

Dématérialisation des processus métier

État des lieux, obligations légales
et solutions pour les entreprises



Business

en partenariat avec



Sommaire

#1

Etat des lieux : l'urgence d'accélérer

- 1.1.** Au-delà d'une échéance légale, un véritable défi pour votre entreprise **P.3**
- 1.2.** Une maturité digitale différente en fonction de la taille de l'entreprise **P.5**
- 1.3.** Des solutions digitales adoucies par leurs utilisateurs mais pas encore plébiscitées par le monde de l'entreprise **P.7**
- 1.4.** La digitalisation : un véritable atout pour la performance et la pérennité de votre entreprise **P.9**

#2

Applications Orange Business : des solutions efficaces, innovantes et flexibles

- 2.1.** Quels sont les domaines concernés par la digitalisation ? **P.11**
- 2.2.** Deux grandes catégories d'applications concernées **P.13**

#3

Orange Business, partenaire privilégié de votre transition digitale

- 3.1.** Interview de Jean-Luc Vallejo, Directeur marketing, Digital workspace Orange Business **P.15**
- 3.2.** Article d'expert : David Buis, Responsable du pôle Mobile Business Applications chez Orange Business **P.17**

#4

Digitalisation des entreprises : témoignages clients

- 4.1.** Témoignages clients **P.19**
- 4.2.** Parole d'expert : interview de Marc Balleydier, Directeur Général d'Open Bee **P.21**

#1. Etat des lieux : l'urgence d'accélérer



#1.1.

Au-delà d'une échéance légale, un véritable défi pour votre entreprise

“ La digitalisation des entreprises n'est désormais plus une option, elle devient une obligation légale en matière de facturation pour toutes les entreprises assujetties à la TVA ”

Loi de Finance

Cette réforme a pour but de **lutter contre la fraude à la TVA**, mais aussi d'**améliorer la productivité de votre entreprise** et de **faciliter le quotidien de vos services financiers et comptables**. Néanmoins, cette évolution reste un changement majeur et représente un véritable défi pour votre entreprise.

Selon une étude réalisée pour Orange par l'institut Enov en juin 2022 auprès de 600 entreprises françaises de 10 à 499 salariés.

7 entreprises sur 10 ont déjà entendu parler de cette réforme
1 entreprise sur 2 se dit très bien informée

Mais pour les autres, les obligations qui en découlent restent encore floues. Toutes les structures n'ont pas encore recherché les outils et les solutions digitales qui répondront à ces changements réglementaires.

Afin de passer ce cap en toute sérénité, il est pourtant primordial pour votre entreprise d'anticiper ces changements importants.

Cette nouvelle réforme va impliquer progressivement la **disparition des échanges papiers** entre les entreprises d'ici 2026 :



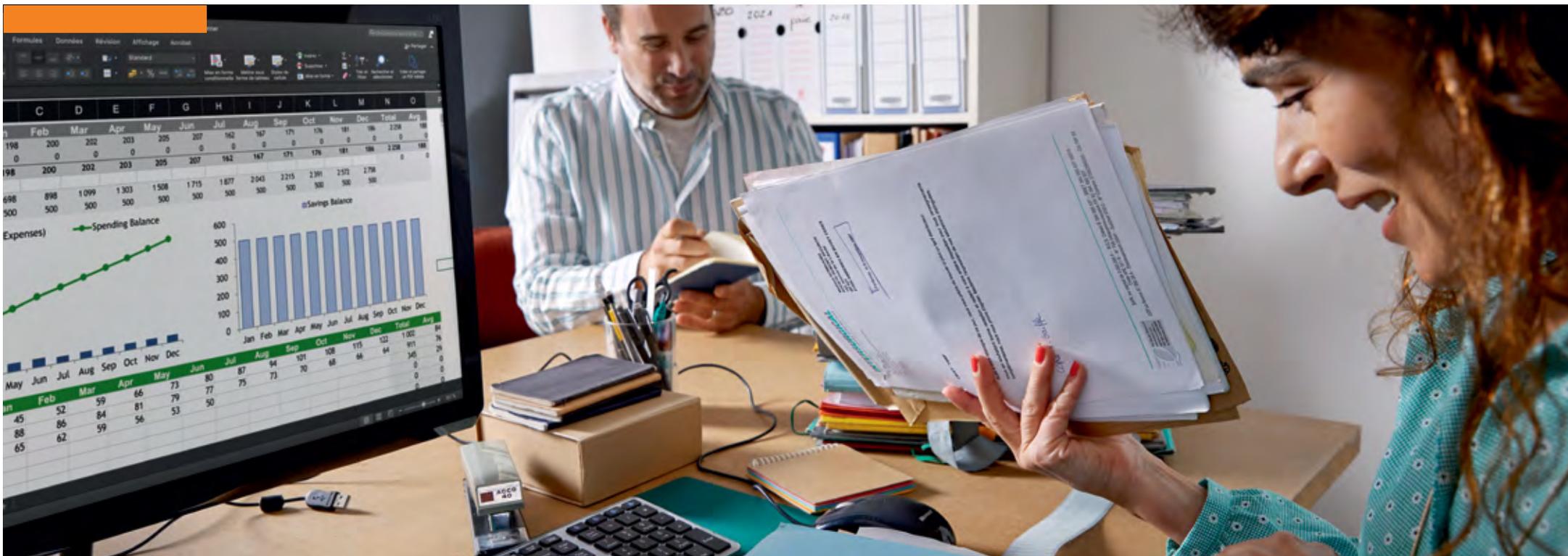
Toutes les entreprises seront dans l'obligation de **recevoir** des factures dématérialisées et les grandes entreprises devront **émettre** des factures dématérialisées.



Les entreprises de taille **intermédiaire** seront dans l'obligation d'**émettre** des factures dématérialisées.



Les **TPE et PME** seront dans l'obligation d'**émettre** des factures dématérialisées.



Les enjeux à court et à long terme

Dans un premier temps, vous allez devoir rechercher **la solution digitale la plus adaptée** à votre entreprise pour respecter les obligations légales concernant la dématérialisation des factures. **Mais le processus de dématérialisation ne s'arrête pas là.**

Il concerne également :



les fiches
de paie



les notes
de frais



la signature
de documents

La pandémie de Covid-19 et le télétravail ont accéléré la dématérialisation, notamment la **signature électronique** qui a été largement adoptée dans tous les secteurs de métier. Dans un contexte mondial troublé ou les échanges humains deviennent compliqués, la digitalisation est un **outil d'efficacité et de productivité incontournable**.

D'autres applications digitales qui concernent des **secteurs plus spécifiques** pourront générer de la productivité et faire gagner du temps à leurs utilisateurs. Il est fort probable que les entreprises qui sauront accepter et négocier ce virage digital resteront pérennes.

Mais ce n'est pas tout, **la question écologique et environnementale** étant au cœur de notre époque, elle représente un enjeu vital pour les générations futures.

La digitalisation permettra aux entreprises d'adopter une démarche plus **éco-responsables** grâce à des applications performantes et innovantes :

- **La solution AntsRoute** permet d'optimiser les tournées que les collaborateurs doivent effectuer. En planifiant des itinéraires plus efficaces, cette application métier contribue à réduire la consommation de carburant et de CO2.

- **La solution XpertEye** propose un soutien expert à distance en vidéo-assistance sécurisée. Les intervenants terrain peuvent plus facilement communiquer entre eux ou dépanner un client 100 % à distance. Ainsi, les déplacements sont réduits, tout comme l'empreinte écologique.

#1.2.

Une maturité digitale différente en fonction de la taille de l'entreprise

“ Les structures de plus de 100 salariés sont les plus convaincues de la pertinence des solutions digitales en matière d'efficacité et de compétitivité

”

Un intérêt certain, mais pas d'engouement véritable

L'étude réalisée par l'institut Enov met en lumière **une implication digitale différente des entreprises en fonction de leur taille**. En effet, les structures de plus de 100 salariés sont les plus convaincues de la pertinence des solutions digitales en matière d'efficacité et de compétitivité.

