

Gérer et faire croître une société de service

Le guide ultime !



Sommaire

Page

1

Améliorez le pilotage de la charge

- 2** Optimiser la charge de vos collaborateurs
- 6** Anticipez vos besoins de staffing dès l'opportunité
- 9** Faire grandir ses collaborateurs et améliorer la rétention
- 11** Travailler plus facilement avec des indépendants
- 13** Utiliser les bons critères pour staffer les collaborateurs

2

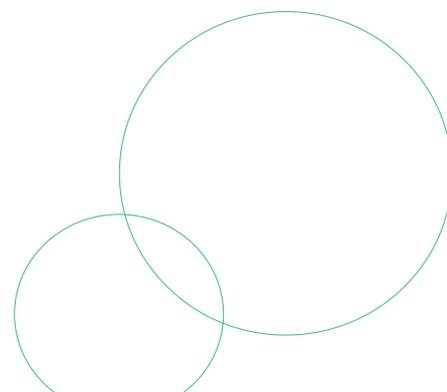
Améliorez la performance financière

- 17** Piloter votre rentabilité
- 22** Suivre les indicateurs les plus performants
- 25** Améliorer votre performance commerciale
- 27** Améliorer votre trésorerie

3

Automatisez les tâches

- 30** Rendre vos processus de notes de frais plus efficaces
- 33** Automatiser la préparation des clôtures comptables
- 35** Simplifier votre activité en intégrant vos processus
- 38** Automatiser la facturation



1

Améliorez le pilotage de la charge

Page	2	Optimiser la charge de vos collaborateurs
	6	Anticipez vos besoins de staffing dès l'opportunité
	9	Faire grandir ses collaborateurs et améliorer la rétention
	11	Travailler plus facilement avec des indépendants
	13	Utiliser les bons critères pour staffer les collaborateurs

Optimisez la charge de vos collaborateurs

01.

Comment gérer un staffing efficacement ?

Une bonne gestion du staffing apporte énormément à votre société :

- une charge de travail plus optimisée et une meilleure productivité
- une visibilité qui permet d'anticiper les besoins en recrutement et le prévisionnel de chiffre d'affaires
- un des moyens les plus efficaces pour motiver vos collaborateurs et les engager sur des projets qui les font grandir

La gestion du staffing doit être considérée comme le cœur du réacteur, car c'est un processus stratégique de l'entreprise. En travaillant à améliorer votre organisation du staffing, vous créez les bases du succès pour votre entreprise.

Votre processus doit vous permettre d'identifier les profils à positionner sur les projets à l'aide de critères plus riches : bien sûr en fonction du rôle et de la disponibilité, mais il faut aussi considérer les attentes des collaborateurs. Un bon staffing doit permettre de faire progresser le collaborateur : quelles compétences vont être acquises dans ce projet, cette mission correspond-elle aux attentes du collaborateur ?

Cela peut sembler compliqué à première vue, mais avec les bons outils, c'est une approche très simple à mettre en place.



02.

Qui sont vos collaborateurs et quelles sont leurs attentes ?

Vous ne pouvez pas tout savoir : l'ensemble de ses compétences, quels sont les types de projets sur lesquels ils souhaitent travailler, quels sont ceux sur lesquels ils ne préféreraient pas travailler.

- Vous les connaissez
- Vous travaillez avec eux depuis un certain temps
- Vous les avez vus à l'ouvrage
- Vous connaissez leurs capacités

Gérer le staffing efficacement doit permettre :

- de prendre en compte : le rôle, les disponibilités, les compétences, les préférences
- de permettre aux collaborateurs de se positionner sur des projets qui peuvent les intéresser
- de faire grandir les collaborateurs en plus de répondre aux besoins des clients

03. Les indicateurs de staffing qui améliorent la performance

Un logiciel de staffing vous indique en temps réel sur quels projets sont affectées vos ressources, que ce soit des projets clients, des projets internes, de l'activité commerciale ou des formations.

Il vous permet de faire des recherches simplement, dès qu'un besoin se présente, en prenant en compte des critères utiles pour le projet comme pour le collaborateur.

