à la destruction des originaux papiers ». La législation sur la dématérialisation des factures fournisseurs envoyées aux services de l'État (voir encadré p. 12) contribue également à la mise en place de projets en la matière dans les entreprises. Ainsi, de source gouvernementale, près de 60 000 fournisseurs s'étaient déjà enregistrés en mars dernier sur le portail de l'État prévu à cet effet (Chorus Pro). Si 80 % des factures reçues provenaient des grandes entreprises, 85 % des entreprises qui avaient envoyé au moins une facture sur le portail, étaient des PME ou des ETI non encore soumises à l'obligation réglementaire. « La mise en place anticipée de la dématérialisation des factures présente un avantage concurrentiel non négligeable (les appels d'offres publics intégrant de plus en plus une clause de dématérialisation) et véhicule une image moderne de l'entreprise », constate Dominique Bougnot, directeur de Ventya France, spécialisée dans la dématérialisation des factures. D'autre part, un certain nombre d'entreprises profitent aussi de cette contrainte réglementaire pour dématérialiser également l'ensemble de leurs factures échangées avec les sociétés privées ». En dématérialisant ainsi leurs processus documentaires, quels qu'ils soient, les entreprises sécurisent leurs documents et en assurent la traçabilité, tout en optimisant leurs coûts.

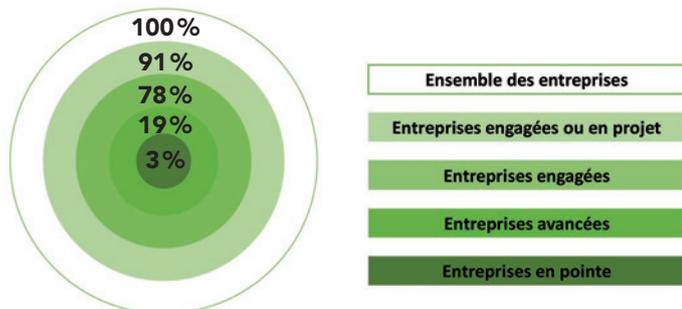


Où en sont les entreprises françaises en matière de transformation digitale ?

ENGAGEMENT

Huit PME/ETI françaises sur dix engagées dans la transformation digitale

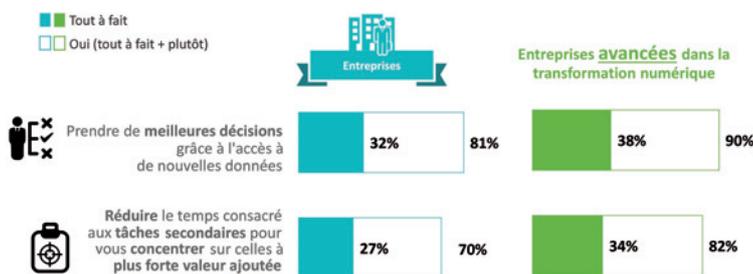
Dans votre entreprise, vous diriez que la transformation digitale...



PERSPECTIVES

Que permet la transformation digitale ?

La transformation numérique permet-elle de...



La satisfaction clients en ligne de mire

La digitalisation des process permet également de trouver plus facilement de nouveaux fournisseurs et d'accélérer certains processus. « Par exemple, la dématérialisation des factures fluidifie et sécurise les processus de gestion qui y sont liés, précise Chrystelle Verlaguet, directrice des solutions digitales et dématérialisées chez Neopost, expert de la communication digitale, des solutions logistiques et du traitement du courrier. Les entreprises identifient plus facilement les litiges et réduisent les délais de paiement, ce qui participe à l'amélioration de la trésorerie de l'entreprise tout en améliorant la satisfaction des clients ». La satisfaction client est d'ailleurs souvent l'un des premiers objectifs des projets de transformation digitale. « À l'heure où la consommation devient multicanale, le cycle d'achat des clients consiste d'abord à se renseigner sur Internet, ajoute Chrystelle Verlaguet. Un changement de comportement d'achats qui pousse les entreprises à se digitaliser ».

Aurélie Rocamora, responsable innovation et transformation digitale chez Everal, partenaire référent en matière de conservation, de traitement et de valorisation des documents et flux d'informations, ajoute pour sa part que « les réseaux sociaux, le web, les canaux de ventes dédiés renforcent la capacité des entreprises à être plus proches de leurs clients, à mieux comprendre leurs besoins et à capter de nouvelles opportunités d'affaires. Ils contribuent à améliorer la visibilité de l'entreprise et ainsi lui permettent de se démarquer de la concurrence ».

Connaissances et savoirs mieux partagés

Au même titre que la digitalisation favorise la communication de l'entreprise avec son écosystème externe, elle facilite également le partage et l'échange des connaissances au sein même des organisations, via par exemple des systèmes de Gestion Électroniques de Documents (GED) ou des « Workplaces digitales ». « La digitalisation des processus et des documents répond à un enjeu de gestion des connaissances en permettant de mieux capitaliser et de diffuser les connaissances dans et hors de l'entreprise, et d'encourager la collaborativité, ajoute pour sa part Mathieu Bigeard de Jalios. Une telle démarche renforce par ailleurs l'efficacité des collaborateurs, qui perdent notamment moins de temps dans la recherche de documents. Ils peuvent alors se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, contribuant ainsi au développement de leur entreprise.

Une réelle prise de conscience

Les entreprises ont ainsi bien conscience des bienfaits du numérique pour leur organisation. Selon le rapport Fujitsu, alors que les cadres dirigeants prévoient des changements considérables dans les années à venir, 72 % d'entre eux estiment que la digitalisation offre d'excellentes perspectives et 80 % y voient un changement positif. 71 % estiment que les entreprises ont besoin d'innover plus rapidement en la matière afin de rester compétitives. « La transformation digitale bouleverse aussi bien le business model des entreprises que les sources de revenus, les opérations et processus et les relations clients », explique Benjamin Revcolevschi, directeur général Fujitsu France, fournisseur de technologies de l'information et de la communication. Bien entendu, ces mutations peuvent soulever certaines inquiétudes. En effet, malgré les bénéfices potentiels associés à la transformation digitale, 33 % des dirigeants préféreraient ne pas avoir à y faire face. « Comparés aux résultats des études menées au cours des deux dernières années, analysant l'approche et l'opinion des décideurs IT sur la

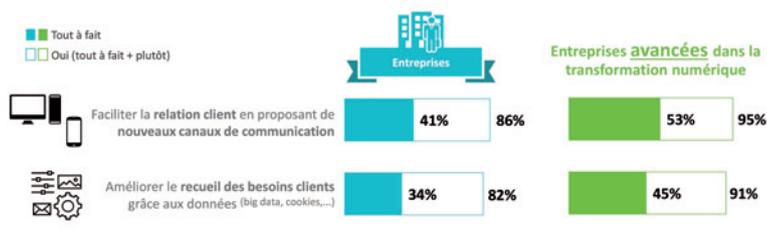


Où en sont les entreprises françaises en matière de transformation digitale ?

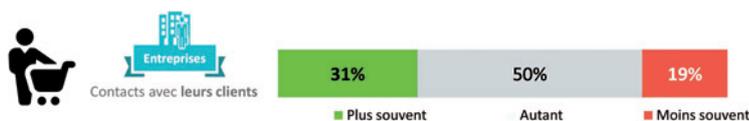
BÉNÉFICES

Les bénéfices de la transformation digitale

La transformation numérique dans mon entreprise permet de...



