

Témoignage client

basware

Cloud ERP | Accounts Payable | Financial Reporting



CLARINS

Clarins s'appuie sur les solutions Basware pour optimiser le traitement de ses 30 000 factures fournisseurs reçues par an, au sein de ses sept entités. Ce projet transverse, mené avec Fluxym, a mobilisé l'ensemble des services, bien au-delà des équipes achats et finance, et intégrera prochainement deux autres entités comptant plus de 30 000 factures.

"Toutes les parties prenantes au processus peuvent connaître en temps réel l'état d'avancement du processus de paiement, et renseigner facilement un fournisseur le cas échéant. Les fournisseurs peuvent aussi s'assurer que leurs factures ont bien été délivrées à Clarins."

*Arnaud Robine
Directeur Comptable France*

Uniformiser les processus et supprimer le traitement manuel des factures fournisseurs

La belle histoire de Clarins a commencé à Paris en 1954. Jacques Courtin-Clarins a alors la vision d'une cosmétique moderne, au service de la beauté et du bien-être de toutes les femmes. Il rêve d'une entreprise pleinement à l'écoute de ses clientes, prête à innover continuellement pour révéler et transmettre le pouvoir des plantes. Ses fils, Christian et Olivier Courtin-Clarins, ont reçu ces valeurs en héritage. Avec eux, Clarins a grandi et a rejoint le premier rang des acteurs mondiaux de la beauté.

L'entreprise est présente dans 141 pays avec les marques Clarins, My Blend et l'activité Spa, et se place numéro 1 des soins haut de gamme en Europe. Exportés dans le monde à 90%, ses produits restent formulés et conçus dans ses laboratoires Clarins en France. Fort du talent de ses 10 000 collaborateurs, Clarins poursuit une vision à long-terme, en prenant soin de ce qui a fait son succès : sa relation forte avec ses clients, sa capacité d'innovation permanente et ses engagements pour une Beauté Responsable qui continueront de nourrir son esprit pionnier mais toujours inspiré.

Secteur

▶ Cosmétique – Soins de la peau, parfums

Chiffre clés

▶ 10,000 employés

▶ France (7 entités)

Modules Basware

▶ AP Automation

▶ Basware Network



Au milieu des années 2010, Clarins entame une réflexion quant à la modernisation de ses systèmes de back office.

Parmi les chantiers à mener prioritairement, celui de la dématérialisation du traitement des factures fournisseurs des neuf sociétés commerciales et industrielles du groupe. *« Au total, plus de 60 000 factures par an étaient traitées manuellement dans ces entités : il devenait indispensable de centraliser le traitement des factures fournisseurs au sein d'un même outil pour homogénéiser les processus et disposer d'une visibilité en temps réel sur l'état d'avancement du traitement de chaque facture »*, précise Emmanuelle Guay, responsable de la comptabilité fournisseurs.

Traçabilité de bout en bout et visibilité en temps réel du traitement des factures.

Lancée en 2018, la première phase du projet a consisté à définir les spécificités fonctionnelles et techniques en vue de paramétrer AP Automation, la solution de Basware, à partir des principaux cas d'usage et des écueils recensés de l'existant. Cette étape a réuni les équipes comptables, du contrôle de gestion et de l'IT. *« Nous souhaitions rester au plus près de la solution standard, rappelle à ce sujet Arnaud Robine, directeur comptable France au sein de Clarins : ce qui est parfaitement possible grâce à la finesse du paramétrage proposée par la solution AP Automation »*.

Pour Clarins, cette première phase a été particulièrement structurante puisqu'elle a permis, d'une part, de repenser complètement les processus de traitement des factures fournisseurs depuis leur réception jusqu'au paiement et, d'autre part, d'harmoniser les seuils de validation sur l'ensemble des entités concernées par le projet. Elle a été également l'occasion de définir les deux modalités de réception des factures possibles à l'avenir : les fournisseurs peuvent envoyer leurs factures par courrier postal à un centre de numérisation et de reconnaissance automatique des informations de facturation ou,

Clarins décide de se faire accompagner par un cabinet de conseil pour recenser les besoins fonctionnels et techniques, puis lance en 2017 un appel d'offres auprès de plusieurs fournisseurs de solutions de Procure-to-Pay, identifiés à partir des études du cabinet d'analystes Gartner. Après avoir présélectionné deux solutions, et les avoir présentées à quelques filiales et utilisateurs clés, c'est la plateforme de Basware, portée par son partenaire intégrateur Fluxym, qui est choisie.

après inscription sur un portail, par email, les factures PDF, EDI et XML étant ensuite intégrées par Basware dans la plateforme.

