

Calculer le ROI de la dématérialisation de ses factures

Suite Bureautique

Posté par : JulieM

Publié le : 23/5/2014 13:30:00

La dématérialisation des factures clients est une source d'économies réelles et rapides. Pour construire le business case de votre projet, nous proposons ici les points structurants du calcul de gain lié à votre projet de dématérialisation ainsi qu'un fichier Excel pour effectuer [votre calcul personnalisé](#).

À Point de départ : connaître le coût de ses factures papier

Le coût des factures papier est plutôt facile à calculer : coût des fournitures (papier, enveloppes, toner d'impression), affranchissement, coût des équipements mobilisés (imprimante, machine à mettre sous pli, machine à affranchir), énergie consommée par ces équipements. Il convient bien entendu d'adapter le coût des équipements à la part des factures dans leur utilisation.

Dans ce calcul, il faut tenir compte 1- des factures éditées en double ou triple exemplaires envoyées à des destinataires différents ou à des contacts distincts chez le même client et 2- des envois de duplicatas. Il faut également intégrer le coût de production, classement et conservation du double original de la facture.

A cela s'ajoute le temps humain pour réaliser et surveiller le processus. En effet, l'imprimante, les machines à affranchir ou à mettre sous pli requièrent des manipulations et la proximité active d'un intervenant. Ce temps doit être pris en compte, tout comme le temps passé régulièrement à remettre ces équipements en état (burrages, arrêts intempestifs durant le traitement).

Un calcul analytique permet d'arriver à un coût unitaire de « dématérialisation » des factures de l'ordre de 1,10 à 1,45 € pour une facture d'une page imprimée sur papier en-tête couleur. Ce coût croît avec le nombre de pages, et tend même à exploser dès que la facture dépasse les 5 ou 6 pages.



[Un outil de calcul est disponible en ligne.](#)

Par contre, les temps consommés à établir la facture, à gérer le recouvrement et à traiter le paiement ne sont pas intégrés au calcul puisqu'ils sont indépendants de la forme de la facture.

Préciser les contours de son projet de dématérialisation

L'ampleur du gain lié à la « non-matérialisation » des factures client dépend de deux inducteurs : le coût des factures électroniques et leur part dans le nombre total des factures émises.

Le premier inducteur est déterminé par les tarifs de l'opérateur retenu. Il conviendra d'analyser ces tarifs avec attention pour valider leur adaptation au cas de l'entreprise. Par exemple, si une grande part des factures émises le sont à plusieurs destinataires ou requièrent l'envoi fréquent de duplicatas, il faudra examiner si ces points donnent lieu à facturation et dans quelles conditions.

Le second inducteur dépend du portefeuille de clients, de la nature du service proposé par l'opérateur ET des interconnexions disponibles. Ainsi, un opérateur qui propose juste de promener des PDF par e-mail n'offre pas un service de nature à faciliter l'acceptation enthousiaste par les clients. Par contre, un opérateur qui convertit la facture en flux de données exploitables par le récepteur apportera un service utile au récepteur, qui sera plus enclin alors à accepter.

De même, un opérateur qui transmet uniquement les factures par mail ne permettra pas la même emprise de la dématérialisation sur le total des factures, qu'un opérateur interopérable disposant de nombreuses interconnexions, facilitant le déploiement rapide et large de la dématérialisation.

A cela s'ajoutent les coûts de mise en œuvre et les coûts d'acquisition du certificat de signature et d'activation de l'archivage probatoire des flux émis (s'ils ne sont pas inclus dans les coûts unitaires).

Notons que nous nous limitons ici à la seule dématérialisation et n'intégrons pas le potentiel de l'éventuelle externalisation en courrier industriel des factures « matérielles » ou à l'application de l'instruction fiscale n°4 du 11 janvier 2007 autorisant la dématérialisation sous certaines conditions du double original des factures émises papier.