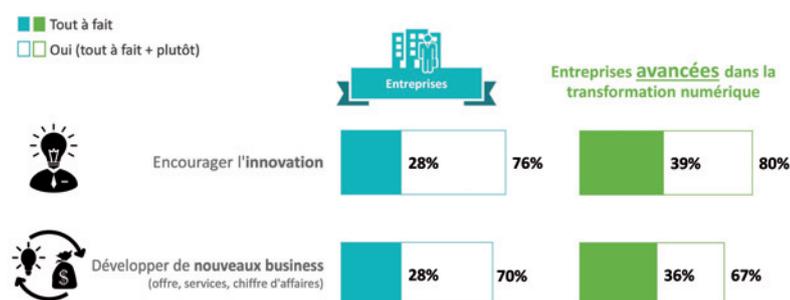
D'après votre expérience, la transformation numérique a-t-elle conduit les salariés de votre entreprise à être plus souvent, autant ou moins souvent en contact en temps réel que ce soit par téléphone ou en face à face avec... ?



INNOVATION

La transformation digitale encourage l'innovation et le développement de nouveaux business

Voici une liste de bénéfices possibles. Diriez-vous qu'ils s'appliquent à votre entreprise ? La transformation numérique dans mon entreprise permet de...



Source : Opinion Way pour les BigBoss, juin 2017

transformation digitale, les dirigeants sont aujourd'hui plus confiants et savent qu'il leur faut désormais se digitaliser rapidement pour surpasser leurs concurrents, ajoute pour sa part Duncan Tait, vice-président exécutif senior et directeur de la région EMEA et Amériques chez Fujitsu. Au travers des résultats de notre étude, il apparaît clairement que les organisations vont devoir s'adapter afin de prospérer dans le monde digital de demain ».



Projets digitaux : comment se faire accompagner ?

Le fait est désormais acquis par la plupart des entreprises : il est aujourd'hui indispensable de positionner la digitalisation au centre de sa stratégie de croissance. Quelle que soit l'entreprise, bien mener un projet numérique nécessite néanmoins de mettre en place un dispositif adapté et de se faire accompagner par un ou plusieurs spécialistes. Il est alors crucial de pouvoir s'appuyer sur une équipe focalisée sur ces aspects qui travaillera au quotidien avec la Présidence et les équipes métiers pour concevoir un mode opératoire adapté.



Benjamin REVCOLEVSCHI

Directeur général
Fujitsu France

Selon le rapport « Fit for Digital : Co-creation in the Edge of Disruption » de Fujitsu (avril 2017), près des trois quarts (72 %) des chefs d'entreprises reconnaissent la nécessité de collaborer plus stratégiquement avec des organisations qui les aideront à construire une solution adaptée à leurs besoins en transformation digitale. En outre, 73 % estiment que la technologie est un facteur clé dans la capacité d'une organisation à évoluer dans un environnement digital, tandis que 67 % affirment que leur entreprise doit collaborer avec des experts technologiques tiers.

« Une telle collaboration permettra aux entreprises de ne plus jamais se sentir dépassées par les

progrès technologiques : plus innovantes, elles parviendront à exploiter toutes les possibilités qu'offre cette nouvelle ère », explique Benjamin Revcolevschi, directeur général Fujitsu France.

L'audit, préalable indispensable

Dès la phase amont d'un projet de transformation digitale, les entreprises ont ainsi la possibilité de solliciter leur prestataire pour les accompagner dans la mise en place du projet et des différentes étapes y afférentes. « À cet effet, nous utilisons une méthode structurée, s'articulant notamment autour d'une réunion de lancement du projet pendant laquelle nous balayons avec l'entreprise les



différentes caractéristiques de son projet », explique Dominique Bougnot, directeur de Ventya France. C'est également durant cette étape amont que se fait généralement l'état des lieux de l'existant, de manière à évaluer les besoins de l'entreprise. « Cet audit est une étape indispensable pour comprendre comment fonctionne la société, comment elle est organisée, comment elle gère, par exemple, ses processus de facturation lorsque son projet porte sur leur dématérialisation », indique Chrystelle Verlaquet, directrice des solutions digitales et dématérialisées chez Neopost. Il permet également aux prestataires d'identifier les forces et les faiblesses de l'entreprise afin de définir avec elle les axes d'amélioration et les technologies les mieux adaptées à son projet. « Sur la base de cet audit mais également des objectifs visés par l'entreprise dans le cadre de son projet, nous pouvons ensuite apporter des conseils à l'entreprise sur les processus de transition numérique à mettre en œuvre, précise pour sa part Aurélie Rocamora, responsable innovation et transformation digitale

chez Everal. Par exemple, lorsque l'entreprise souhaite s'engager dans un projet de dématérialisation des documents, cette première phase permet notamment de comprendre comment l'information circule dans l'entreprise et d'évaluer son fonds d'archives. Cela nous permet ensuite de la conseiller sur les documents qu'il convient (ou non) de numériser et sur les procédures et technologies à mettre en place en matière de dématérialisation et d'archivage de documents. Parfois, le zéro papier n'est pas intéressant ! ».

La conduite du changement ne s'improvise pas

La conduite du changement est également un élément clé du succès d'un projet de transformation digitale. « Dès lors que nous mettons en place un projet de dématérialisation, cela génère des changements au sein de l'entreprise et l'entreprise n'aime pas tant les changements ! », souligne Emmanuel Faure, directeur stratégie et marketing de Locarchives. Les prestataires ont alors un rôle



Aurélien ROCAMORA
Responsable innovation
et transformation digitale
chez Everal



Emmanuel FAURE

Directeur Stratégie
et Marketing
de Locarchives

important à jouer pour accompagner les entreprises dans leur évolution. « Il faut notamment réfléchir à l'intégration de la solution ou des services que nous allons mettre en place dans l'organisation, puis informer et former les collaborateurs concernés par ces projets », ajoute Emmanuel Faure. « Pour sensibiliser les entreprises sur l'importance de cette étape, nous leur préconisons un conseil personnalisé et des guides, dont la méthodologie John Kotter et les huit étapes du changement, référence en la matière, et qui s'applique particulièrement bien aux projets collaboratifs, explique pour sa part Mathieu Bigeard, Customer Success Manager chez Jalios. Plus généralement, les prestataires mettent à la disposition des entreprises et de leurs collaborateurs différents outils de formation et d'information, tels que des sites d'aide en ligne, des vidéos tutorielles ou autres services de communication par chat. « L'aide à la conduite du changement se fait par le conseil mais également par la fourniture d'un certain nombre d'outils de communication, indique Dominique Bougot de Ventya. Par exemple, dans le cadre d'un projet de dématérialisation des factures, nous fournissons aux commerciaux des modèles de CGV, nous animons des réunions de formations pour présenter le projet, ses objectifs et les outils ».

Les technologies de la transformation digitale

Au-delà de ces services et de ces conseils, les prestataires peuvent également accompagner les entreprises dans le choix des technologies, leur développement lorsque cela s'avère nécessaire et leur intégration. Parmi les technologies les plus plébiscitées par les entreprises pour accompagner leur transformation digitale, se trouvent notamment le Big Data, l'Analytics, les ERP et l'Internet des Objets. D'autres, qui font la preuve de leur efficacité depuis plus longtemps, à l'instar du Cloud, du SaaS, de la Gestion Electronique de Documents (GED) ou de la dématérialisation, continuent également de séduire de plus en plus d'entreprises. D'autant que ces dernières années, les prestataires n'ont eu de cesse que de les faire évoluer pour mieux répondre aux différents enjeux et contraintes réglementaires et sécuritaires des entreprises.

Le Cloud de plus en plus plébiscité

« Aujourd'hui, les entreprises cherchent des solutions et technologies simples à utiliser, efficaces et à moindre coût, souligne Chrystelle Verlaguet de Neopost. Or, les solutions SaaS et Cloud proposées par les prestataires du marché leur offrent désormais une alternative intéressante aux offres "grand public" qui, bien que gratuites, sont néanmoins limitées en termes de flexibilité, de personnalisation et de sécurité, ou aux solutions déve-



loppées en interne, un choix qui sur le long terme s'avère souvent coûteux et lourd à maintenir ». Par exemple en matière de plates-formes collaboratives professionnelles, deux tendances à souligner : « D'une part, la multiplicité de solutions SaaS et On Premise, dont certaines sont désormais suffisamment flexibles pour permettre une adaptation et une personnalisation en fonction des enjeux de l'entreprise en matière de partage des connaissances, explique Mathieu Bigeard de Jalios. D'autre part, les « Digital Workplace » qui peuvent proposer un point d'entrée unique vers tous les espaces de travail, agrégateur d'informations et d'applications, combinant plusieurs niveaux : institutionnel (articles, agendas, vidéos d'entreprise...), profilé (contenus multi-formats, groupes auxquels j'appartiens) et personnalisé (portail à la main de l'utilisateur) ».