Cette automatisation permet de donner une visibilité à long terme sur :

- l'occupation des collaborateurs dans les prochaines semaines et mois
- les taux de charges prévisionnels des collaborateurs

Le chiffre d'affaires prévisionnel par projet et par collaborateurs

Se demander

- Les collaborateurs sont-ils sous-staffés / sur-staffés ?
- Quels équipes manquent de ressources ?
- Quels profils dois-je recruter

Le but

- Avec les bons indicateurs, la gestion du staffing permet de répondre à ces questions et d'améliorer la performance

Ce qu'apporte la visibilité sur la charge

Savoir en temps réel ce qu'il faut aller chercher pour atteindre les objectifs des prochaines périodes

S'assurer que la charge prévisionnelles des collaborateur est bien répartie

Éviter la surcharge des collaborateurs ou l'inverse

Donner l'opportunité aux collaborateurs de se positionner sur un projet

Faciliter la collaboration et la visibilité au sein des équipes

Positionner les bons profils au bon endroit et au bon moment.

Les avantages pour les collaborateurs

Visibilité sur son staffing et celui des autres

Visibilité directement affichée dans les calendriers

Possibilité de remonter au management de l'information sur sa propre planification

Pouvoir créer des besoins de profils avec les bons critères pour qu'ils soient traités par les responsables

Pouvoir se positionner sur des projets de manière proactive

Simplifier la mise à jour du reste à faire sur les projets

04. Analysez les taux de charge

Le taux de charge (ou TACE) est le temps passé sur des projets facturables rapporté au temps disponible.

Il permet de vérifier le pourcentage de temps passé sur des projets qui génèrent du chiffre d'affaires. Idéalement, ce taux de charge doit être suivi au niveau du collaborateur, mais il est aussi intéressant de le consolider au niveau des rôles (junior, senior, etc...) et au niveau des équipes, car les objectifs sont souvent distincts.

Idéalement il faut suivre les taux de charge réalisés ainsi que les taux de charge prévisionnels. Cela permet de voir :

- quelle est la part de temps de travail passée sur des projets qui génèrent du chiffre d'affaires
- d'anticiper les risques de sous-charge et éventuellement accélérer le démarrage de projets
- de comprendre comment les projets internes impactent la charge

Les taux de charges sont donc un indicateur clé pour une activité de services. Mais il faut la mettre en perspective par rapport au profil du collaborateur : tout le monde n'est pas nécessairement obligé d'avoir des taux de charges élevés, notamment les profils supports et commerciaux.

Pour diminuer ces freins à la performance il est nécessaire de lisser la charge des membres de vos équipes. Il faut avoir une vue consolidée de la charge qui permet instantanément de voir les profils en surcharge et en sous-charge pour pouvoir mieux la répartir. Ce travail de lissage doit être réalisé chaque semaine. Il permet d'être beaucoup plus productif sur les projets, d'augmenter la satisfaction des collaborateurs et d'améliorer la qualité du delivery des projets.

Comment réorganiser la charge ?

Dans les prochains jours, prochaines semaines, prochains mois :

Qui est en sous-charge ?

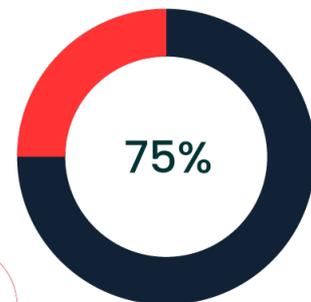
Qui est en surcharge ?

Qui a une occupation à 100% mais un taux de charge faible ?

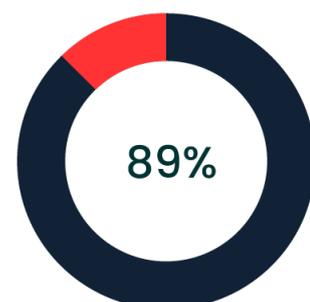
Quels compétences sont de plus en plus demandées ?

Quelle est ma capacité vis à vis de ces compétences ?

Taux de charge réalisé



Taux de charge prévisionnel



05.

Lisser la charge

Evidemment si vous avez une solution qui vous donne de la visibilité pour répondre en temps réel à ces questions, vous gagnez un temps précieux.

Pour des équipes de moins de 10 personnes, le suivi peut se faire au démarrage sur excel, avant de passer à un outil dédié.

L'approche culturelle est aussi importante: tout le monde doit avoir conscience des enjeux liés à la charge des collaborateurs.

Il est important de faire passer le message et d'expliquer le fonctionnement des coûts fixes salariaux en face d'un chiffre d'affaires variable.