Ayant une activité plus complexe, elles peuvent être concernées par des applications métiers concernant :

- La gestion des interventions
- Les commerciaux nomades
- La gestion des stocks
- La visio-assistance

Les secteurs d'activité les plus convaincus sont ceux du **commerce**, des **services aux entreprises** mais aussi ceux de **l'industrie** qui représentent un fort potentiel.

Cependant, seulement **un quart des entreprises s'estiment très bien digitalisées**, toutes tailles confondues. Il reste de nombreuses organisations pour lesquelles la digitalisation n'est pas encore optimale. Notons qu'**une entreprise sur 4 est dotée d'un site permettant les interactions avec des tiers**.



Concernant les applications métiers plus spécifiques, **il existe un réel décalage entre les besoins potentiels de certaines entreprises et leurs équipements actuels**. Seule une entreprise sur deux ayant des commerciaux nomades les dote d'applications mobiles spécifiques.

Comment expliquer ces freins à la digitalisation ?

Globalement, les entreprises ont été bien informées sur la pertinence de se digitaliser, notamment concernant leurs obligations légales liées à la réforme de la facture électronique. Elles sont aussi conscientes des bénéfices et ne sont pas réfractaires à cette évolution.

Cependant, subsiste une attitude plutôt attentiste des décideurs.

Les entreprises n'ont pas complètement intégré tous les bénéfices qu'elles pourraient retirer de ces nouveaux outils. Elles perçoivent leur utilité en termes de **gestion et d'archivage des documents, de traçabilité, de sécurisation des données, de système d'information en temps réel et de gestion des stocks**. L'excellence des processus reste l'argument phare de la digitalisation.

En revanche, quand elles ne sont pas équipées, elles perçoivent moins bien l'utilité du digital. Elles ne parviennent pas à identifier les bénéfices en termes de **facilitation de la vie des salariés, de gain de temps et d'économies de frais de gestion**.

Les freins à la digitalisation sont plus présents dans les petites entreprises, car elles sont moins concernées par des applications métiers spécifiques. Elles manquent surtout du personnel nécessaire pour y consacrer du temps.



des entreprises ont entendu parler de la loi prévoyant la réception et l'émission de factures dématérialisées



des entreprises ne sont pas encore équipées d'une solution de dématérialisation des factures



des entreprises non-équipées perçoivent l'intérêt d'une solution de dématérialisation des factures

#1.3.

Des solutions digitales adouées par leurs utilisateurs, mais pas encore plébiscitées par le monde de l'entreprise

Quelles sont les solutions digitales les plus plébiscitées ?

La loi de finance impose de fait l'application digitale adaptée. **59% des entreprises concernées** (celles qui émettent 10 factures ou plus par mois) sont déjà équipées ou en cours d'équipement concernant la dématérialisation des factures. Viennent ensuite les autres solutions de dématérialisation (hors note de frais) :

- Les **fiches de paie** : **45 % des entreprises concernées** (celles qui émettent 10 fiches de paie ou plus par mois) sont équipées ou en cours d'équipement.
- La **signature électronique** : **53 % des entreprises concernées** (celles qui signent plus de 10 documents officiels ou plus par mois) sont équipées ou en cours d'équipement.

Les **outils de gestion des stocks et les applications pour commerciaux nomades** sont relativement peu diffusés à l'échelle de l'ensemble des entreprises. Cependant, une entreprise sur deux susceptible d'en avoir l'utilité compte tenu de son activité, s'est équipée.



des entreprises concernées sont déjà équipées ou en cours d'équipement s'agissant de la dématérialisation des factures

source : Institut Enov - Digitalisation des entreprises - Août 2022

Et les autres types d'équipements ?

La solution digitale concernant la **dématérialisation des notes de frais est encore peu plébiscitée**, seulement **21% des entreprises concernées sont équipées** ou en cours d'équipement.

Cependant, cette application conserve un fort potentiel étant un enjeu important en termes administratifs, les notes de frais faisant partie intégrante de la vie d'une entreprise.

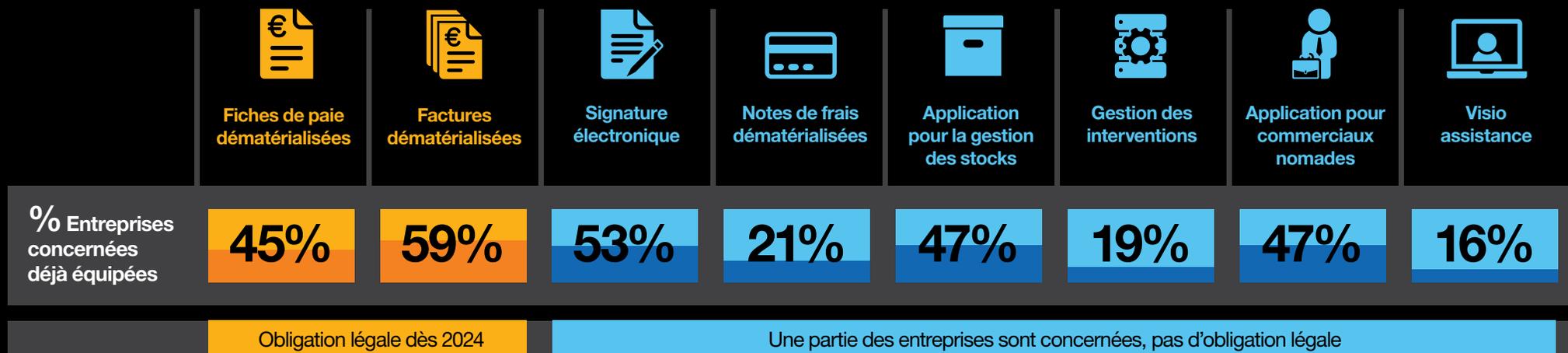
S'agissant des applications de **gestion des interventions ou de visio-assistance**, les équipements sont très faibles : respectivement, **19% et 16% des entreprises concernées sont équipées** ou en cours d'équipement. Peu de structures sont concernées par ces applications métiers très spécifiques, et ceux qui le sont restent encore sceptiques ne percevant pas encore les bénéfices réels.

Quels sont les secteurs d'activité les mieux équipés ?

Au-delà du secteur d'activité, c'est toujours la taille de l'entreprise qui structure son équipement digital. Le secteur d'activité le mieux équipé est celui du **commerce**, notamment concernant la gestion des stocks qui reste un domaine clé pour ce secteur, mais aussi sur tous les autres types de solutions.

Les secteurs de **l'industrie** et du **BTP** transport ne sont pas encore bien équipés, mais leurs besoins sont réels en matière de gestion des stocks et de notes de frais.

Le secteur du **service** a une vraie appétence pour les solutions digitales, cependant, il est moins bien équipé en raison de structures plus petites.



#1.4.

La digitalisation : un véritable atout pour la performance et la pérennité de votre entreprise

C'est un fait, **le monde de l'entreprise de demain sera digitalisé**. Au-delà du respect des nouvelles obligations légales, ces nouveaux outils vont **faciliter la vie de votre entreprise et réduire certains coûts**.

“ Avec l'émergence de start-up à la pointe du digital, il est essentiel de suivre le mouvement pour rester compétitif ”

Les entreprises ont compris et intégré tous ces enjeux, mais comme tout changement majeur, **la résistance fait aussi partie du processus**. L'être humain a souvent tendance à repousser les échéances, il recherche naturellement la satisfaction immédiate plutôt que la résolution de problèmes plus complexes à moyen ou à long terme.

Néanmoins, il est urgent d'accélérer votre évolution digitale. La réforme de la facture électronique est à vos portes et la digitalisation cruciale pour la compétitivité et à la pérennité de votre entreprise.