Des solutions à la connectivité étendue

Autre spécificité technique attendue par les entreprises : l'interopérabilité des nouveaux outils digitaux avec leur système d'information, leurs solutions métiers mais également et de plus en plus, avec leur écosystème externe. Une attente d'autant plus prégnante pour tous les projets liés à la dématérialisation des processus. Pour preuve, après avoir longtemps mené des projets de dématérialisation



Chrystelle VERLAGUET

Directrice des solutions
digitales et dématérialisées
chez Neopost



© nd3000Fotolia

en silos, processus par processus (bons de commande, factures, etc.), les entreprises tendent désormais à avoir une approche plus globale de leur projet. C'est notamment la raison de l'engouement actuel pour les solutions de "procure to pay" (qui désigne l'ensemble du processus "achats", depuis la veille technologique et commerciale jusqu'au paiement des commandes et l'évaluation des fournisseurs) et de "purchase to pay" (qui désigne l'ensemble de la chaîne de comptabilité "fournisseurs"). « Les entreprises souhaitent par exemple que leur solution de dématérialisation alimente directement leur système d'information et leurs logiciels métiers, ajoute Aurélie Rocamora chez Everial. Elle doit également leur permettre de collecter et de diffuser de l'information via différents médias (mail, scrapping...) de manière automatique, simple, rapide et sécurisée, afin notamment de valoriser leur capital informatif ». La dématérialisation des processus documentaires s'appréhende donc désormais de façon plus large pour satisfaire des formats et des canaux plus variés, sur des processus interdépendants les uns des autres qu'il convient d'étudier dans leur globalité. D'où la nécessité pour les entreprises de s'appuyer sur des solutions interoperables ou d'utiliser des API pour intégrer de façon harmonieuse la dématérialisation aux logiciels métiers. Un savoir-faire et une

Témoignage

**Ghislain Gagnoux,
DSI de Plurial Novilia**



© F. Kouff
Ghislain GAGNOUX
DSI de Plurial Novilia

Quelles raisons ont déclenché le lancement de votre projet Cap Numérique ?

> Plurial Novilia, acteur majeur de l'habitat social, a toujours placé le client au cœur de ses préoccupations. Nous sommes la première ESH (Entreprise Sociale pour l'Habitat) de Champagne-Ardenne. Alors que notre métier évolue et que nous sommes soucieux de développer de nouveaux services, tout en gagnant en efficacité dans nos processus, nous entendions changer notre modèle de relation client. Une démarche qui passait par notre transformation digitale. En 2015, nous avons ainsi lancé notre projet Cap Numérique.

Comment avez-vous défini les actions mises en œuvre dans le cadre de ce projet ?

> Nos clients et nos prospects étant au cœur de ce processus, il nous est apparu logique d'aller à leur rencontre pour échanger avec eux sur leurs attentes en termes de nouveaux services et sur les améliorations que nous pouvions apporter à nos prestations actuelles. Nous avons ainsi organisé une dizaine d'ateliers à la suite desquels nous avons lancé 12 chantiers majeurs.

Pouvez-vous nous citer quelques-uns de ces chantiers tournés vers l'amélioration du service client ?

> Nous avons par exemple développé des outils et des plates-formes digitales pour améliorer notre relation client, la personnaliser davantage, notamment en termes de suivi des dossiers. Nous avons également mis en place une démarche Big Data afin de capitaliser sur les données historiques de nos clients, de mieux les analyser et ainsi de faire des prédictions sur leurs éventuelles demandes à venir. Nous avons par ailleurs mené un important chantier de dématérialisation de nos documents et équipé nos chargés de clientèle de tablettes tactiles. Ces derniers gagnent ainsi en réactivité dans leur travail au quotidien, comme pour le suivi des états des lieux, les contrôles qualité, la réception des travaux. Ils peuvent mieux interagir avec l'ensemble de notre écosystème.

Comment avez-vous sensibilisé vos collaborateurs à ce projet ?

> La conduite du changement est, dans le cadre d'un projet de transformation numérique, indispensable. Nous avons mis en œuvre différentes actions de sensibilisation et de formation de nos collaborateurs. Par exemple, nous avons organisé une journée de sensibilisation complète pour l'ensemble de nos 400 salariés sur le sujet de la transformation numérique ou encore mis en place des Mooc et des Journées du Numérique pour qu'ils se forment à l'utilisation des outils numériques. Nous avons également dédié l'un des chantiers du projet CAP Numérique au pilotage du changement. ■



Axel MERY
CTO de
Fujitsu France

expertise souvent dévolus aux prestataires de dématérialisation ou autres systèmes de GED. « Afin d'interconnecter notre plate-forme de dématérialisation avec l'ERP des entreprises, nous leur proposons un accompagnement technique et travaillons alors souvent en étroite collaboration avec leur DSI », précise Dominique Bougnot chez Ventya.

Big Data et Business Intelligence, tendance de fond

Différentes études démontrent également un engouement certain des entreprises pour le Big Data et l'Intelligence Artificielle. Selon un rapport Forrester de 2017, les budgets alloués dans l'Intelligence Artificielle devraient augmenter ainsi de 300 % en 2017 par rapport à 2016. D'après ce même rapport, les investissements dans le Big Data et la Business Intelligence ont pour leur part fait un bond de 61 % au 1^{er} semestre 2016.

Face aux défis du Big Data et de l'Intelligence Artificielle, les entreprises se trouvent néanmoins confrontées à un manque de talents pour exploiter au mieux ces technologies. Certains prestataires proposent donc d'accompagner les entreprises dans la co-construction et le co-développement de solutions. C'est notamment un chal-

lenge relevé par Fujitsu au travers de son tout nouveau centre d'excellence hébergé au sein de l'école polytechnique de Saclay. « Ce centre a pour vocation de se focaliser sur l'Intelligence Artificielle, explique Axel Mery, CTO de Fujitsu France. Nous y proposons notamment de travailler avec nos clients sur leurs projets ».

Un concept de collaborativité en adéquation avec les principes de la révolution digitale et qui, dans les années à venir, pourrait faire des émules chez d'autres prestataires... ■

Rappel

L'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 établit, à compter du 1^{er} janvier 2017, l'obligation pour toutes les entités publiques (État, collectivités territoriales et établissements publics) de recevoir les factures électroniques et, pour tous les fournisseurs du secteur public de transmettre leurs factures au format électronique selon un calendrier progressif :

- 1^{er} janvier 2017 pour les grandes entreprises,
- 1^{er} janvier 2018 pour les ETI,
- 1^{er} janvier 2019 pour les PME
- 1^{er} janvier 2020 pour les micro-entreprises. ■

Témoignage



Jean-Marie MENARD

Directeur des
risques dommage,
responsabilité civile,
risques divers et
risques spéciaux et
responsable du projet
de mutation au sein
du Groupe Nation

Groupe Nation, acteur de sa mutation numérique

Dans le cadre de sa transformation numérique, Groupe Nation a fait le choix d'adopter une attitude active. « Véritable opportunité, la transformation numérique peut rebuter lorsqu'elle est abordée pour la première fois, déclare Jean-Marie Menard, directeur des risques dommage, responsabilité civile, risques divers et risques spéciaux et responsable du projet de mutation au sein du Groupe Nation, courtier d'assurance. L'apparition successive de nouveaux supports induisant de nouveaux usages explique en partie cette situation ».

Une nécessaire participation active...

