



La dématérialisation fiscale au service de la relation client

Fournisseur de bétons et de granulats, CEMEX aborde la dématérialisation fiscale comme un service à valeur ajoutée proposé à ses clients et à ses fournisseurs via un portail en ligne.

“Lorsque nous avons annoncé à nos clients par courrier notre intention de mettre en œuvre la dématérialisation fiscale de nos factures, toute la palette de notre clientèle a répondu favorablement”, se réjouit Ion-Mihai Barascu, responsable des processus et traitements administratifs chez CEMEX France. Trois mois après le lancement de l’opération, près de 10% des 20 000 factures clients émises chaque mois sont dématérialisées à valeur fiscale. Pour le responsable de ce projet, la clé du succès réside dans les fonctionnalités du portail extranet qui permet aux clients et aux fournisseurs de CEMEX d’accéder à leurs factures dématérialisées, mais aussi à leurs bons de commandes, aux relevés d’activité et aux bons de livraison. “Tous les documents importants pour le client sont regroupés au même endroit sous forme numérique, ce qui facilite les contrôles et le rapprochement, résume Ion-Mihai Barascu. Et ils sont mis à disposition presque en temps réel”. Pour les factures dématérialisées fiscalement par exemple, celles-ci sont disponibles dans les deux jours suivant le dernier jour de la période facturée. “C’était l’engagement pris par notre direction vis à vis des clients, insiste Ion-Mihai Barascu, et avec SERES, nous avons réussi à le tenir dès le début malgré une montée en charge bien plus forte que prévu”.

Un objectif de valeur ajoutée

Un succès d’autant plus remarquable, souligne-t-il, que le mot client, chez CEMEX, ne se conjugue pas au singulier. “Nos clients sont des grands groupes du BTP, mais aussi de très petites entreprises, des artisans et même des agriculteurs. Et tous ont répondu présent”, précise Ion-Mihai Barascu. Derrière le sujet unique de la dématérialisation fiscale des factures se cache une réalité aux multiples facettes. A côté de clients qui disposent de leur propre plateforme EDI pour les échanges avec leurs fournisseurs, il faut pouvoir offrir un service simple et performant à des entreprises de toute taille, aux compétences informatiques très variées. A ce défi externe s’ajoute un enjeu interne non moins important, celui de la productivité des équipes commerciales et administratives en charge de la clientèle. La dématérialisation n’est en effet pas un sujet nouveau pour le groupe CEMEX. Dès 2005, il a mis en place, avec DOCAPOST, une base documentaire externalisée qui regroupe déjà l’ensemble des documents échangés avec le client. Avec la dématérialisation fiscale, il s’agit d’ajouter une fonctionnalité supplémentaire, mais sans remettre en cause l’existant.

Malgré une montée en charge plus forte que prévue, SERES nous a permis de tenir nos engagements grâce à l’évolutivité de sa plateforme et à l’implication de ses équipes

Ion-Mihai Barascu,
responsable des processus et traitements
administratifs chez CEMEX France

La problématique :

Dématérialisation fiscale des factures clients et fournisseurs et intégration à la base documentaire externalisée (chez Docapost) de CEMEX

La solution :

- SERES e-Facture : solution de dématérialisation et d’externalisation des factures
- Accompagnement sur mesure pour la personnalisation des portails web clients et fournisseurs et l’intégration à la base documentaire externalisée de CEMEX

Bénéfices clients :

- Nouveau service à valeur ajoutée pour les clients (1000 adhésions spontanées en 1 mois)
- Réduction des délais de réception des factures
- Réduction de la charge de travail des équipes de gestion



Une seule et même équipe

“Ces attentes initiales se sont révélées déterminantes dans le choix de SERES. Outre son appartenance au groupe DOCAPOST, SERES offre à CEMEX une garantie d’ouverture et d’évolutivité de sa plateforme e-Facture, et ce quel que soit le mode de dématérialisation fiscale choisi par le client (EDI ou PDF signé via un portail Web). “Au démarrage surtout, nous avons une grosse responsabilité”, se souvient Ion-Mihai Barascu. L’adhésion spontanée de 1000 clients en un mois s’est traduite par la dématérialisation fiscale de 1500 factures et par autant de cas particuliers liés à l’accès ou à l’utilisation de la plateforme. Pour le responsable des processus et traitements administratifs, la capacité d’engagement de SERES et son approche véritablement partenariale ont fait la différence. “Les collaborateurs de SERES et nous, formions une seule et même équipe pour répondre avec la réactivité attendue aux problèmes de nos clients, qu’il s’agisse d’une question technique ou d’un simple mot de passe perdu”, raconte Ion-Mihai Barascu.

Une gestion optimisée des fournisseurs

Bien que commencée beaucoup plus tôt, la dématérialisation des factures fournisseurs se met en place à un rythme plus lent. “Nous avons commencé par nos transporteurs, explique Ion-Mihai Barascu. Ce service constitue un vrai gain de temps pour eux et pour nous, mais sa mise en œuvre requiert beaucoup de pédagogie”. Comme ses clients, les transporteurs de CEMEX sont issus de toutes les catégories d’entreprises, depuis les filiales de grands groupes jusqu’à l’entreprise familiale ou l’artisan. Pour ce public particulier, SERES et CEMEX ont travaillé selon deux axes : personnaliser l’interface du portail pour la rendre la plus accessible et simple possible, et automatiser les processus afin d’accélérer la prise en compte des factures. “Aujourd’hui, le rapprochement des factures dématérialisées fiscalement se fait automatiquement et déclenche la provision de règlement dans notre “système comptable”, poursuit Ion-Mihai Barascu. Le processus concerne environ 2000 factures par mois. Au-delà du gain de temps pour les gestionnaires (30% en moyenne), cette approche contribue à renforcer la confiance des transporteurs en réduisant considérablement les litiges, et en optimisant les règlements fournisseurs.

Pour Ion-Mihai Barascu, il s’agit là d’un exemple concret du potentiel de valeur ajoutée de la dématérialisation fiscale. “Il faut voir cela comme une première étape, une porte qui s’ouvre sur des services à valeur ajoutée pour les clients et les fournisseurs, et sur un nouveau mode de relation avec ces partenaires clés pour l’entreprise”, insiste le responsable des processus et traitements administratifs. Seule condition préalable, bien analyser les typologies de clients et de fournisseurs, ainsi que les règles métiers qui régissent leur activité.

A propos de CEMEX

CEMEX est l’un des leaders de l’industrie des matériaux de construction. En France, la société produit et commercialise des granulats et des bétons prêts à l’emploi grâce à un dispositif de 330 sites de production répartis sur une grande partie du territoire. A l’échelle internationale, CEMEX est présent dans plus de 50 pays sur les cinq continents. Le groupe est l’un des trois premiers cimentiers au monde avec une capacité de production de ciment de 96 millions de tonnes par an.

A propos de SERES

Filiale de DOCAPOST et de Bull, SERES est un acteur majeur du marché de la dématérialisation en France et à l’international. Ses solutions couvrent la dématérialisation des factures (fiscale ou simple), les échanges EDI, la lecture automatique de documents (LAD), les solutions collaboratives de partage et d’échange de documents. SERES est présent sur ce marché depuis plus de 20 ans. Outre la France, la société est présente en Espagne, au Mexique, ainsi qu’en Colombie, Equateur, Argentine, et Allemagne.

SERES

10 avenue Charles de Gaulle
94673 CHARENTON LE PONT CEDEX
www.seres.fr
contact@seres.fr