

Contribution

Erwan Clorennec
Directeur Associé, Axys Consultants
Le 19 Janvier 2010,

Faut-il avoir peur de la dématérialisation ?

Au-delà de l'archivage ou de la gestion électronique des documents, la reconnaissance de caractères permet aujourd'hui à la dématérialisation de conquérir de nouveaux territoires et de s'intégrer comme une étape clé des processus d'acquisition de données.

Les retours d'expériences en témoignent. Pour un investissement relativement modéré, la dématérialisation est aujourd'hui perçue par les entreprises comme un facteur clé de succès de la performance de leurs fonctions supports.

Pour un service de comptabilité fournisseurs qui traite chaque année près de 50 000 factures ; le retour sur investissement est atteint au bout de 6 à 8 mois pour un investissement compris entre 50 000 et 60000 €.

Les principaux gains observés portent sur les points suivants :

- Suppression de la saisie manuelle de factures,
- Gain de productivité sur la saisie des factures,
- Augmentation de la qualité des données intégrées,
- Simplification de l'archivage et de la consultation des factures,
- Fiabilisation du processus de traitement des factures.

Ne nous y trompons pas ... la finalité d'un projet de dématérialisation porte exclusivement sur les gains de productivité et la fiabilité du processus de traitement des factures.

Les solutions technologiques de numérisation et de reconnaissance de caractères créent les conditions sine qua non mais l'impact organisationnel doit nécessairement être mené à bien pour optimiser la performance et asseoir la productivité opérationnelle.

Au-delà du choix d'une solution de numérisation des factures et de gestion électronique des documents, la conception du système d'échange entre la LAD/RAD et l'ERP cible des données acquises est essentielle pour fluidifier la circulation de l'information.

Le système d'échange entre les deux univers doit cibler un fonctionnement sur un mode synchrone et permettre au-delà de la numérisation de la facture, de s'affranchir de toute saisie en s'appuyant sur la fiabilité de la reconnaissance de caractères et l'intégration automatique des données dans la comptabilité auxiliaire fournisseurs pour validation.

Avec un taux de réussite qui peut avoisiner les 98% et généralement, plus de 90% des factures qui peuvent suivre ce mode d'acquisition, l'impact est direct sur la définition des postes des collaborateurs qui étaient affectés à la saisie en chaîne des factures fournisseurs.

Faut-il s'en plaindre ? La finalité est louable : décharger les collaborateurs de tâches fastidieuses au profit d'une redistribution des ressources sur des fonctions à valeur ajoutée orientées vers le contrôle interne, le scoring ou le sourcing fournisseur

Les fonctions à valeur ajoutée restent encore aujourd'hui assez peu développées dans l'entreprise. La dématérialisation libère du poids de la contrainte administrative au bénéfice d'une meilleure allocation de ressources sur les facteurs clés de succès et les avantages concurrentiels de l'entreprise.

La réallocation des gains de productivité doit s'appuyer sur la redéfinition des postes des gestionnaires issues de la comptabilité fournisseurs. La dématérialisation permet de repositionner cette fonction vers des tâches à valeur ajoutée comme l'animation des enquêtes de satisfaction en interne et l'évaluation systématique des fournisseurs à l'issue des prestations.

A une échelle industrielle, la dématérialisation accompagne la construction de Centres de Services Partagés qui permet de démultiplier les gisements de productivité. Arrivés récemment à maturité, la gestion des Centres de Services Partagés tendra à être progressivement externalisée à l'instar des centres d'appel ou de l'infogérance des systèmes d'information.

Là encore, l'entreprise concentrera son attention sur ce qui fait sa valeur et son positionnement : son expertise métier.

Erwan Clorennec.