Contrairement aux précédentes, la révolution technologique actuelle se poursuit à un rythme effréné. Les usages qui en découlent bouleversent le quotidien tant dans la sphère privée que professionnelle. Charge alors à chacun de s'en imprégner et de se rendre compte des opportunités offertes par la mutation numérique. Dans le cadre des entreprises, prendre la mesure de ce phénomène s'avère même vital dans la mesure où il va offrir un avantage concurrentiel indéniable.

Conscient de ce tournant décisif, Groupe Nation a pleinement intégré la transformation numérique dans son organisation pour la positionner en son

cœur sans pour autant renier ses valeurs. Elle a collaboré à la personnalisation d'une solution adaptée aux métiers du courtage, pour se libérer des applications métiers rigides et traditionnelles.

... Pour des bénéfices immédiats

Les équipes ont gagné en confort, en pertinence et en ouverture d'esprit. Il s'en est découlé, de facto, des gains de productivité significatifs. Dans les faits, ces nouvelles méthodes de travail permettent de rompre avec des pratiques « obsolètes » telles que la culture du reporting et le contrôle systématique. Favorisant la participation et la collaboration de tous, elles dessinent les contours d'un tout nouveau type de modèle managérial dans lequel l'addition des compétences de chacun sert un but commun : la croissance.

Tout ceci démontre l'impact de la transformation numérique dans le monde du travail avec ses effets visibles : amélioration du suivi, accroissement de la rentabilité, meilleure collaboration des équipes. Pour aller plus loin, cette révolution implique également l'acquisition de nouvelles compétences à tous les niveaux de postes ainsi que l'intégration de nouveaux outils : Cloud, logiciels métiers, smartphones... ■



Avec quels partenaires ?

Everial	14
Everial, un partenaire de confiance pour vos projets de dématérialisation	
Jalios	15
La Digital Workplace : pour mieux travailler ensemble	
Locarchives	16
Locarchives, partenaire de confiance pour la transformation digitale des entreprises	
Neopost	17
Neopost France accompagne ses clients dans la gestion de leurs flux documentaires et dans leur transformation digitale	
Ventya	18
Une transformation digitale réussie grâce à la facturation électronique	

EVERIAL

EVERIAL

27, rue de la Villette

69003 Lyon

Tél. : 04 72 13 53 00

Mail : contact@everial.com

www.everial.com

Personne à contacter :

Virginie FORESTIER

Mail : virginie.forestier@everial.com

Tél. : 04 72 13 53 49

Références : Grant Thornton, Axereal, Caisse d'Épargne Rhône-Alpes, Crédit Agricole Île-de-France, CNES, Cerfrance, Merial, etc.

En plaçant l'innovation au cœur de son offre, le groupe familial français, présent sur 15 sites en France et 3 sites à l'international, accompagne ses 5 500 clients de tous secteurs privés et publics. Son succès est le résultat de l'engagement de ses équipes et de ses valeurs, validées par sa démarche RSE (niveau Gold EcoVadis) et ses certifications ISO 9001 et ISO 14001.

Everial se distingue par l'étendue de son offre qui couvre l'ensemble du cycle de vie des documents physiques et numériques. L'ensemble de ses services peut être opéré en prestation d'externalisation globale ou directement sur sites clients.

Partenaire référent en matière de conservation, de traitement et de valorisation des documents et flux d'informations

Everial, un partenaire de confiance pour vos projets de dématérialisation

Les récentes modifications de la réglementation et normes publiées permettent de penser la modernisation des entreprises de manière plus globale et ouverte. Dématérialiser, supprimer les documents papier, digitaliser les processus : toutes les conditions sont désormais réunies pour permettre l'amélioration des processus dans le respect des contraintes légales.

Everial est à la fois prestataire de services, concepteur de solutions numériques et éditeur de logiciels. Ses clients bénéficient d'un interlocuteur unique pour la prise en charge globale de leurs documents de tous formats, papier et numériques : capture multicanale, traitement, gestion, valorisation et archivage. Ses prestations recouvrent le conseil, la numérisation des contenus, la fourniture et la mise en œuvre des solutions humaines et logicielles adaptées au traitement de l'information, l'archivage physique et numérique des documents.

➤ Quelles sont les principales problématiques des entreprises ?

Les entreprises ont désormais besoin d'organiser et de traiter les documents pour faciliter l'accès à l'information, mais aussi de partager et de valoriser ces informa-

tions en s'appuyant sur des technologies collaboratives qui facilitent la prise de décision et le partage de la connaissance. Et, enfin, de conserver et de sécuriser les documents pour gagner de l'espace tout en respectant les règles en la matière, leur traçabilité et leur pérennité. Si la transition numérique

modèle le fonctionnement de nos processus et de nos activités, elle génère néanmoins de nombreuses interrogations en remettant en question l'organisation de l'entreprise.

➤ Quelle est votre proposition de valeur ?

La proximité et l'accompagnement sont notre force. À l'écoute des problématiques des entreprises, nous proposons à nos clients des solutions adaptées à leurs besoins et contraintes spécifiques. Nos consultants experts réalisent des missions auprès de tous secteurs, privés ou publics, afin d'optimiser la gestion documentaire des organisations. Notre offre de service couvre l'ensemble de la chaîne de vie des documents et un interlocuteur unique répond à l'ensemble des problématiques documentaires.

➤ Quelques exemples concrets ?

En confiant le traitement et la gestion de ses dossiers de crédit à Everial, le Groupe Crédit du Nord a par exemple simplifié l'accès aux informations pour ses collaborateurs et l'archivage des dossiers papier. Parmi les bénéfices obtenus : diminution du risque opérationnel, partage des documents, sécurité, productivité, économie sur les investissements, etc. La Médicale a pour sa part apprécié chez Everial son professionnalisme, son investissement et sa capacité à gérer l'ensemble de la chaîne documentaire (audit, Facility Management, numérisation, GED, archivage des dossiers clôturés, destruction, etc.) qui lui a permis d'optimiser, de sécuriser et de pouvoir absorber la progression de son activité et ainsi d'apporter une meilleure qualité de service en termes de délai de traitement, profitable à ses clients, témoigne Martine Cohen, responsable Coordination Activités Transverses à La Médicale. ■

Témoignage client

Le portail interne My Berthelet est devenu le premier espace où l'ensemble des 400 collaborateurs accède désormais à la même information, au même moment, quels que soient leur position dans l'organisation et leur métier. Chacun d'entre nous peut ainsi consulter les dernières actualités, partager des documents et les commenter en ligne, collaborer en favorisant le travail en mode projet et ainsi simplifier nos échanges inter-services. Avec ce véritable réseau social d'entreprise, nous plaçons l'innovation au cœur de notre communication interne.

Anthony GUERRAZZI

Directeur Marketing et Communication chez Berthelet

**JALIOS**

58, rue Pottier
78150 Le Chesnay
Tél. : 01 39 23 92 80
Mail : info@jalios.com
www.jalios.com

Personne à contacter :

Jasmine DERONS
Mail : jasmine.deron@jalios.com
Tél. : 01 39 23 31 16

Jalios Digital Platform favorise la collaboration, la communication et le partage de connaissances. Des millions d'intranutes et d'internutes utilisent quotidiennement les solutions Jalios parmi lesquels : BNP Real Estate, de nombreuses collectivités territoriales, la Croix-Rouge française, D'Aucy, Handicap International, l'Institut Pasteur, l'INA, Kering, Keolis, La Redoute, Maaf, Maisons du Monde, le Ministère de l'Emploi, Macif, Natixis, Panzani, RATP, SNCF Réseau, Sodebo...

Jalios, premier éditeur français de solutions collaboratives

La Digital Workplace : pour mieux travailler ensemble

Pour bénéficier de la transformation numérique, l'entreprise doit mobiliser ses collaborateurs, leur fournir les moyens d'innover et se doter des outils pour réussir ses chantiers.