Ce suivi permet aussi de gérer le prévisionnel financier.

Calculez votre chiffre d'affaires et vos marges futures.

Mettez à jour vos restes à faire en même temps que votre prévisionnel de charge.

Anticipez vos besoins de staffing dès l'opportunité

01.

Comment organiser les besoins pour les anticiper ?

Dans la phase d'avant-vente, les besoins de profils à positionner sur vos projets vont émerger au fur et à mesure des échanges avec le client. Lorsque la vente semble se confirmer, il est important de prendre en compte la charge associée pour gagner en anticipation et en visibilité.

Avoir une vue exhaustive de la charge sur : ce qui est déjà vendu, ce qui est en passe de l'être, les projets internes, ...

Dans certains cas, plusieurs profils sont positionnés sur le projet, mais c'est au client de faire son choix parmi eux. Idéalement, vous avez l'information des profils qui sont positionnés et le statut : présenté au client, vu par le client, accepté/refusé par le client. Dès que le profil est validé, vous devez bloquer la charge associée pour vous assurer que ce profil est pré-booké et qu'il ne sera pas présenté à un autre client.

Les informations à partager facilement :

- quel commercial est en charge de l'opportunité ?
- quels sont les profils positionnés sur l'opportunité
- quel est le pourcentage de chance de succès ?
- quelles sont les dates prévisionnelles ?
- quelle est la marge prévisionnelle de ce projet ?

Pré-staffer vos collaborateurs :

Chaque commercial doit pouvoir dans son CRM :

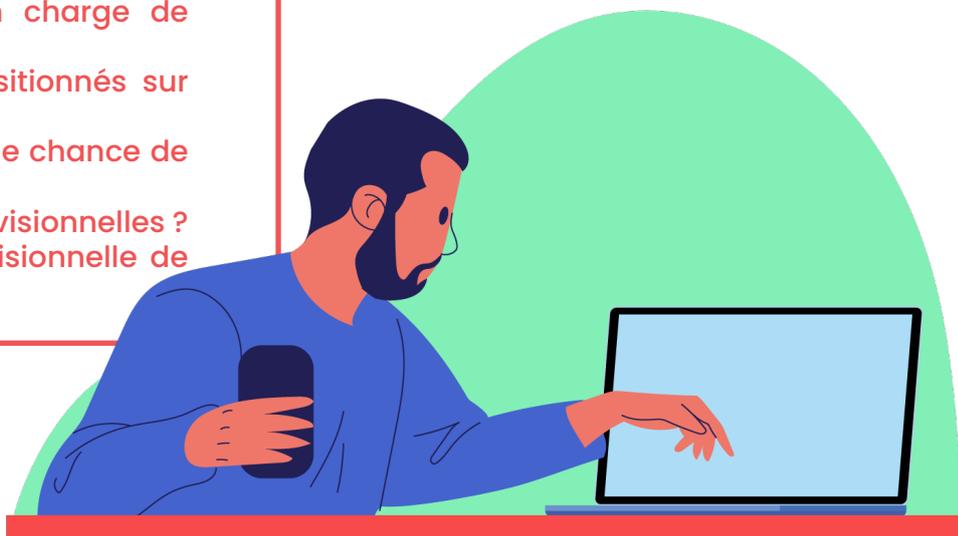
- apprécier les opportunités qui ont le plus de chances d'aboutir à la signature d'un contrat
- indiquer une probabilité de chance de succès pour pondérer le prévisionnel

Avec ces informations, décidez :

- de pré-staffer les collaborateurs dès lors que vous estimez qu'une opportunité peut être remportée.

Staffer aussi le travail d'avant-vente :

Pour gagner en visibilité sur la charge de vos commerciaux, vous pouvez aussi les staffer directement sur les propositions en cours, ou leur laisser la main pour qu'ils le fassent



02.

Quels sont les avantages d'anticiper la charge ?

En anticipant vos besoins de staffing dès l'opportunité, vous gagnez en organisation et vous bénéficiez d'une visibilité plus complète sur la charge des collaborateurs.

Scénarisez la charge :

Quand une opportunité est sur le point d'être gagnée par votre commercial, vous avez intérêt à pré-staffer vos collaborateurs sur ce potentiel projet.