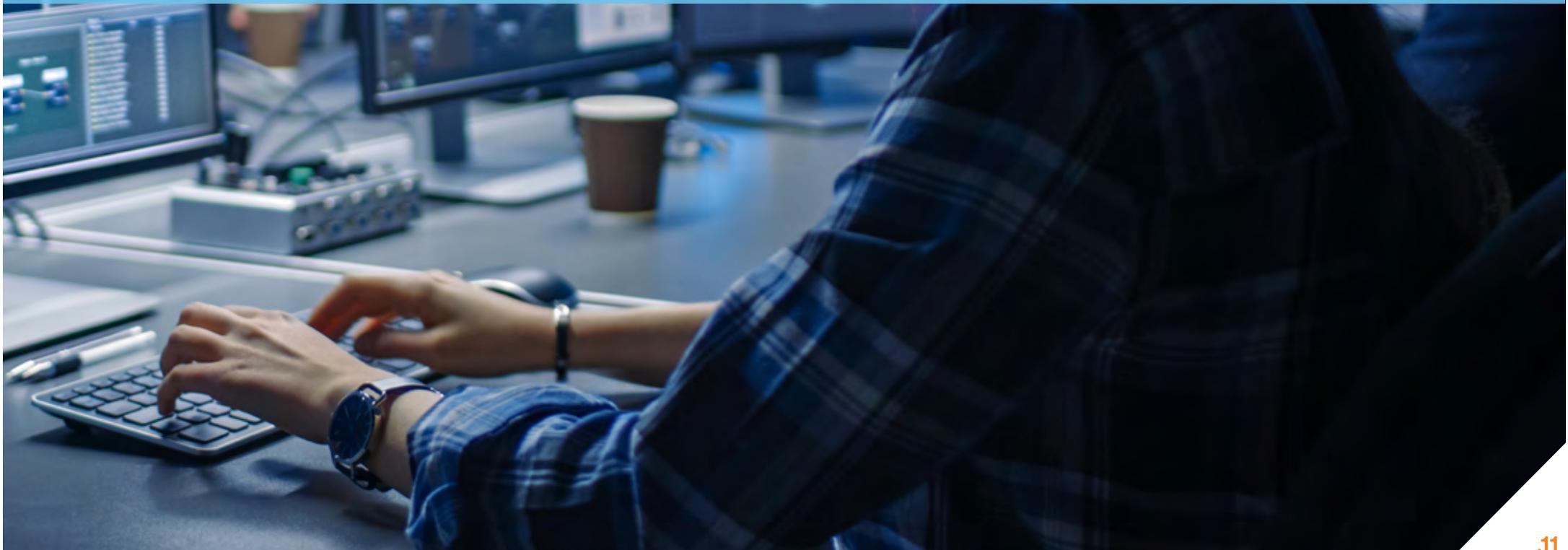
Ce qu'il faut retenir



- **Au 1^{er} juillet 2024**, toutes les entreprises seront dans l'obligation d'accepter des factures dématérialisées.
- **La digitalisation simplifie** le quotidien des services administratifs et financiers ainsi que le travail des salariés.
- **Les applications métiers améliorent** la productivité et la compétitivité de votre entreprise.
- **Les solutions digitales représentent des économies** de coûts de frais de gestion.

#2.

Applications Orange Business : des solutions efficaces, innovantes et flexibles



#2.1.

Quels sont les domaines concernés par la digitalisation ?

Il existe de nombreux domaines concernés ainsi que de nombreux processus métiers qui tendent à être digitalisés. Cependant, un seul processus va devenir obligatoire en juillet 2026 : **la dématérialisation des factures**. Le 1er juillet 2026 va donc marquer la fin définitive du papier dans ces échanges. D'où la nécessité impérieuse d'anticiper et de s'organiser pour répondre à cette obligation légale.

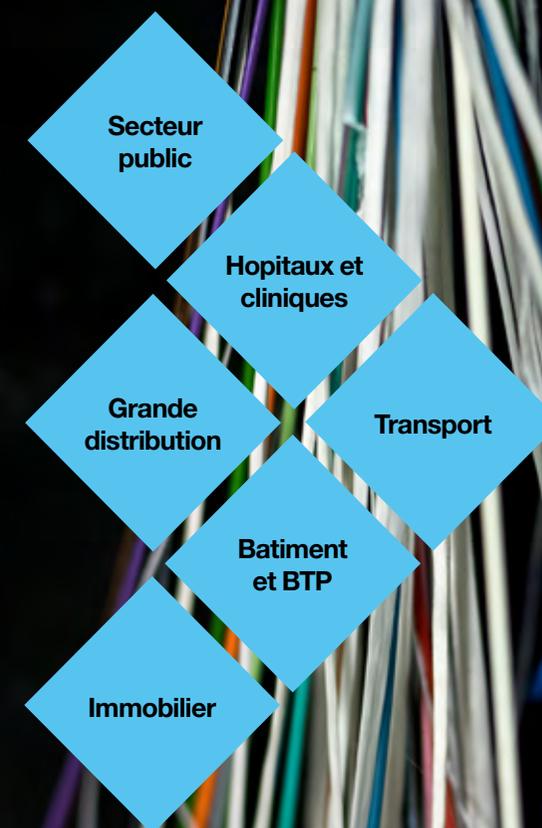
Concernant les autres processus métiers, il existe également certains cadres légaux :

- **La loi de protection du travailleur isolé (PTI)**. L'application **eSafeMe-PRO** vous assure d'une mise en conformité avec le code du travail, permet de superviser les opérations terrain mais aussi de protéger le travailleur isolé en générant d'éventuelles alarmes.
- **La loi El-Khomri** permet à l'employeur depuis 2017 de dématérialiser les bulletins de paie plus facilement. L'application **Open Bee** facilite la dématérialisation du papier de manière simple et sécurisée.

L'accélération de la digitalisation dans le monde de l'entreprise est exponentielle. Il est crucial pour les entreprises de suivre ce mouvement et de se moderniser pour rester compétitives et pérennes.

Cette digitalisation concerne donc de nombreux secteurs d'activité comme **le secteur public, les hôpitaux et les cliniques, la grande distribution, le bâtiment BTP, l'immobilier et le transport**.

Le programme **Mobile Business Apps** chez Orange Business propose des solutions innovantes de collaboration et de productivité sur tous les équipements mobiles de ces secteurs d'activité.



#2.2.

Deux grandes catégories d'applications concernées

Les applications visant la dématérialisation du papier

Elles s'adressent aux services administratifs et financiers qui représentent les **fonctions supports** de l'entreprise. Elles concernent les **factures**, les **fiches de paie**, les **notes de frais**, la **signature électronique** et toute la documentation clé inhérente à une entreprise.

Orange Business vous accompagne dans la dématérialisation de vos processus en vous proposant des applications simples et intuitives conçues par des partenaires rigoureusement sélectionnés par nos soins :

Open Bee

Dématérialiser, gérer, partager vos documents en toute sécurité

La plateforme digitale **Open Bee** est parfaitement adaptée à la future gestion des factures dématérialisées. Vous pouvez dès maintenant anticiper les obligations légales imposées par la loi de finance et dématérialiser toutes vos factures simplement. Avec les solutions Open Bee, vous bénéficiez d'un **accès simplifié et sécurisé** à toute la documentation de votre entreprise ainsi qu'un contrôle total sur la gestion de vos tâches. Vous **facilitez la communication et la collaboration** entre vos équipes mobiles et sédentaires. Vous disposez de la signature électronique et vos documents sont conservés dans une dimension à vocation probatoire. En priorisant la dématérialisation, **vous gagnez en productivité, en efficacité tout en réduisant les coûts de traitement** de factures et de bulletin de paie.