Jalios conçoit une plate-forme qui permet aux organisations de capitaliser leurs données et connaissances. Des millions d'intranutes et internutes utilisent quotidiennement ses nombreuses fonctionnalités d'intranet et extranet collaboratif, réseau social d'entreprise, gestion documentaire, *social learning*, ou encore gestion de contenu. Jalios se positionne ainsi sur plusieurs marchés (*digital workplace*, réseau social d'entreprise, intranet collaboratif, gestion des connaissances, *social learning*) et se distingue par sa richesse fonctionnelle, son adaptabilité et son extensibilité.

➤ Quelles sont les principales problématiques que vous rencontrez au sein des entreprises ?

Depuis sa création en 2001, Jalios a observé l'évolution des problématiques : autrefois centrées sur la communication, la gestion documentaire ou les processus, les entreprises veulent maintenant valoriser les personnes, favoriser la collaboration et devenir des entreprises ap-

prenantes et agiles. Ces évolutions sont induites par les services offerts sur le web au grand public.

➤ Quelle est la proposition de valeur de Jalios ?

Jalios offre la possibilité à ses clients de choisir leur intégrateur parmi tous les intégrateurs partenaires de Jalios. L'intégrateur sélectionné se chargera des aspects techniques, de l'intégration avec le système d'information et des développements spécifiques éventuels. L'intégrateur est aussi de plus en plus souvent à même de gérer la partie conseil avec un accompagnement qui va de l'amont à l'aval : enquête, analyse des besoins, cahier des charges, assistance projet, conduite du changement, animation. La solution Jalios se prête en effet à de multiples modèles d'organisation et n'impose pas une unique façon de concevoir la collaboration.

➤ Quels exemples de réalisations pouvez-vous donner à nos lecteurs ?

Quelques exemples de clients illustreront la variété des usages ainsi que la variété de taille d'entreprise. La Redoute a mis en place un Intranet qui couvre aussi le besoin de base de connaissances pour son support clients. À l'inverse, Keolis a abordé le projet sous l'angle de la gestion des connaissances et l'a généralisé à un Intranet couvrant la communication et la collaboration. La PME Groupe Bouhyer a commencé son projet centré sur la gestion documentaire et l'a très vite étendu à un Intranet collaboratif. La Région Bretagne a fait de Jalios son socle technique avec lequel elle répond de façon économique et rapide à des besoins métiers variés : gestion du patrimoine, gestion des délibérations, gestion multimodale du courrier, support d'un réseau de techniciens, ... ■

**Parole d'expert**

Un projet réussi signifie des changements importants dans les pratiques et nécessite de conduire le changement. C'est la raison pour laquelle nous accompagnons nos clients dans la durée. Il arrive parfois qu'un client se focalise uniquement sur la dimension technologique et sur une liste de fonctionnalités, souvent une mauvaise piste...

Mon rôle est de l'amener à se poser les bonnes questions.

Un exemple concret pour mieux utiliser une plate-forme collaborative : partager les bonnes pratiques avec les animateurs de communautés qui sont les utilisateurs clés d'une *Digital Workplace*. Souvent au cœur des initiatives collaboratives, ils apprécient la valeur ajoutée d'un accompagnement humain pour les conseiller dans l'animation de leur espace, les former à partir de cas d'usages concrets permettant à la fois plus de spontanéité dans les échanges et une meilleure capitalisation dans la durée. ”

Mathieu BIGEARD, Customer Success Manager Jalios

LOCARCHIVES

LOCARCHIVES

5, rue Jean Martin
93582 Saint-Ouen Cedex
Tél. : 01 49 33 78 81
Mail : contact@locarchives.fr
www.locarchives.fr

Personne à contacter :

Valérie DESJARDINS
Mail : contact@locarchives.fr
Tél. : 01 49 33 78 81

Prestataire de tiers archivage numérique et physique, services documentaires et conseil

Locarchives, partenaire de confiance pour la transformation digitale des entreprises

Locarchives organise, dématématise et conserve les documents et archives des entreprises sur supports électroniques et physiques, en respectant leurs contraintes de conformité et leurs objectifs d'efficacité et d'optimisation des coûts.



Parole d'expert

Notre activité nous conduit à travailler avec nos clients sur plusieurs années. Il est donc important d'instaurer avec eux une véritable relation de confiance. C'est notamment la raison pour laquelle nous sommes résolument engagés dans des démarches de certifications.

Emmanuel FAURE

Directeur Stratégie et Marketing
de Locarchives

➤ Quelles sont les raisons qui incitent aujourd'hui les entreprises à engager leur transition numérique ?

Aujourd'hui, 100 % des entreprises se sentent concernées par la transformation digitale. Une prise de conscience qui rend ce marché particulièrement dynamique, bien qu'il ne soit pas nouveau. Par exemple, le marché de la gestion électronique des documents (GED) enregistre chaque année près de 5 % de croissance. Cette dynamique est portée par la volonté des entreprises d'améliorer l'efficacité de leurs processus, de réduire certains de leurs coûts et de mieux maîtriser leurs risques de conformité. Les dernières évolutions réglementaires autour de la dématématiation incitent les entreprises à opérer leur transition numérique. La volonté du Président Macron de permettre à tous d'accéder au haut débit en 2020 au lieu de 2022 illustre d'ailleurs bien cette détermination gouvernementale. Par ailleurs grâce à la Loi El Khomri, les entreprises peuvent, depuis le début de l'année, dématématier les bulletins de paie de leurs salariés sans autorisation préalable. Il revient aux collaborateurs d'exprimer eux-mêmes leur éventuel refus en la matière. De même, l'évolution du Code Civil l'année dernière, reconnaissant à la copie fidèle la même force probante que l'original, génère une nouvelle demande de

numérisation fiable, allant jusqu'à la destruction des originaux papiers.

➤ Comment Locarchives accompagne-t-elle les entreprises dans cette transition numérique ?

Notre approche consiste à rentrer dans l'entreprise par ses documents et ses dossiers. Nous étudions leur valeur, les risques associés, leurs différents formats, les organisations et processus qui les entourent. Ensuite, nous co-construisons une solution adaptée aux besoins de l'entreprise, à la typologie des documents à dématématier, à conserver et à l'optimisation des processus et autres circuits de validation. Nous déployons une plate-forme intégrée de services de confiance, articulée autour d'un triptyque de fonctions : numérisation et capture des flux, gestion des dossiers métier (GED), et archivage électronique et physique. Cette même plate-forme nous permet également de répondre au besoin de numérisation fidèle des entreprises.

➤ Quels sont les bénéfices de vos solutions ?

En intégrant nos solutions dans l'organisation de l'entreprise, nous facilitons la gestion, le partage quotidien des documents et renforçons la fluidité des processus qui y sont associés. Au travers de nos certifications ISO 9001, NF Z 42-013 et NF Z 40-350, nous aidons les entreprises à maîtriser leurs risques en sécurisant leurs documents engageants et en les conservant dans un système d'archivage. Enfin, nous leur apportons notre expertise en matière d'optimisation des coûts liés à leur gestion documentaire. ■

Une plate-forme de services de confiance

- Archivage électronique : hébergement de documents et archivage électronique à vocation probatoire
- Dématématiation : factures, RH, contrats...
- GED
- Numérisation de documents, numérisation fidèle
- Archivage physique
- Conseil, accompagnement et formation

**NEOPOST FRANCE**

5, boulevard des Bouvets
92000 Nanterre
Tél. : 0 892 892 111
www.neopost.fr

Personne à contacter :

Séverine BOUKDIER
Tél. : 01 41 06 74 47
Mail : s.boukdier@neopost.fr

Expert de la communication digitale, des solutions logistiques et du traitement du courrier

Neopost France accompagne ses clients dans la gestion de leurs flux documentaires et dans leur transformation digitale

Depuis plusieurs années, Neopost s'est diversifiée et a élargi son offre pour accompagner ses clients dans leur communication. Elle propose ainsi des nouvelles solutions de dématérialisation pour la facture, la lettre recommandée 100 % électronique, le bulletin de paie et le contrat de travail.