Démarrer vos projets plus rapidement

Une fois l'opportunité remportée, ce pré-staffing doit pouvoir se transformer en staffing ferme. Vous gagnez donc en temps et en efficacité au démarrage de chaque projet puisque le travail de planification a déjà été réalisé en grande partie. Le collaborateur est disponible pour démarrer immédiatement, ce qui facilite l'organisation.

Si vous en avez la possibilité, vous ne laissez pas ce pré-staffing visible pour les collaborateurs, puisqu'il n'est encore que temporaire et peut être mouvant. Seul le management conserve la vue sur une charge qui consolide l'ensemble du temps prévisionnel, avant-vente inclus.

Exemple :

Si une opportunité dispose de 80 % de probabilité d'être remportée, chaque collaborateur verra une charge (avec un statut «temporaire») s'ajouter en complément du staffing réel.

NOUVEAU PROJET Pré-staffing





83%



98%



37%



54%

03.

Quelles conséquences sur le reporting et la prise de décision ?

L'anticipation de vos besoins de staffing dès l'opportunité vous offre une vision plus réelle de la charge de vos collaborateurs.

Evitez le sur-staffing :

La meilleure visibilité permet de :

- lisser la charge entre vos différents collaborateurs
- diminuer la charge de travail de ceux qui sont sur-staffés

Ainsi, vous vous assurez que vos collaborateurs n'ont pas une charge de travail démesurée.

Anticipez vos besoins de recrutement :

Cette réorganisation doit vous amener à identifier vos faiblesses, par exemple :

- manque d'effectif pour une période donnée
- manque d'une certaine compétence à une période donnée

Cela vous permet de :

- démarrer à temps vos processus de recrutement
- pour disposer du nombre nécessaire de collaborateurs afin de répondre à l'exigence de votre activité.

Vous devenez ainsi plus agile et réactif dans votre prise de décision, ce qui entraîne un meilleur pilotage et développement de votre activité.

Faites grandir vos collaborateurs et améliorer la rétention

La gestion des compétences et ses enjeux

Fidéliser ses collaborateurs est un réel enjeu stratégique pour les entreprises, notamment les activités de service qui ont des taux de turnover élevés. Savoir les accompagner dans leur progression professionnelle reste une priorité pour les RH et dirigeants afin de s'assurer que les employés restent heureux et performants.

Pour gérer les évolutions de carrière des collaborateurs et les faire grandir, il existe un prérequis : connaître le niveau de compétences des collaborateurs et pouvoir suivre l'évolution de ces compétences. Il est donc impératif d'établir une matrice des compétences par rôle, et d'évaluer chaque collaborateur pour avoir un point de départ.

Pour améliorer votre activité, il est impératif de faire une analyse des compétences existantes et de les comparer par rapport à la demande de vos clients vous permettra d'optimiser au maximum votre activité, d'élargir votre expertise et de maintenir l'engagement.

La gestion des talents et le suivi des carrières est stratégique dans le sens où cela touche à :

- la mobilité interne
- la formation
- la rémunération
- les stratégies de GPEC et de recrutement externe

Pour créer sa matrice de compétences :

- segmenter les rôles et grades au sein de l'organisation
- définir les compétences et les niveaux minimum d'atteintes requis pour ces rôles
- faire un audit des collaborateurs
- évaluer leurs compétences par rapport aux compétences requises par leur rôle
- identifier les écarts par rapport au rôle actuel et futur (prochaine étape de carrière possible)
- établir un plan d'action pour permettre aux collaborateurs de combler les écarts



Quelles actions pouvez-vous mener pour faire grandir vos collaborateurs ?

01.

Être capable de suivre un historique de ce qui a été réalisé par le collaborateur :

- historique des missions sur lesquelles il a travaillé

02.

Avoir des évaluations, deux types possibles :

- après chaque mission/projet
- annuelles ou biennuelles

03.

Avoir la bonne information par collaborateur :

- son historique de taux de charges
- comment ses temps sont répartis entre l'activité commerciale, projets clients, missions internes etc.
- appétences

04.

Suivre les compétences des salariés :

- au fur et à mesure des nouvelles missions et réalisations : mettre à jour les compétences acquises
- avoir des CV à jour
- comprendre les besoins de l'entreprise avec un référentiel de compétences
- identifier les opportunités de mobilités internes
- identifier les compétences à développer pour mettre en place des formations

Pour atteindre ces objectifs :

Avoir la capacité de centraliser ces informations dans un seul outil pour mieux suivre l'évolution et l'historique des collaborateurs, permet de mieux gérer leur carrière, et savoir comment les faire progresser (sur quel axe ?).