Expensya

Digitaliser vos notes de frais en toute simplicité

Au-delà des salariés nomades comme les commerciaux, le monde du travail devient de plus en plus mobile et se retrouve en quête d'agilité et de flexibilité. Lors de déplacements, vos collaborateurs et vous-même êtes amenés à engager des dépenses dans le cadre de votre activité. Avec l'application mobile de gestion des notes de frais **Expensya** vous disposez d'un outil sécurisé et facile d'utilisation pour gérer vos dépenses ou celles de vos collaborateurs. Sans papier, sans saisie et **100 % mobile**, l'application Expensya vous fait gagner **80 % de temps** sur le processus et, en moyenne, **50 € par note de frais***

*source : Expensya.com

Yousign

L'application **Yousign** facilite la transition digitale en permettant aux entreprises de digitaliser la signature de tous types de documents. Le document ainsi signé a une **valeur juridique** et circule jusqu'au bon collaborateur avec des workflows. **Simple d'usage**, elle est accessible depuis un ordinateur, un mobile ou une tablette. Cette solution vous fait **diviser par deux les coûts d'une signature classique** et vous **fait gagner en productivité** grâce à la diminution des tâches administratives. Votre entreprise devient plus **éco-responsable** en réduisant de manière drastique la consommation de papier et les déplacements auprès des signataires.

Les applications métiers spécifiques

Elles s'adressent à des fonctions métiers plus spécifiques qui impliquent des **besoins plus précis et stratégiques**. Elles concernent la gestion des stocks, l'organisation de la production, les interventions techniques à distance et l'efficacité commerciale.

Ces applications tendent à se diversifier et à innover de plus en plus pour permettre aux entreprises d'être plus productives et efficaces dans leur savoir-faire :

Synchroteam

L'application **Synchroteam** vous permet de **planifier depuis un pc et de piloter vos interventions terrain en temps réel depuis une tablette ou un mobile**. Vous disposez d'une solution clé en main qui gère également vos ressources et vos comptes rendus, vos devis et factures en synchronisant les agendas, le tout sur une interface unique. En améliorant le processus de gestion des interventions, vous **améliorez la gestion de vos coûts** et vous gagnez en productivité. L'application est **ergonomique, intuitive et simple d'utilisation** pour vos collaborateurs. Les secteurs concernés sont ceux de l'énergie, de la maintenance, du médical, des télécoms, de la climatisation, etc.

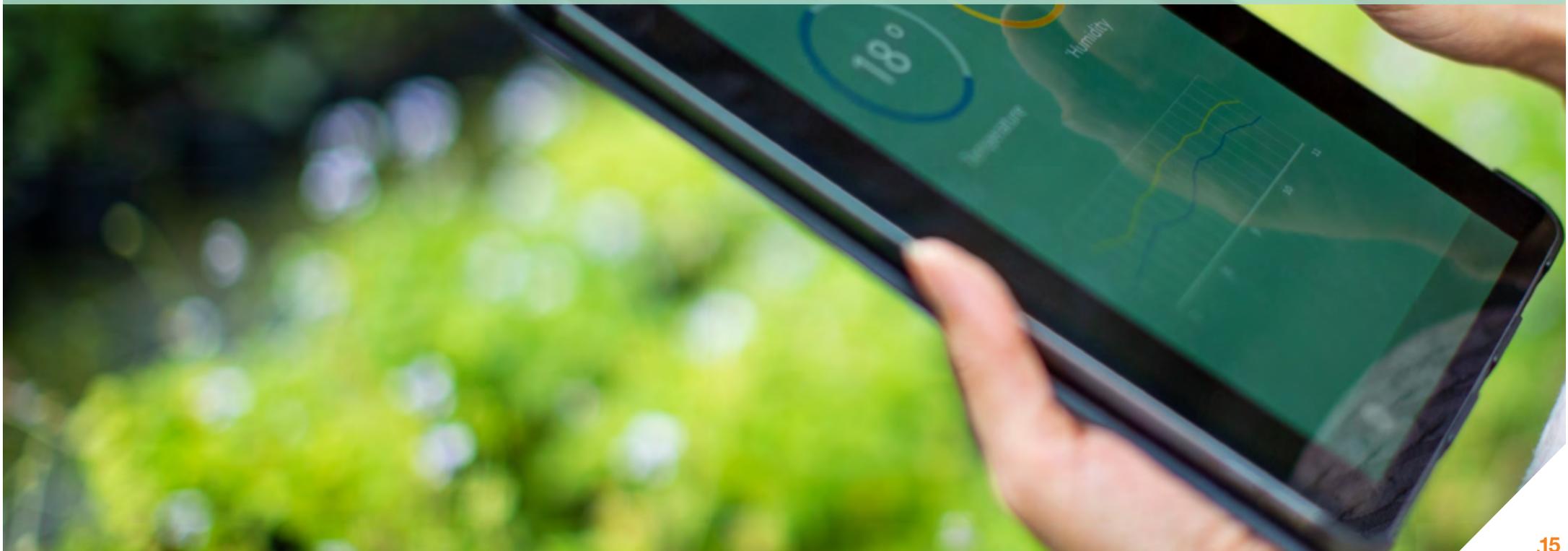
XpertEye

L'application **XpertEye** permet d'**améliorer l'efficacité des intervenants terrain grâce à la visio-assistance**. En amenant l'expertise au plus près du terrain, vous gagnez en productivité sur les interventions et **vous améliorez le service rendu à vos clients**. Les temps d'interventions et les déplacements sont réduits, pour une **empreinte écologique allégée**. Cette solution peut bénéficier à l'industrie et à la maintenance industrielle, aux centres de SAV ou d'assistance, mais aussi dans le domaine de la santé comme la télémédecine ou la télérégulation.

IzOrder

L'application **IzOrder** dématérialise les processus de vente terrain et **augmente la productivité de vos commerciaux**. Elle contribue également à la **réduction des coûts de gestion**. Elle vous permet d'accéder à l'historique des commandes et aux stocks de vos produits, de saisir des commandes et comptes rendus de visite, mais aussi d'envoyer des devis et des commandes avec une signature dématérialisée. Vous gagnez en efficacité commerciale et en optimisation du pilotage. Vous réduisez les tâches administratives et augmentez le temps de vente des commerciaux. Simple d'utilisation, l'application IzOrder est **ergonomique, 100 % synchronisée** et accessible depuis n'importe où, même déconnectée.

#3. Orange Business, partenaire privilégié de votre transition digitale



#3.1.

Interview de Jean-Luc Vallejo, directeur marketing,

Digital workspace Orange Business

En quoi Orange est-il légitime sur ce sujet ?

Depuis déjà plusieurs années, le mobile est au cœur des usages professionnels. Cette tendance s'est considérablement accélérée dans le contexte des trois dernières années que nous venons de traverser.

Le développement du télétravail, le besoin de flexibilité, la dématérialisation des usages ou encore la digitalisation des processus métiers sont autant de facteurs qui rendent désormais la mobilité incontournable dans la stratégie d'équipement des entreprises.

En tant qu'experts de la mobilité, nous sommes convaincus d'avoir un rôle à jouer pour accompagner efficacement les entreprises dans le déploiement de solutions mobiles performantes, au service de la transformation des méthodes de travail.



“ Depuis déjà plusieurs années
le mobile est au cœur
des usages professionnels ”

Quelle stratégie pour accompagner les entreprises ?

Au-delà de la qualité de notre réseau mobile, nous disposons d'un portefeuille complet de services nous permettant d'apporter aux entreprises de véritables solutions mobiles de bout en bout.

Tout d'abord, notre large catalogue de terminaux et d'accessoires nous permet d'adapter de façon ergonomique les équipements à chaque usage métier en mobilité.

Ensuite, grâce à notre programme « Mobile Business Apps », nous proposons des solutions applicatives performantes pour rendre plus efficace chaque processus de l'entreprise depuis un smartphone sur le terrain comme depuis une tablette ou un laptop.