**Témoignage client**

Nous avons décidé de nous intéresser aux solutions d'externalisation d'envoi de nos factures pour ne plus avoir à gérer cette tâche manuellement. Par ailleurs, nous recherchions une solution nous permettant d'envoyer à la fois des factures papier et des factures électroniques pour être en phase avec l'évolution de la réglementation qui pousse à la dématérialisation. Pour cela, nous avons consulté 4 sociétés. La solution Neotouch nous a séduit de par son ergonomie et ses fonctionnalités. Grâce à Neotouch, nous bénéficions d'une solution complète nous permettant de gérer nos flux papier et électroniques. Neopost est également une entreprise sérieuse reconnue sur le marché du courrier. Enfin, le suivi commercial et la proximité des équipes de Neopost nous ont rassurés. ”

Sébastien BELLART et Anne BROQUART

Respectivement DG et responsable Services Clients de DJO Global, spécialiste des dispositifs médicaux

➤ Quelles sont les principales problématiques que vous rencontrez au sein des entreprises ?

Dans le contexte économique actuel, qui demande aux entreprises d'optimiser leur efficacité et leur productivité tout en réduisant leurs coûts de fonctionnement, la dématérialisation et la digitalisation des échanges inter-entreprises s'imposent. Un projet de dématérialisation ne se met pas en place en appréhendant uniquement le choix de la solution logicielle. Les questions à se poser sont multiples : quels sont les objectifs de l'entreprise ? Quelle orientation stratégique prendre ? Quel impact sur l'organisation du travail et les collaborateurs ? Quel accompagnement dans cette conduite du changement ? Par ailleurs, la réglementation pousse aussi les entreprises en ce sens, que ce soit par exemple pour l'envoi de factures électroniques sur le portail Chorus Pro ou pour la dématérialisation des bulletins de paie.

➤ Comment accompagnez-vous les entreprises ?

Neopost est le deuxième fournisseur mondial de solutions de traitement du

courrier et un acteur clé des communications digitales. Il propose aux PME et aux grandes entreprises un vaste éventail de matériels, de logiciels et de services pour dématérialiser leurs communications avec leurs clients et leurs fournisseurs. Neopost est capable de s'adapter à chaque besoin pour diffuser des documents en papier avec une production interne ou externalisée, et en électronique avec ses offres de dématérialisation de factures, bulletins de paie et recommandés. Nous accompagnons ainsi nos clients dans leur transformation digitale, à leur rythme et selon les *process* qu'ils auront déterminés au préalable.

➤ Quels sont les principaux bénéfices de vos solutions ?

Nous proposons des offres SaaS qui permettent à nos clients d'être plus efficaces dans les *process* et donc de gagner du temps et de l'argent. Neotouch par exemple est une solution conviviale, sécurisée et fiable. Cette solution de communication multicanale associe le numérique et le papier, et permet d'envoyer 24h/24 et 7j/7, depuis son PC, des documents par courrier, *email*, SMS, fax. Neotouch propose également l'envoi de factures au format électronique conformément à la réglementation en vigueur (traçabilité, sécurité, archivage légal, signature électronique) sur un portail *web* sécurisé, par *email* ou la plate-forme Chorus Pro de l'État... ■

Ventya**Experts de la facturation électronique et
de la dématérialisation des factures****VENTYA**

3, bd des Bouvets
92000 NANTERRE
Tél. : +33 (0) 1 47 29 76 00
Mail : contact@ventya.fr
www.ventya.fr

Personnes à contacter :

David BRILLET, Resp. commercial
Mail : david.brillet@ventya.fr
Tél. : +33 (0) 1 47 29 76 00

Dominique BOUGNOT, Directeur
Mail : dominique.bougnot@ventya.fr

Références :

ADA, APRR, Avexia Voyages, Avis Budget, Best Western, CWT Demos, Depann 2000, Dilicom, Fram, Groupe Rocher, Hertz, Hotel Corporate System, Kuoni, Les Taxis Bleus, Mondial Assistance, Mutuaide Assistance, Renault Rent, TourCom Travel Management, Ucar...

Clear' Invoice est utilisé par plus de 150 clients et 18000 de leurs partenaires commerciaux

Une transformation digitale réussie grâce à la facturation électronique

La facturation électronique devient désormais incontournable, tant vers le secteur public qu'entre les entreprises. Dans le contexte réglementaire et technique parfois compliqué, Ventya vous accompagne dans tous vos projets de facturation clients, fournisseurs, intragroupe, et vers le secteur public.

Indépendant depuis le 1^{er} octobre 2016, Ventya opère l'ensemble des services d'échanges de flux électroniques dématérialisés, précédemment commercialisés sous le nom d'Accelya. Ventya accompagne ses clients dans leur transformation digitale, et gère pour leur compte les échanges électroniques avec leurs partenaires commerciaux.

➤ Quelles sont les principales problématiques des entreprises ?

Les entreprises visent à se transformer positivement par la mise en place d'outils informatiques qui leur permettront d'agir de manière proactive, de ne pas être en retard sur leur secteur, et de remettre à plat leurs processus pour les remplacer par des outils digitaux. Des objectifs qui peuvent être atteints en mettant en place des projets de facturation électronique qui amélioreront leur performance, d'autant que face aux nouvelles échéances réglementaires, toutes les entreprises s'y mettent. La facturation électronique est en effet devenue obligatoire pour l'envoi des factures vers l'État et toutes les entités publiques selon un échéancier précis : après les grandes entreprises depuis le 1^{er} janvier 2017, ce seront désormais aux ETI de facturer électroniquement vers toute la sphère publique dès le 1^{er} janvier 2018, puis aux PME début 2019, et enfin aux TPE et micro-entreprises début 2020.

➤ Quelle est votre offre ?

Ventya est spécialisée dans les flux dématérialisés et le traitement de données sensibles pour des communautés d'entreprises. Elle propose Clear' Invoice, un service complet externalisé de facturation électronique pour traiter électroniquement l'ensemble des factures fournisseurs, clients, intragroupe, mais aussi

les factures vers l'État et les établissements publics, grâce à des connexions à Chorus, la plate-forme de l'État.

Les équipes de Ventya permettent d'aider les entreprises à déployer rapidement les projets de facturation électronique à l'ensemble de leurs partenaires commerciaux. Les entreprises peuvent s'appuyer sur l'expertise de Ventya pour prendre en charge la complexité technique, juridique et fiscale d'un tel projet, et pour les accompagner dans la communication auprès de leurs clients et fournisseurs.

➤ Quels sont les bénéfices de vos solutions ?

Les bénéfices d'un projet comme la facturation électronique parlent d'eux-mêmes, les entreprises y voient de multiples avantages : rationalisation des processus, productivité, traçabilité des factures, réduction des coûts de traitement, diminution des délais de paiement, etc. Nous pouvons citer principalement des gains de temps par rapport aux processus papier, et les importantes économies réalisées :

- Plus de gestion d'archivage papier lourd, consommateur de temps et d'espace.
- Plus de pertes de documents en interne ou par les envois postaux.
- Traçabilité et sécurité des procédures électroniques.
- Optimisation et rapidité des processus.
- Réduction des coûts de traitement.
- Pas de ressaisie.
- Possible intégration des données.
- Meilleure communication entre les partenaires concernés, par exemple clients-fournisseurs, ou siège-filiales/franchises.
- Diminution des litiges et meilleure relation client-fournisseur.
- Respect des obligations réglementaires. ■

Témoignage client

Quand la facture est disponible dès le lendemain des expéditions de marchandises, que l'information facture est précise et claire grâce au portail Clear'Invoice de Ventya, et que l'impression papier n'est plus nécessaire, c'est autant de gains sur la communication, l'accès aux factures et davantage de disponibilité pour nos clients. La consultation et l'usage du portail Clear' Invoice permet au quotidien une optimisation de la gestion prévisionnelle de trésorerie par les Partenaires magasins.

