

La conformité aux réglementations : le nouveau grand défi à relever pour les entreprises

Pascale Duclos
Directrice, spécialiste des solutions de communication client multicanal Pitney Bowes

Les événements qui ont bouleversé l'ensemble de la planète en 2020 ont entraîné des changements notables dans le fonctionnement des entreprises. Elles ont été contraintes d'adopter en masse le numérique. Des activités aussi diverses que la vente, les services bancaires ou les cours de cuisine ont basculé en ligne.

Cette évolution accélérée a eu des répercussions sur tous les secteurs d'activité. Les chaînes d'approvisionnement ont dû se réinventer, le secteur des services a complètement repensé sa manière d'interagir avec ses clients (en trouvant de nouvelles réponses à trois questions fondamentales : comment ? quand ? et où ?). Même les restaurateurs ont dû mettre en place des systèmes de commande en ligne et de nouvelles options de livraison pour continuer à travailler dans un monde en pleine mutation.

La visioconférence s'est imposée, il est désormais commun de travailler au sein d'équipes à distance ou en mode hybride. Les expériences numériques multicanal n'ont jamais été aussi attrayantes, avec un niveau d'authenticité et de personnalisation inédit.



Selon certaines estimations, les bouleversements récents que nous avons tous connus ont accéléré de quatre ans la numérisation de la chaîne logistique et des interactions avec les clients, et de sept ans la mise sur le marché de produits numériques ou à base de numérique.¹

Mais que signifie ce bouleversement et pourquoi la conformité réglementaire est-elle en passe de devenir le prochain grand défi pour les entreprises ?

Les nouvelles réalités d'un monde numérique, connecté en permanence

Les dirigeants et responsables d'entreprise auront en tête un certain nombre de défis à relever rapidement dans ce contexte de « nouvelle normalité » et de reprise de l'activité économique.

Tout d'abord, les organisations qui ont pris du retard sur le front de la transformation numérique devront accélérer pour ne pas sombrer, dans un monde où consommateurs et clients attendent désormais des expériences numériques utiles, personnalisées et authentiques.

74 % des clients affirment que leur expérience a un impact sur leur fidélité à une marque ; et un client totalement satisfait achète 2,6 fois plus qu'un client plutôt satisfait et 14 fois plus qu'un client plutôt insatisfait.²

Deuxièmement, les entreprises devront gagner en résilience, en efficacité et en durabilité pour accompagner notre entrée dans une ère plus numérique, avec moins de déchets et de rejets toxiques, et une plus grande attention portée à la continuité des activités.

Enfin, pour suivre cette transformation accélérée des entreprises en matière d'opérations, de fourniture de services et de communication avec les clients, la législation évolue aussi très rapidement.

Après le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de 2016, les entreprises françaises devront désormais se conformer aussi à l'article 153 de la nouvelle loi de finances pour 2020.

Ce nouvel article impose aux entreprises la numérisation complète de la facturation et des obligations fiscales associées.³

Ces changements ont un impact significatif : selon une récente enquête réalisée au niveau international, 90 % des entreprises ont déclaré consacrer au moins un quart de leur budget de sécurité informatique à la conformité, tandis que plus de 50 % d'entre elles considèrent la conformité comme une contrainte majeure sur les activités et un obstacle à l'entrée sur de nouveaux marchés.⁴

Relever le défi de la conformité réglementaire dans un monde numérique constitue le prochain grand sujet à l'agenda des entreprises et celles qui y parviendront y gagneront un avantage concurrentiel réel.



Alors, comment les entreprises mettent-elles en œuvre la conformité numérique ?

La collaboration avec un partenaire numérique de confiance joue un rôle essentiel dans ce processus. Les entreprises doivent se tourner vers des solutions de gestion des flux documentaires intelligentes pour supprimer la complexité de leurs opérations existantes, et répondre aux trois objectifs majeurs : la rapidité, la connexion et la conformité.

La digitalisation peut parfaitement commencer par le courrier, qui se prête bien à cette transition. Les entreprises sous-estiment souvent le poids administratif et informatique de processus peu performants dans ce domaine.

Selon un récent rapport sur le plan de continuité d'activité (PCA), 49 % des entreprises ont revu la gestion de leur courrier postal depuis le début de l'année 2020. Mais elles ne disposent peut-être pas du bon partenaire, de la bonne technologie ou du soutien nécessaire pour numériser les opérations complexes d'un service courrier.

En commençant par le courrier, avec un cahier des charges clair et un partenaire de confiance, les entreprises peuvent ensuite élargir le champ de leur transformation numérique à l'ensemble de l'organisation. Ce faisant, elles améliorent leur efficacité opérationnelle et font de la conformité une force plutôt qu'une faiblesse.

² AIMultiple, Guide to customer experience digital transformation in 2021, <https://research.aimultiple.com/cx-dx/>

³ Assemblée nationale française, Amendement n° II-3211 au projet de loi de finances n° 3360 pour 2021, <https://bit.ly/3hWfLXp>

⁴ Corporate compliance insights, Compliance needs its own digital transformation, <https://bit.ly/3kyWWay>

⁵ Livre blanc : Organiser ses flux documentaires et piloter son activité en situation de crise, <https://www.pitneybowes.com/fr/campagne/pca/livre-blanc.html>

Forte de plus d'un siècle d'expérience dans la gestion du courrier, Pitney Bowes propose une solution de gestion de la transformation numérique du courrier, conçue pour accompagner les entreprises dans leur transition au rythme et à l'échelle qui leur convient.

Avec cette solution, l'envoi de documents numériques conformes (factures, avoirs ou devis) pour l'impression, la production ou le déploiement devient un processus simple, rapide et intuitif. Chaque document de votre entreprise fait également l'objet d'un suivi détaillé et d'un chiffrage de bout en bout.

Nous proposons des modèles prédéfinis qui aident vos collaborateurs à envoyer des documents conformes. La flexibilité de notre solution permet de regrouper le travail d'équipes fonctionnant de manière cloisonnée, à distance ou en mode hybride pour une meilleure visibilité sur toutes les lignes métier.

Pitney Bowes peut aider votre entreprise dans son parcours de transformation numérique dans un contexte réglementaire renforcé. Facile à intégrer dans les processus et systèmes existants, notre solution de transformation numérique du courrier vous permet de disposer de modèles numériques conformes pour vous aider à respecter les exigences réglementaires.

0 825 850 825* pitneybowes@pb.com

Nous fournissons une piste d'audit complète pour tous les types de documents traités par votre entreprise. Nous pouvons également contribuer à l'accélération et à la fluidification de vos opérations de courrier pour suivre les évolutions de la demande et des exigences opérationnelles, grâce à notre système de production externalisée d'une grande fiabilité.

Nous pouvons aussi vous aider à déployer des processus automatisés intelligents, afin de réduire la charge informatique mais aussi d'améliorer la productivité et la réactivité de votre entreprise. Résultat ? Vous offrez à vos clients des expériences qui les satisfont. Plus agile et plus connectée, votre entreprise garde aussi une longueur d'avance sur les évolutions réglementaires.



**Le courrier en
toute simplicité.**

* N° Indigo - 0,15 € TTC / mn. Service disponible du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h. Le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30