Enfin, dans un contexte de cybermenaces permanentes, nous permettons à nos clients de déployer leurs terminaux et leurs applications mobiles de manière sécurisée pour protéger les données sensibles.

Notre stratégie est donc de partir des enjeux métiers des entreprises pour identifier avec nos clients quels processus clés ils souhaitent améliorer. Ensuite, nous leur proposons des solutions métiers complètes, adaptées aux différents profils des collaborateurs et nous les accompagnons à chaque étape de leur projet.



“ Parce que chaque entreprise est différente quelle que soit sa taille, notre démarche repose avant tout sur l'analyse et la compréhension des enjeux de nos clients ”

Quelle est la valeur ajoutée d'Orange ?

Les solutions que nous proposons reposent sur un écosystème de partenaires que nous avons sélectionnés et validés selon des critères drastiques (performance, ergonomie, solidité, pérennité), et avec lesquels nous construisons des partenariats solides et de long terme.

Pour chaque solution de notre catalogue, nous attachons une grande importance à développer les meilleurs niveaux d'expertise que nous mobilisons dans les phases de déploiement comme pour le support des utilisateurs au quotidien.

De plus, parce que chaque entreprise est différente quelle que soit sa taille, notre démarche repose avant tout sur l'analyse et la compréhension des enjeux de nos clients. Ainsi nous personnalisons chaque solution afin qu'elle corresponde au plus près des besoins des opérationnels.

Enfin, il est primordial de répondre à des enjeux de flexibilité financière pour préserver la capacité d'investissement de nos clients. C'est pourquoi nous proposons des modèles économiques innovants avec des approches par utilisateur, basées sur des abonnements mensuels incluant les équipements, les applications et les services de déploiement et de support.

#3.2.

Parole d'expert

Digitaliser votre entreprise : 3 enjeux majeurs

Par David Buis, Responsable du pôle Mobile Business Applications chez Orange Business

#1 La compétitivité

Il est nécessaire pour les entreprises d'accélérer leur digitalisation pour **rester compétitives face à leurs concurrents**. Elles doivent rester productives, performantes et efficaces tout en trouvant des leviers pour continuer à investir et à rester pérennes sur le long terme. Notamment en contrôlant et en réduisant un certain nombre de coûts devenus obsolètes grâce à la dématérialisation.

Il existe donc 2 axes sur ce sujet de la compétitivité, d'abord un premier autour de l'**automatisation et de la simplification d'un certain nombre de processus dans l'entreprise**. Et un second autour de la **modernisation des systèmes d'informations** permettant de mieux traiter et de mieux organiser la multitude de données que reçoivent aujourd'hui les entreprises.



“ Il est nécessaire pour les entreprises d'accélérer leur digitalisation pour rester compétitives face à leurs concurrents ”

#2 Les ressources humaines

Recruter de nouveaux talents est un enjeu crucial pour apporter de la valeur ajoutée aux entreprises. Elles ont encore du mal à trouver les bonnes compétences et à convaincre les collaborateurs de rester dans leurs équipes.

C'est vrai pour de nombreux métiers de techniciens et d'ingénieurs mais aussi pour tous les nouveaux usages autour de la data ou de l'intelligence artificielle qui vont apporter de la valeur et moderniser certains processus. Il est donc important de s'entourer de collaborateurs qui ont des compétences spécifiques pour les utiliser et les développer.

C'est en améliorant l'environnement de travail que les entreprises pourront attirer et fidéliser les talents nécessaires pour agir dans le cœur opérationnel de l'entreprise ou autour de ces nouveaux usages liés à la digitalisation.



#3 La mise en conformité réglementaire

Dans un premier temps, la digitalisation va permettre aux entreprises de respecter l'obligation légale du 1er juillet 2026 de n'émettre que des factures dématérialisées. Ensuite, un système de **gestion électronique des documents** (GED) contribuera à mieux répondre aux différents contrôles auxquels une entreprise peut être soumise comme la piste d'audit fiable mais aussi à certaines réglementations, qu'elles soient nationales ou internationales.

Cette mise en conformité concerne **la sécurisation des environnements de travail et des collaborateurs** pour se conformer aux textes réglementaires, mais aussi celle de la sécurisation des données. Prenons exemple de l'organisation à mettre en place autour du RGPD. C'est un document unique et très protecteur mais aussi complexe à documenter, d'autant plus pour une PME.

La mise en conformité concerne également la démarche RSE des entreprises. La digitalisation permet déjà d'éviter certains déplacements, de faciliter les interactions entre les collaborateurs et d'améliorer leurs conditions de travail. **En ce sens, la digitalisation s'inscrit dans le cadre de la RSE et ne pourra que contribuer à la valoriser dans le futur.**

“ La mise en conformité concerne également la démarche RSE des entreprises ”

Dématérialisation : cas d'usages et bonnes pratiques

Cas d'usages : deux grandes familles autour de l'automatisation des processus

“ Tous ces outils
digitaux sont très
mobiles et permettent
d'accompagner les
clients dans différentes
situations et de
rendre leur système
d'information plus
efficace ”

Citons d'abord les **fonctions supports** impliquant les ressources humaines et les directions administratives et financières. L'automatisation des processus va concerner la dématérialisation des factures, les bulletins de paie, la gestion des notes de frais, les différentes validations et toute la gestion documentaire dans son ensemble.

La deuxième grande famille représente des **fonctions métiers** plus spécifiques autour de la gestion des stocks, de l'organisation de la production et de l'efficacité commerciale. Il existe aussi des outils pour développer une meilleure connaissance de son environnement, de ses clients et de ses concurrents.

La capacité à pouvoir intervenir à distance grâce à certaines applications représente un apport précieux en termes de gain de temps, de productivité et de satisfaction client. C'est aussi un apport éco-responsable qui s'inscrit dans le cadre de la RSE.

Tous ces outils digitaux sont très mobiles

et permettent d'accompagner les clients dans différentes situations et de rendre leur système d'information plus efficace. Soit en remplacement du papier pour gagner en traçabilité et surtout en exactitude de la donnée. Soit en venant s'appuyer sur des systèmes d'information existant moins mobiles et sur lesquelles on va ajouter une couche d'efficacité supplémentaire.

Certaines pratiques performantes comme les lunettes connectées dans le cadre de la réalité assistée ne sont pas encore connues. Il est important de communiquer sur ces cas d'usage pour les démocratiser et montrer aux entreprises tous les bénéfices qu'elles peuvent en retirer.

Les bonnes pratiques à adopter pour digitaliser votre entreprise

Toutes les bonnes démarches de digitalisation commencent par un audit interne. La première question à vous poser est la suivante : **“où en est mon entreprise par rapport aux obligations légales ?”**. La dématérialisation des factures sera obligatoire au 1er juillet 2026. C’est un fait. Il est donc prioritaire de commencer par ce domaine et de vous organiser pour être en conformité avec la loi lors de cette échéance.

Ensuite, **il est judicieux d’analyser le mode de fonctionnement de votre entreprise** pour identifier les différents processus et leurs éventuels dysfonctionnements. Savoir identifier également les besoins précis de votre entreprise pour pouvoir vous diriger vers des applications métiers plus spécifiques et innovantes. Il est clair que selon leur domaine, toutes les entreprises ne seront pas concernées de la même manière par la digitalisation.

Il est important pour adopter sereinement la digitalisation de **mener une vraie réflexion** sur les retours sur investissement des différentes solutions digitales. Chiffrer ces réductions de coût est un argument solide pour convaincre les entreprises de se digitaliser. Mais il est également vital d’accompagner vos collaborateurs pour leur faciliter cette transition digitale et leur apporter une vraie valeur ajoutée dans leurs différentes missions. Par exemple, la gestion des notes de frais via une application n’est pas compliquée à mettre en place et facilite vraiment le quotidien des salariés concernés.

“ On ne va plus au travail, on fait son travail

”

Le recrutement de nouveaux talents va permettre de dynamiser et moderniser les organisations.