Alain LEFEUVRE

Direction Financière,
Yves Rocher / Groupe Rocher



sa transformation digitale

La transformation digitale des entreprises est désormais largement amorcée. Ainsi, rares sont les entreprises qui n'ont pas encore compris que le numérique peut être vecteur de compétitivité et de croissance, dans la mesure où elles redessinent leur *business model*, redéplient leurs ressources et repensent leur relation clients. Cependant cette transformation a un coût qui nécessite de se pencher sur l'épineuse question de l'établissement des budgets et la recherche de financements, qu'il faudra ensuite allouer judicieusement.

Les chiffres vertigineux annoncés par certains grands groupes pour financer leur stratégie digitale ont de quoi effrayer et donner le tournis : 225 millions d'euros chez Accor, entre 450 et 950 millions d'euros pour Axa, 1 milliard pour E. Leclerc, 450 millions à la SNCF... Mais nous pouvons légitimement nous questionner sur la nécessité de dépenser autant d'argent sur ces

projets... Ces millions annoncés ne le seraient-ils pas surtout pour marquer les esprits en interne et rassurer les investisseurs en externe, tout en inquiétant la concurrence ? Faut-il dépenser autant pour se transformer ?

Il est vrai que dans de nombreuses entreprises, le manque de gouvernance et de vision du *top management* au niveau central sur ce sujet s'est

souvent traduit par des initiatives digitales décousues au sein de chaque *business unit* et au final, fort coûteuses. Une chose est néanmoins sûre, près de 90% des entreprises disposent d'une capacité budgétaire « adaptée » ou « élevée » pour leur transformation digitale (étude IFS publiée en juin 2017). Cela démontre une forte volonté d'investir et de faire évoluer l'entreprise pour rester compétitive et en croissance. D'autant que plus de la moitié (52%) des cadres dirigeants reconnaissent que la transformation digitale pourrait changer la structure actuelle de leur entreprise d'ici 2021 (Fujitsu, 2016). « *Alors que 98% d'entre eux admettent que leur entreprise a déjà été impactée par la transformation digitale et continuera à l'être, 92% pensent que celle-ci doit évoluer afin de faire face aux évolutions du monde digital* », précise Benjamin Revcolevschi, directeur général de Fujitsu France. Par ailleurs, 75% estiment que leur entreprise changera fondamentalement dans les cinq années à venir ».

Bâtir un plan de financement

Financer une transformation digitale n'est cependant pas si simple, dans la mesure où le retour sur investissement est difficilement quantifiable et que le budget ne saurait être alloué qu'à un seul département. La transformation digitale doit en effet être pensée centralement en tenant compte des différentes spécificités et maturités des filiales françaises et étrangères de l'entreprise. Il faut également éviter l'écueil de la multiplication des initiatives locales qui peuvent s'avérer coûteuses sur le long terme et générer peu de retour sur investissement. La démarche la plus vertueuse consiste d'ailleurs plutôt à favoriser l'émergence de solutions transversales mutualisées qui pourraient conduire à une meilleure maîtrise des coûts et des synergies en termes de *process*, de compétences et de données.

Par ailleurs, il est important de bien envisager la transformation digitale comme un investissement sur l'avenir avec des enjeux à court, moyen et long terme. Parmi ces investissements, il convient de prendre en compte le volet RH (dépendances de formation, de recrutements, de nouvelles expertises, de conduite du changement...), les coûts liés aux nouvelles technologies, à la communication, parfois même à la croissance externe (rachat de *start-up* ou d'actifs immatériels...) ou encore aux prestations de conseil.

À qui imputer le budget de la transformation ?

Plusieurs solutions s'offrent ensuite aux entreprises pour ventiler le budget lié au projet de transformation digitale. Elles peuvent intégrer les investissements liés à la transition digitale dans



leur budget IT, dans le compte du Chief Digital Officer ou dans les directions métiers. Le financement peut également se répartir entre ces différentes entités. Avec la transition digitale, de nombreux projets se développent à tâtons et on ne sait pas toujours si le retour sur investissement sera suffisant. « *Il peut alors être intéressant d'avoir recours à un Proof of Concept (POC) pour voir si la solution envisagée peut fonctionner et combien elle va coûter*, indique Benjamin Revcolevschi chez Fujitsu. *Le financement des POC peut être aligné sur le bénéfice espéré ou sur les coûts prévisionnels* ».

Quelles sources de financement ?

Une fois ce plan bâti, il reste pour les entreprises à trouver les sources de ce financement. Si certaines, à l'instar de Matooma (cf. encadré p.22), préfèrent auto-financer ce projet et puiser dans leur trésorerie, la plupart vont étudier les différentes solutions qui s'offrent à elles, des subventions aux crédits, en passant par la location.

Les subventions

« *Différents outils sont proposés par le gouvernement ou l'Europe pour aider les entreprises dans leurs projets digitaux*, précise Aurélie Rocamora, responsable innovations et transformation digitale chez Everal. *C'est notamment le cas du Crédit Impôt Compétitivité Emploi (CICE), ou du Crédit Impôt Recherche (CIR)* ».

Le CICE a pour objet de financer les dépenses



Budget digitalisation à la hausse

Le pourcentage du budget moyen des DSI alloué à la transformation digitale à travers le monde était de **18 %** en 2017 et devrait passer à **28 %** en 2018.

Source : 2017 Gartner CIO Agenda Survey

Chèque Transformation Numérique. Financé par le Fonds européen de développement régional (Feder), il vise à soutenir le déploiement d'une stratégie et d'outils numériques dans l'entreprise, l'achat de logiciels, la formation aux nouveaux usages ou le développement d'un site e-commerce en lien avec les logiciels métiers ou de gestion. Le montant du chèque dépend des prestations. Par exemple sur le volet conseil, si la prestation est inférieure ou égale à 5 jours, la subvention représente 80% du montant HT de la prestation, avec un plafond d'aide maximale de 3 800 €. Si la prestation est supérieure à 5 jours, la subvention représentant 50% du montant HT de la prestation avec un plafond d'aide maximale de 30 000 €. Sur le volet investissement, la subvention est de 30% de l'investissement HT avec un plafond d'aide maximale de 15 000 € (<http://www.aides-entreprises.fr>).

Le budget formation

Au-delà de ces subventions, les entreprises ont également la possibilité d'être accompagnées pour le volet « formation » de la transformation digitale. La principale prise en charge reste celle qui relève de l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) pour laquelle les entreprises cotisent. Il est également possible de mobiliser des ressources complémentaires auprès d'autres sources de financement telles que les organismes comme le Fond National de l'Emploi (FNE), le Fond Social Européen (FSE)...

Leasing et SaaS

Pour investir dans les équipements informatiques, de plus en plus d'entreprises ont par ailleurs recours à la location plutôt qu'aux crédits traditionnels. Le matériel est mis à leur disposition pour quelques années sans qu'elles soient obligées de payer le prix total de la machine. Cette solution facilite le renouvellement technologique régulier à un coût réduit. Elle apporte beaucoup plus de flexibilité que l'achat et rend plus facile la refacturation sur différents métiers et *business units*. Selon les problématiques techniques et budgétaires des entreprises, les organismes financiers

d'investissement, de recherche, d'innovation, de formation, de recrutement, de prospection de nouveaux marchés, de transition écologique ou énergétique et de reconstitution de leur fonds de roulement. Actuellement, son taux est de 7% des rémunérations versées depuis le 1^{er} janvier 2017. L'assiette de ce crédit d'impôt est constituée par les rémunérations brutes soumises aux cotisations sociales, versées au cours d'une année civile, sur la base de la durée légale du travail. Reste néanmoins à savoir comment le gouvernement Macron entend faire évoluer ce dispositif dans les mois et les années à venir.