Identifier et estimer les effets indirects

La dématérialisation fiscale des factures clients va apporter des bénéfices indirects nombreux et réels. Souvent plus qualitatifs que quantitatifs, ces bénéfices doivent être pris en compte dans le business case de la mise en œuvre de la dématérialisation :

Rapidité de transmission. Une facture électronique est transmise en quelques secondes contrairement à une facture papier qui passe par les services postaux et peut parfois attendre quelques jours avant d'être déposée à la poste ou subir les aléas d'une grave.

Traçabilité de la transmission. Une facture électronique bénéficie d'une traçabilité de bout en bout. L'état de la transmission est connu par l'émetteur : il peut ainsi identifier les factures non reçues par leurs destinataires et intervenir avant l'absence pour sécuriser le paiement.

Facilité d'accès aux doubles originaux des factures émises. Les factures électroniques sont accessibles sous forme immatérielle via une interface de consultation web. Cela permet un accès aisé et rapide, utile lors de litiges ou lors d'opérations de contrôle.

Cette facilité permet un gain de temps car des usagers qui n'avaient jusqu'à lors pas d'accès direct aux factures, peuvent désormais y accéder directement,

sous contrôle de filtres et de limites d'accès. Cet accès simplifié autorise également des usages nouveaux à inventer au cas par cas.

Réponse à des clients demandeurs de facture dématérialisée. Le service client n'a pas de prix ; pouvoir répondre à des clients, de plus en plus nombreux parmi les donneurs d'ordres, qui demandent des factures dématérialisées fiscalement est un atout pour gagner de nouveaux marchés ou, simplement, éviter un déréfacement. Sans compter le cas où ces clients facturent plusieurs euros le traitement de chaque facture transmise sous forme papier.

Envois multiples des factures à coût modéré. De nombreux clients demandent l'envoi des factures en plusieurs exemplaires : clients facturés ET centre payeur ou centrale d'achat, client ET tiers intermédiaire (ex. : dans le bâtiment l'architecte ou le maître d'œuvre ET le client ou dans la publicité l'agence de communication ET le client).

En mode papier, ces envois coûtent cher, alors qu'en mode électronique le coût est ridicule. Certaines solutions automatisent ces envois en massifiant les regroupements pour des centrales d'achat ou des centres payeurs.

Simplicité et facilité d'envoi de duplicatas. Renvoyer un duplicata sous forme papier coûte autant que l'envoi initial de la facture sous forme « matérielle ». En mode électronique, le client dispose généralement de ses factures en ligne dans un espace sécurisé personnalisé. Et s'il souhaite également que la facture lui soit renvoyée ; cela coûte juste le temps de cliquer sur le bouton de renvoi de la facture.

Bénéfices clients. Le client, même celui qui n'est pas spontanément demandeur de la dématérialisation, peut trouver son intérêt à recevoir des factures électroniques. En effet, lorsque la facture est également dématérialisée et se présente sous forme d'un PDF accompagné d'un flux de données exploitable, l'intégration et le traitement de la facture sont fortement simplifiés en réception.

Les manipulations, saisies ou opérations de numérisation ; sont inutiles et le traitement de la facture fournisseur reçue est facile, rapide et efficient.

Calculer le gain et le ROI

Le Retour sur Investissement (ROI) de l'opération est le ratio entre l'économie permise et le coût de la mise en œuvre de la dématérialisation. Il faut donc commencer par calculer l'économie permise par la dématérialisation, soit l'écart entre le coût des factures papier et le coût des factures électroniques.

Prenons par exemple une entreprise qui envoie 30 000 factures par an pour un coût tout compris (double original, envois multiples, duplicatas) de 41 000 €, soit 1,36 € la facture. En considérant que la mise en œuvre de la dématérialisation coûte dans son cas 2 000 €, et que la première année la dématérialisation concernera 30 % des factures pour un coût unitaire de 0,29 € la facture.

Le calcul se présente ainsi :

Economie permise : $41\,000\text{€} - \text{€} \left((30\,000 \times 30\% \times 0,29\text{€}) + (30\,000 \times 70\% \times 1,36\text{€}) \right) = 9\,830\text{€}$

Retour sur investissement : $9\,830\text{€} / 2\,000\text{€} = 491\%$