La nouvelle génération est plus appétente à utiliser les outils digitaux, elle est née avec Internet et les mobiles. Cette nouvelle génération est une valeur ajoutée précieuse et peut être réfractaire à travailler au sein d’une entreprise qui freine à se digitaliser. De nos jours, on ne va plus au travail, on fait son travail. Les jeunes générations ont intégré cette nouvelle façon de travailler et souhaitent être managées par objectif sans forcément se déplacer.



Systeme d'information des entreprises : applications sur étagère ou sur mesure ?

Pour de nombreuses TPE et PME, les applications cloud sur étagère sont pertinentes. Pour gérer les notes de frais par exemple, une application sur étagère bien faite et optimisée, audité et qualifiée par le savoir-faire des équipes d'**Orange Innovation** n'aura bien souvent pas besoin d'être intégrée dans le SI client. **Cette application va diminuer drastiquement les tâches sans valeur ajoutée de ressaisie.**

L'avantage de ces applications sur étagère, c'est à la fois une mise en œuvre très rapide et des évolutions régulières, mais aussi le fait qu'**elles n'engendrent pas de coûts d'intégration.**

Prenez le même exemple pour une ETI de 400 collaborateurs avec un volume de notes de frais significatif tous les mois et qui va impliquer des solutions plus intégrées. L'entreprise va préférer automatiser l'intégration du fichier d'export comptable, déclencher directement le versement en paie via les mandats SEPA, ou permettre aux salariés de s'authentifier directement sur l'application avec leur matricule RH. Mais, in fine, **le socle commun reste la même application sur étagère**, c'est le niveau d'intégration qui change permettant ainsi d'automatiser certaines tâches manuelles.

“ Il s'agit ici de naviguer entre le prêt-à-porter et la haute couture de la digitalisation ”





Quant aux applications sur mesure, elles se développent désormais autour de deux approches sensiblement différentes :

D'un côté, vous avez des applications totalement conçues sur mesure, c'est-à-dire développées spécifiquement pour un client. Bien souvent nécessaires sur des fonctions métiers pointues et spécifiques, elles ont l'avantage de répondre parfaitement aux besoins exprimés avec un **haut niveau de personnalisation**. En revanche, elles nécessitent de la ressource chez le client pour collecter et formaliser les besoins puis pour piloter le projet dans la durée. Cela exige un certain temps de développement et représente un coût en investissement, mise à jour et hébergement dédié.

De l'autre, on voit émerger des acteurs qui mettent à disposition des plateformes permettant **un certain niveau de personnalisation tout en s'appuyant sur des socles communs**. Ces solutions font gagner en souplesse et nécessitent moins d'effort de développement pour un budget intermédiaire sans toutefois avoir la profondeur du champ fonctionnel d'un éditeur spécialisé.

Il s'agit ici de naviguer entre le prêt-à-porter et la haute couture de la digitalisation en fonction de ses besoins. **Orange Business couvre à la fois l'expérience salarié, l'expérience client et l'expérience IT.**

Ce qu'il faut retenir



- **Orange Business propose des solutions métiers complètes**, adaptées aux différents profils des collaborateurs et les accompagne à chaque étape de leur projet.
- **Orange Business sélectionne et valide des partenaires** selon des critères drastiques de performance, d'ergonomie, de solidité, et de pérennité.
- **La digitalisation des entreprises repose sur trois enjeux majeurs** : la compétitivité, les ressources humaines et la mise en conformité.
- **La modernisation des processus va faciliter le recrutement de nouveaux talents** inhérent à la digitalisation des entreprises.

#4. Digitalisation des entreprises : témoignages clients



#4.1.

Témoignages clients

“ Les techniciens ont une documentation électronique via **Open Bee**. Cette documentation, on la maintient à jour ce qui fait qu'ils sont beaucoup plus performants que par le passé. **Open Bee**, c'est une partie de cloud pour les techniciens, mais c'est aussi tout un système de workflow dans lequel on fait du traitement d'informations pour toutes nos affaires. Et puis un autre système de workflow pour gérer la facturation ”



Sébastien Canac **Directeur Soilmec France**

Les enjeux

Soilmec France commercialise des machines qui servent à construire des fondations de bâtiments et des ouvrages d'art. Ce sont des grosses machines qui se trouvent partout en France et qui nécessitent une masse importante de documentation. Le directeur Sébastien Canac souhaitait faciliter le transport de cette documentation pour **faciliter le quotidien de ses collaborateurs, gagner en productivité et réaliser des économies.**

La réponse

La direction a choisi d'utiliser diverses solutions Orange, dont l'application Expensya, qui permet au personnel itinérant de gérer ses notes de frais via leur smartphone. En automatisant les notes de frais, les dépenses remontent au service comptable en seulement quelques clics.

La plateforme de gestion électronique de documents Open Bee automatise la documentation des machines, mais aussi le traitement des informations internes et la facturation.

Les bénéfices

Simple d'utilisation, l'application Expensya a permis de **simplifier la gestion des notes de frais** tant pour le salarié itinérant que pour le service comptabilité. C'est un **gain de temps** et surtout une tâche chronophage en moins pour le comptable. La documentation électronique des machines est **mise à jour régulièrement** via Open Bee, ce qui permet un accès plus simple pour les collaborateurs. C'est aussi un facteur de **performance sur le terrain**. C'est également un gain de temps et d'efficacité en termes de gestion des factures, l'application étant ludique et intuitive.



Sébastien Duits

Responsable informatique Viessmann France

“ L’application **XpertEye** permet à nos techniciens de pouvoir visualiser l’installation, comprendre plus facilement le problème pour dépanner plus facilement le client et gagner du temps sur l’intervention aussi bien en physique que sur la hotline ”

Les enjeux

Viessmann France commercialise différentes solutions de chauffage. L’entreprise comprend 350 collaborateurs en France et cherchait une solution qui permette de **faire gagner du temps aux techniciens**, notamment lors des périodes hivernales. L’enjeu étant de toujours améliorer les interactions avec le client pour perfectionner l’expérience utilisateur.

La réponse

Orange Business a proposé l’application XpertEye, une solution de **vision interactive** qui aide le technicien à mieux visualiser l’installation, à identifier le problème et à pouvoir dépanner le client dans les meilleurs délais.

Les bénéfices

Grâce à cette solution de réalité assistée, l’entreprise gagne du temps, facilite le travail des techniciens et améliore l’expérience utilisateur. Elle permet aussi de **limiter significativement ses déplacements** et de contribuer efficacement à une **démarche RSE**.

Jonathan Collignon Directeur commercial Corak



“ L’application **Expensya** pour digitaliser les notes de frais nous a fait économiser beaucoup de temps ! Sa mise en place était donc évidente pour nous ”

Les enjeux

Corak, une société d’équipement et de sécurisation des points de vente, souhaitait faire gagner du temps à ses équipes dans la gestion de leurs notes de frais. L’enjeu étant de gagner en efficacité, de simplifier le quotidien des collaborateurs et de réaliser des économies.

La réponse

L’application Expensya a permis de digitaliser les notes de frais des personnes itinérantes. D’un simple geste, la note de frais est prise en photo, le logiciel reconnaît tous les caractères et identifie même la catégorie de dépense associée (restauration, transport..).

Les bénéfices

Aussitôt la dépense faite, elle est enregistrée en temps réel via l’application Expensya et transférée au siège. Une économie de temps précieuse pour les équipes sur le terrain comme pour celles de la comptabilité. L’application permet en outre des gains financiers avec l’automatisation de la récupération de la TVA.

#4.2.