La version actuelle du CIR intègre pour sa part 30% des dépenses de R&D lorsque celles-ci sont inférieures ou égales à 100 millions d'euros, et 5% au-delà. Créé pour stimuler la croissance économique *via* un soutien de la recherche et du développement (et donc de l'innovation), le CIR peut être décliné en de multiples sous-objectifs, avec des impacts structurants variés : développer les dépenses de R&D des entreprises, conforter les filières d'avenir en France, renforcer l'attractivité internationale de la France pour les activités de R&D, favoriser la R&D dans toutes les catégories d'entreprises (PME, ETI, grandes entreprises), accroître les collaborations public/privé ou encore développer l'emploi des chercheurs en France.

Afin d'aider les entreprises qui se lancent dans une stratégie d'amélioration de leur performance grâce aux usages numériques, l'Union européenne et les Régions ont également mis en place un

proposent différentes solutions telles que le crédit-bail, la location financière, la location évolutive... Parallèlement, les entreprises peuvent également faire le choix du SaaS (Software as a Service) plutôt que de l'acquisition de leurs logiciels. L'abonnement à un logiciel en mode SaaS représente un coût plus faible qu'un achat de licence traditionnel. Cet abonnement couvre en effet différents services : l'utilisation du logiciel, mais aussi sa maintenance, la gestion des sauvegardes, l'infrastructure IT complète (serveurs et systèmes d'exploitation, bases de données). Le coût d'utilisation passe alors en budget de fonctionnement et non en investissement.

Le ROI se mesure à la fréquence des interactions clients

Quel que soit le mode de financement du projet de transformation digitale, le retour sur investissement est difficilement quantifiable. Certes, sur certains projets tels que ceux liés à la dématéria-

lisation des factures, les entreprises parviennent à l'estimer. « Certains de nos clients obtiennent un ROI très rapide, entre 3 et 6 mois », témoigne ainsi Dominique Bougnot, directeur de Ventya France. Cependant, globalement « Il n'y a pas de ROI dans la transformation digitale, c'est une question de management avant tout », affirmait ainsi Gilles Babinet, multi-entrepreneur et digital champion auprès de la Commission Européenne, au cours de l'ITES 2016. Une digitalisation réussie passe par un changement de culture, pour s'approcher de celle des géants du web, surnommés les GAFA (Google – Apple – Facebook – Amazon) : la hiérarchie attire moins que les projets et les équipes qui les portent. Ensuite, une entreprise qui a réussi sa révolution digitale peut mesurer sa performance à la fréquence de ses interactions avec ses clients. Certains concessionnaires automobiles ont un contact tous les 18 mois avec leurs clients. Le « touchpoint » de Facebook au contraire, est de 6 à 7 fois par jour ». ■



Thierry BERGEY
Directeur général
de Matooma

Trois questions à

Thierry Bergey, directeur général de Matooma

Pouvez-vous nous présenter Matooma ?

> Matooma est une jeune PME qui commercialise des cartes SIM permettant aux machines de communiquer entre elles. À ce titre, la société intervient en qualité d'opérateur de services. Elle assure la connectivité entre les machines et propose une plate-forme de gestion pour activer et piloter ses cartes SIM. Créée il y a cinq ans, elle compte aujourd'hui 35 salariés et devrait réaliser en 2017 un chiffre d'affaires de 8 millions d'euros, soit un chiffre d'affaires multiplié par 10 en 5 ans.

Quelle est votre philosophie en matière de transformation digitale ?

> Chez Matooma nous préférons parler d'évolution digitale plutôt que de transformation digitale. Tout l'enjeu de notre démarche consiste à améliorer la satisfaction de nos clients en les rendant plus autonomes et ce, en maîtrisant les coûts inhérents à nos projets digitaux. À cet effet, nous investissons en permanence dans les nouvelles technologies.

Par exemple, pour accompagner le développement de notre activité commerciale, nous privilégions notre couverture commerciale par la mise en place de technologies innovantes. De même, pour renforcer notre service client, nous travaillons sur la mise en place des outils digitaux afin de faciliter la réactivité.

Comment financez-vous votre transformation digitale ?

> Un projet d'évolution digitale n'a d'intérêt que s'il participe à la baisse des coûts et/ou au développement du chiffre d'affaires. Nous partons en effet du principe que le succès d'une telle démarche suppose que l'entreprise maîtrise bien son *business model*, ce qui permet *in fine* de générer de la marge et de disposer d'une bonne trésorerie. Chez Matooma, nous avons fait le choix de puiser dans notre trésorerie pour financer nous-mêmes notre transformation digitale. Chaque année nous lui consacrons ainsi entre 5 et 10% de notre chiffre d'affaires. Nous ne faisons donc appel ni à des fonds d'investissements, ni à des prêts, ni à des subventions pour financer celle-ci. ■

Conclusion

À l'heure de la transition numérique, les révolutions s'enchaînent et les modèles économiques se réinventent en permanence. L'agilité n'est plus un vain mot, mais une nécessité vitale pour les entreprises. Certes, elles ont plus que jamais conscience des enjeux qui entourent cette nouvelle ère economico-numérique. Pour se lancer dans l'aventure, il leur faudra néanmoins relever plusieurs défis d'ordre organisationnel (passer d'une organisation en silos à une organisation transversale et collaborative), humain (les entreprises font souvent face à un déficit de compétences numériques) ou encore financier. Des défis de taille... cependant « Rien n'est impossible à celui qui a bonne envie ! ». Lever ces barrières nécessitera l'adhésion de tous les collaborateurs et l'impulsion de la direction, un travail d'analyse des enjeux actuels et futurs, des arbitrages dans le choix des technologies, des changements de méthodes de travail et d'organisation, et des investissements. Autant de sujets sur lesquels elles peuvent se faire accompagner, mais aussi se nourrir des expériences déjà menées sur le marché. Des expériences qui commencent à fleurir...

La Rédaction

Cette édition spéciale a été réalisée par la Rédaction de *GPO Magazine*, Gérer Prévoir Optimiser - Le magazine des dirigeants d'entreprises.

Nous remercions plus particulièrement les entreprises Matooma, Plurial Novilia et le Groupe Nation, qui ont bien voulu témoigner et nous apporter leur retour d'expérience.

Ainsi que nos partenaires pour leur collaboration à l'élaboration des contenus :

EVERIAL

FUJITSU

JALIOS
catalyseur d'intelligence collective

LOCARCHIVES

NEOPOST

Ventia



Livres blancs

Cahiers thématiques

Journal interne

Web content

Dossiers & Articles

Réalisation d'interviews

Témoignages clients

Conducteurs vidéo

Confiez-nous

vos missions éditoriales

Experts reconnus dans la production de contenus à forte valeur ajoutée, nous réalisons tous vos projets éditoriaux.

Médias et Entreprises accompagne déjà dans leurs conceptions éditoriales plus d'une trentaine d'entreprises, de la PME au Grand Compte. Notre approche est celle de journalistes BtoB, rodés aux interviews de chefs d'entreprises et de personnalités politiques, habitués à la rédaction de témoignages clients et spécialisés dans la recherche d'information. Notre force est de mettre au service de nos clients, notre expérience d'éditeur de presse depuis plus de 20 ans.



CONSEIL



RÉDACTION



MAQUETTE



SEO



DIFFUSION

Réinventez aujourd'hui votre communication de demain

MÉDIAS & ENTREPRISES • Le pôle éditorial

☎ 03 25 42 18 92 • @ : contact@gpomag.fr

"Pour moi, les résultats sont importants."

QUALITÉ
FIABILITÉ
EFFICACITÉ



FUJITSU scanner d'image de la série fi

fi Series
Image Scanner



fujitsu.com/fr/scanners

shaping tomorrow with you

FUJITSU

Tous les noms, noms de fabricants, désignations de marques et de produits, sont protégés par la loi et sont des marques de commerce de fabricants et/ou des marques déposées appartenant à leurs détenteurs respectifs. Toutes les indications sont données sans aucun engagement. Les informations techniques peuvent être modifiées sans préavis.