Début 2019, le comité de pilotage décide de lancer des pilotes dans deux services qui constituaient des cas d'usage pertinents pour le déploiement à plus grande échelle : d'une part la DSI, qui regroupait à elle seule de nombreux cas comptables (typologie d'achats, immobilisations...) et une forte volumétrie de factures à traiter.

Et d'autre part, le service de formation internationale, dont le volume de factures fournisseurs était faible et dont les collaborateurs manquaient de disponibilité du fait de leurs déplacements fréquents. *« Dans les deux cas, les résultats ont été très rapidement concluants, se souvient Arnaud Robine : toutes les parties prenantes au processus peuvent connaître en temps réel l'état d'avancement du processus de paiement, et renseigner facilement un fournisseur le cas échéant. Les fournisseurs peuvent aussi s'assurer que leurs factures ont bien été délivrées à Clarins. »*

Un projet transverse et structurant, un sponsoring fort

Après ces premiers déploiements pilotes réussis, la plateforme Basware a été progressivement mise en œuvre chez Clarins, avec l'accompagnement de Fluxym. Fin 2019, sept entités étaient équipées en France, représentant environ 30 000 factures annuelles et plus de 400 utilisateurs internes (environ 300 vérificateurs et 100 approbateurs). Un déploiement au cours duquel la solution, et notamment le portail, a fait l'objet d'une communication intensive auprès des fournisseurs, qui ont adhéré aux nouveaux processus dans leur très grande majorité : « *aujourd'hui, plus de 1 000 fournisseurs sont inscrits sur le portail* » souligne Arnaud Robine.

De façon plus globale, l'investissement en temps des équipes en charge du projet a porté ses fruits : le sponsoring fort du CFO et des ambassadeurs du projet à tous les niveaux des entités concernées a permis de rassurer les futurs utilisateurs de la plateforme.

« Le nettoyage de la base fournisseurs en amont, mais également la formation et l'accompagnement des utilisateurs en aval sont fondamentaux, prévient Emmanuelle Guay. Il s'agit d'être lucide, et transparent avec les équipes : un temps d'adaptation est nécessaire. En outre, les résultats concrets ne sont pas immédiats car fortement liés au délai d'adoption de la solution par les utilisateurs internes et les fournisseurs ». Plus d'un an après son déploiement, le traitement dématérialisé des factures fournisseurs était assuré dans les sept entités commerciales du groupe. Les sociétés industrielles, qui reçoivent entre 30 et 35 000 factures par an devrait bénéficier de la solution d'ici début 2021, une fois la mise à jour majeure de leur logiciel de production déployée.

Objectifs du projet

- ▶ Homogénéiser, centraliser et fiabiliser le traitement des factures fournisseurs
- ▶ Rationaliser les circuits de validation et disposer d'indicateurs de l'état d'avancement de traitement des factures
- ▶ Tracer le respect des délais de paiement
- ▶ Améliorer les relations fournisseurs dans le cadre d'une démarche RSE plus globale

Principaux bénéfices

- ▶ Harmonisation de la gestion des factures fournisseurs au niveau groupe
- ▶ Fiabilisation du processus d'acquisition des informations de factures
- ▶ Meilleure traçabilité et visibilité en temps réel de l'état de traitement des factures
- ▶ Traçabilité des délais de paiement
- ▶ Gain de temps pour les équipes métiers et financières.

Facteurs clés de réussite

- ▷ S'appuyer sur un sponsor fort en interne pour justifier les décisions
- ▷ Viser la simplicité : ne pas hésiter à repenser ses processus, ses seuils, etc.
- ▷ Partir d'une base fournisseurs propre
- ▷ Dédier des collaborateurs ou des consultants à temps plein sur le projet
- ▷ Différencier les formations (contenu et durée) selon les profils
- ▷ Faire un projet pilote pour susciter l'adhésion des équipes internes
- ▷ Communiquer, communiquer, communiquer... en s'appuyant sur des ambassadeurs internes

« Nous avons apprécié la disponibilité des consultants de Fluxym et leur bonne compréhension de nos besoins. Ils nous ont guidé tout au long du projet, de la phase de spécifications jusqu'au déploiement de la solution et de formation des utilisateurs ».

*Emmanuelle Guay,
Responsable de la comptabilité fournisseurs*