Parole d'expert : Marc Balleydier, Directeur général et PDG d'Open Bee

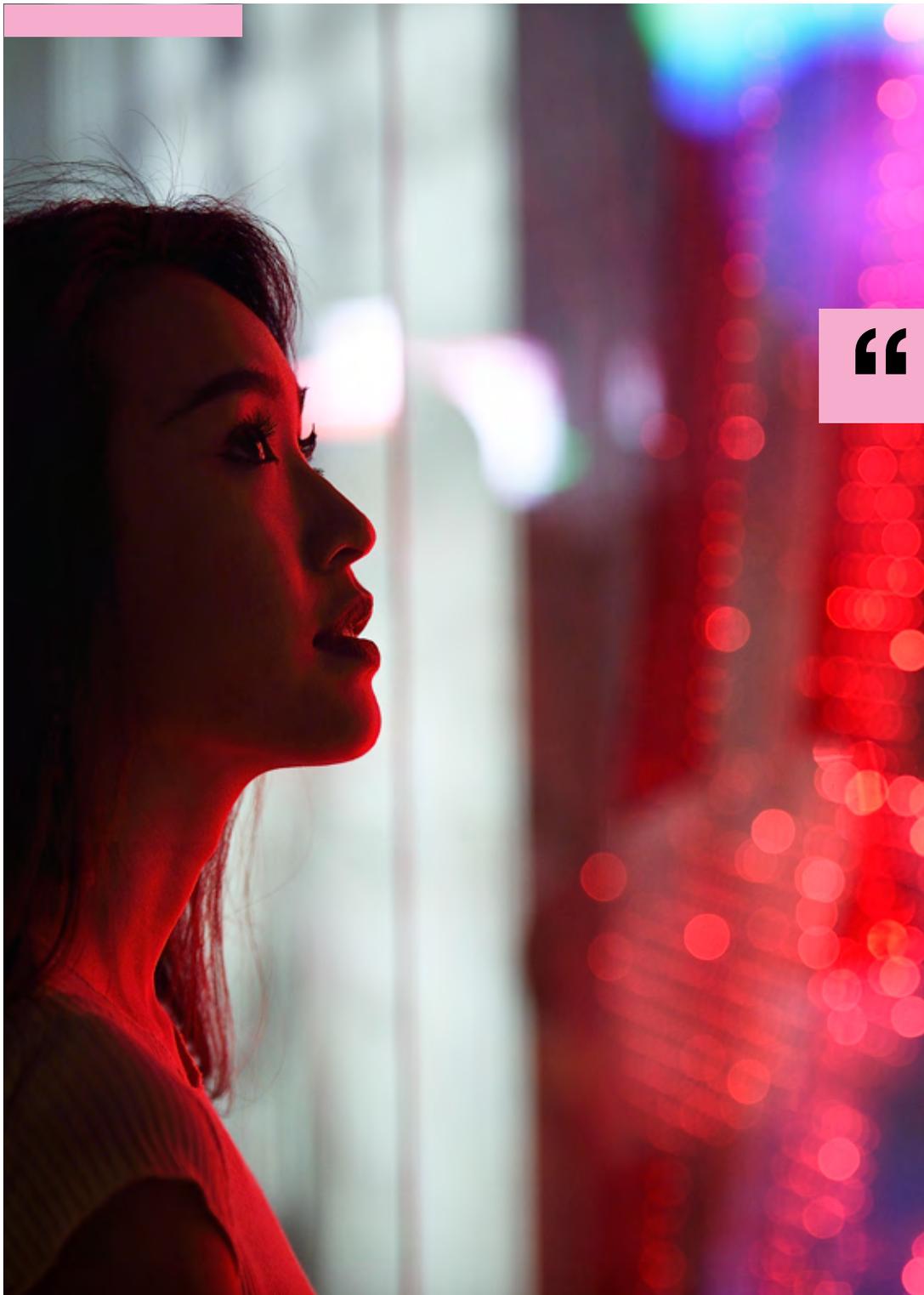
Spécialiste de la gestion de contenu depuis 2004 et partenaire d'Orange Business, Open Bee est un éditeur français de solutions logicielles de capture et de gestion de l'information. Marc Balleydier en est le Directeur général et le PDG. Il nous partage sa vision sur les enjeux de la dématérialisation et son impact sur les entreprises d'aujourd'hui. Interview.

Quels sont les grands enjeux de la dématérialisation pour les entreprises ?

Marc Balleydier : ils sont nombreux, mais le principal enjeu se définit en termes d'économie d'échelle. Cette économie d'échelle est rendue possible grâce à l'automatisation des processus métiers. Une entreprise qui investit dans une solution digitale obtient un retour sur investissement très rapide par rapport à d'autres investissements.

La dépendance à des processus métiers basés sur le papier entraîne des coûts opérationnels importants (photocopies, affranchissement, etc.) dans l'ensemble des services (finance, RH, logistique, commerce...) qui associés au traitement manuel représentent un budget à prendre en compte.





Ensuite, l'automatisation des données garantit **l'exactitude des chiffres**, ainsi que leur consolidation, ce qui constitue une grande richesse pour l'entreprise. A noter qu'une entreprise avec une base de données efficiente sera plus agile, mieux informée et capable de prendre des décisions plus adaptées. L'obtention de ce genre d'information avec le format papier aurait été trop fastidieux et chronophage.

“ L'enjeu le plus précieux reste **l'enjeu humain** ”

Évoquons aussi la signature électronique qui a été un enjeu majeur dans les interactions entre les entreprises et ses différents interlocuteurs lors des périodes de confinement. Il n'est désormais plus possible de revenir en arrière, la **signature électronique** étant devenue un outil incontournable.

Et l'enjeu le plus précieux reste **l'enjeu humain**. La clé d'une bonne communication en interne, c'est de savoir partager et surtout de **faire redescendre l'information** à tous et au même moment. Une plateforme numérique collaborative va améliorer et enrichir cette communication. Elle va aussi permettre de **capter ces informations** pour éliminer les oublis et certaines erreurs.

Les solutions digitales et l'automatisation vont grandement **faciliter le fonctionnement des services de ressources humaines**. La digitalisation est également une opportunité pour obtenir **l'adhésion des collaborateurs** en automatisant certaines tâches peu valorisantes et chronophages, comme ce peut être le cas pour les services RH. La saisie administrative des données représente aussi un gain de temps précieux pour les services de comptabilité qui n'auront plus qu'à valider. L'occasion aussi de confier aux collaborateurs des missions plus gratifiantes et d'apporter de la **valeur ajoutée** à l'entreprise.

La valeur ajoutée est un des piliers d'une démarche de dématérialisation au sein d'une entreprise. Au-delà de la dématérialisation des factures, en automatisant tous ses processus métiers, l'entreprise va gagner en productivité et en compétitivité dans tous ses services. Une plateforme digitale ne pourra que **faciliter la progression d'une entreprise**.

Quels sont les défis imposés par la loi de finance d'ici 2026 ?

La loi de finance va imposer la **dématérialisation des factures**. En d'autres termes, les entreprises assujetties à la TVA seront dans l'obligation de **recevoir** des factures dématérialisées à partir du **1^{er} juillet 2024** et de les **émettre** définitivement au même format d'ici le **1^{er} janvier 2026**.

Il est évident que la digitalisation des entreprises est déjà en marche. Par souci de compétitivité, **les petites entreprises et les startups** ont déjà opté en masse pour les outils numériques, **elles sont de fait plus agiles**. La dématérialisation des factures représente une évolution naturelle, qui va donner un coup d'accélérateur indéniable à ce mouvement.

“ La dématérialisation des factures représente une évolution naturelle, qui va donner un coup d'accélérateur indéniable à ce mouvement ”

Chez Open Bee, nous aurons deux casquettes : celle de **PDP** (plateforme de dématérialisation) et d'**OD** (opérateur de dématérialisation). En tant qu'opérateur de dématérialisation, nous aiderons nos clients à dématérialiser leurs factures via notre **GED** (système de gestion électronique de documents). Nous serons bien entendu en mesure d'interagir avec des PDP.

Pour être déclarés PDP, les opérateurs devront être immatriculés par l'administration fiscale pour une durée de trois ans. Chez Open Bee, nous avons à coeur de véhiculer des informations fiables, nous ne communiquons donc pas encore sur notre statut de PDP tant que l'administration fiscale n'aura pas publié les plateformes fraîchement immatriculées.



Loi de finance : quels doivent être les points de vigilance des entreprises ?

Les entreprises doivent être vigilantes sur un point essentiel : toutes leurs informations et leurs données seront tôt ou tard amenées à **être prouvées et vérifiées**, soit par un contrôle fiscal, un contrôle URSSAF ou l'inspection du travail, soit à cause d'un problème avec un fournisseur ou un client.

Dans ce genre de situation, il leur faudra un **fichier de preuves**. La plateforme digitale va alors créer une empreinte numérique de l'information, lui donner un cachet serveur, la stocker dans des coffres-forts numériques ce qui garantira la non-modification de l'information dans le temps. Le système de gestion des documents va contribuer à constituer **une piste d'audit fiable**.

“ Le système de gestion
des documents va contribuer à
constituer une **piste d'audit fiable** ”

En résumé, lors d'un contrôle quelconque, l'entreprise aura tous les éléments nécessaires pour pouvoir **fournir une réponse claire**. L'important, c'est de mettre nos clients dans une position confortable pour tout événement qui pourrait arriver dans l'entreprise.

Il est évident que si ces informations sont gardées au format papier, dans des e-mails ou sur des clés USB, il sera beaucoup plus difficile de prouver ces informations lors d'éventuels contrôles ou réclamations par un client ou un fournisseur.

Les entreprises devront également être vigilantes quant à la **gestion** de cette masse d'informations. Finalement, le principe est le même qu'avec le papier et les gros classeurs que nous pouvions utiliser. Chez Open Bee, nous avons des modules qui vont gérer et organiser la gestion de ces informations dans le temps pour les conserver en toute sécurité.

Un dernier point de vigilance porte sur la **gestion des e-mails**. En effet, nous constatons que les collaborateurs d'une entreprise se servent de leur messagerie comme d'une GED. Ils vont y stocker toutes leurs informations, mais nous voyons bien que nous traitons de plus en plus mal nos mails car nous sommes souvent submergés ! Le fait de pouvoir classer l'information dans un endroit précis, de pouvoir y revenir facilement, d'avoir des rappels de tâches et d'événements représente une aide précieuse au quotidien.



Quels sont les risques de la digitalisation des données en matière de cybersécurité ?

Soyons honnêtes, la perfection n'existe pas, et le risque zéro en matière de cybersécurité non plus ! En revanche, chez Open Bee nous mettons tout en œuvre pour réduire ce risque au minimum : les informations sont d'abord décentralisées sur **un cloud extérieur** ce qui évite la perte de données en cas de dégâts des eaux ou d'actes de vandalisme par exemple.

“ Quand l'information arrive sur nos plateformes, elle est cryptée grâce à un **algorithme de cryptage** ”

Ensuite, quand l'information arrive sur nos plateformes, elle est cryptée grâce à un **algorithme de cryptage**. Nous avons aussi des solutions de **backup** qui conservent les informations sur 24 mois ainsi qu'une **authentification à double facteur** comme sur les applications bancaires. Open Bee est aussi **certifié ISO 27001** qui est une norme internationale garantissant la sécurité des systèmes d'information de l'ISO et la CEI.

Au-delà d'une belle histoire humaine entre Orange et notre société, Orange est aussi un partenaire privilégié en matière de sécurité. D'abord en raison d'un fort budget dédié à la cybersécurité, ensuite, parce qu'Orange est un référent de l'État qui s'occupe d'infrastructures assez sensibles. Nous estimons qu'ils sont donc les mieux placés pour gérer nos infrastructures. **Orange est assurément une valeur ajoutée précieuse dans la sécurité des données de nos clients.**

Ce qu'il faut retenir



- **La digitalisation des processus métiers facilite et simplifie** le travail des collaborateurs à tous les niveaux de l'entreprise.
- **Le retour sur investissement** est immédiat.
- **Les solutions digitales améliorent la performance** des collaborateurs et contribuent à les faire monter en compétences.
- Un système de gestion électronique des documents **garantit un traitement et une conservation optimale des données de l'entreprise** dans le temps.
- Un système de gestion électronique des documents permet de **fournir un fichier de preuves** et contribue à constituer une piste d'audit fiable.

Conclusion

Loi de finance : la dématérialisation est en marche

La loi de finance va imposer la dématérialisation des factures d'ici le 1^{er} janvier 2026 pour toutes les entreprises. Il est important de comprendre que ce n'est que le début d'une évolution naturelle qui ne va aller qu'en s'accroissant. La loi de finance est la porte d'entrée de la digitalisation des entreprises, et **elles auront bien d'autres défis digitaux à relever**. Le monde du travail de demain sera digital ou il ne sera pas ! Il est donc primordial pour les entreprises de comprendre ces enjeux, de savoir s'adapter pour rester compétitives et pérennes.

Digitalisation des entreprises : une démarche personnalisée

Si la digitalisation concerne toutes les entreprises, **elle ne les concerne pas toutes de la même manière**. D'abord en raison de leur taille et du nombre de collaborateurs, mais aussi en raison de leur cœur de métier et de leurs besoins spécifiques. Dans un premier temps, il est urgent de se mettre en conformité avec la loi de finance et d'anticiper l'obligation de dématérialisation des factures au 1^{er} janvier 2026. Ensuite, les entreprises devront faire un état des lieux pour identifier leurs besoins en fonction de leur secteur afin de se doter de solutions digitales pertinentes. Certes, la digitalisation est en marche, toutefois il est important de l'adapter à vos besoins et à votre stratégie marketing.

Les défis de demain : savoir recruter des nouveaux talents et continuer à innover

Vous ne pourrez pas mener cette démarche de digitalisation sans **recruter de nouveaux talents dotés de compétences spécifiques**. C'est en améliorant leurs conditions de travail grâce notamment à des outils digitaux que vous pourrez les fidéliser et les faire rester dans vos équipes. Ces nouveaux talents vont contribuer à accélérer la digitalisation de vos processus métiers, et aussi à vous accompagner sur le chemin de l'innovation. Les nouvelles technologies sont à vos portes, l'intelligence artificielle est déjà là, il est crucial de savoir s'entourer d'experts pour les intégrer à votre stratégie.

Orange Business partenaire de confiance dans la transition digitale de votre entreprise

Du fait de son expertise dans le Cloud, la cybersécurité, le digital et la data, la connectivité et le conseil, Orange Business est légitime pour accompagner les entreprises dans leur **projet de mobilité**. Nous avons déjà acquis une solide expérience dans la conduite de projets aux côtés de nombreuses entreprises dans des domaines très divers comme la grande distribution, le service public, les transports, les collectivités locales... À ce titre, nous sommes partenaires de la transformation digitale de nos clients en tant qu'intégrateur réseau et numérique de référence.

En complément de ce livre blanc, vous pourrez retrouver sur le site applications.orange-business.com de nombreux autres témoignages clients en vidéo et des démonstrations des applications métiers proposées par Orange Business et ses partenaires éditeurs.

Lancez-vous !
Et comptez sur nous
pour vous accompagner.



Business

Pour en savoir plus, rendez-vous sur applications.orange-business.com

Certaines applications sont des services tiers disponibles après activation et acceptation des conditions contractuelles propres à chacun des services. Les coûts de téléchargement de l'application et de connexion data ne sont pas compris dans l'option. Pour en savoir plus, contactez votre interlocuteur commercial ou rendez-vous sur applications.orange-business.com

Orange SA au capital de 10 640 226 396 € - RCS Nanterre 380 129 866 - 111 Quai du Président Roosevelt 92130 Issy-Les-Moulineaux