Cela impacte sur la satisfaction et rétention des collaborateurs.

Passez à l'action :

Mettez en place une stratégie de gestion des compétences en collaboration avec toutes les personnes concernées : les managers et la direction, les RH, et les collaborateurs.

- Créer des formations pour répondre aux besoins de nouvelles compétences
- Suivre la progression individuelle des employés
- Faire un suivi continu
- S'assurer du bien-être des collaborateurs en entreprise en prenant en compte leurs souhaits professionnels
- Permettre aux salariés de monter en compétence et d'avoir des opportunités de développer leurs parcours professionnels (perspectives d'évolution). Avoir des objectifs concrets et atteignables

Travaillez plus facilement avec des indépendants

Collaborez avec vos sous-traitants

01.

Trouver les profils qu'il vous faut

Au fil des projets, vos collaborateurs ont l'occasion de travailler régulièrement avec des sous-traitants. Plutôt que de chercher de nouveaux sous-traitants lorsque le besoin se fait sentir, votre organisation bénéficierait à conserver une base de sous-traitants, avec l'historique des projets qu'ils ont réalisé et l'évaluation qui leur a été donnée par vos collaborateurs à l'issue des projets. Cela élimine le risque d'avoir un profil qui ne correspond pas, et vous permet de travailler avec des sous-traitants qui connaissent déjà vos enjeux, vos méthodes et votre culture pour plus d'efficacité.

02.

Pourquoi créer son pool de sous-traitants ?

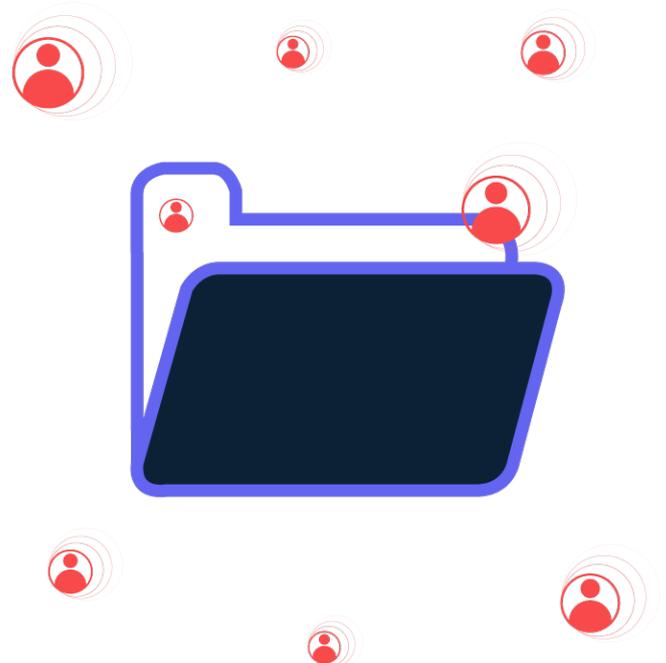
Lorsqu'un besoin client se confirme ou un staffing est nécessaire sur un projet, il est plus efficace de rechercher simultanément parmi ses collaborateurs et ses sous-traitants.

Avantage de travailler avec des externes : les externes sont payés en fonction de ce qu'ils délivrent. Cette approche variable est très favorable pour votre résultat.

Mais travailler avec des externes implique une surcharge administrative. Il faut s'outiller pour que cette gestion soit automatisée.

Bon à savoir

Les plateformes de sous-traitants vous font payer entre 15% et 30% de commission chaque fois que vous passez par eux pour prendre un externe. Les économies que permettent l'internalisation de ce processus sont significatives !



03.

Une collaboration simplifiée avec vos collaborateurs externes

Lorsque vous travaillez avec des sous-traitants, la gestion administrative est souvent compliquée. Une solution qui simplifie la collaboration doit être envisagée pour :

- leur permettre de déposer leur factures depuis leur environnement dédié
- leur permettre si nécessaire de suivre leur activité sur le projet
- leur permettre de soumettre leur frais, avec les justificatifs pour faciliter votre refacturation
- vous permettre de suivre la production, la facturation et le paiement de ces sous-traitants

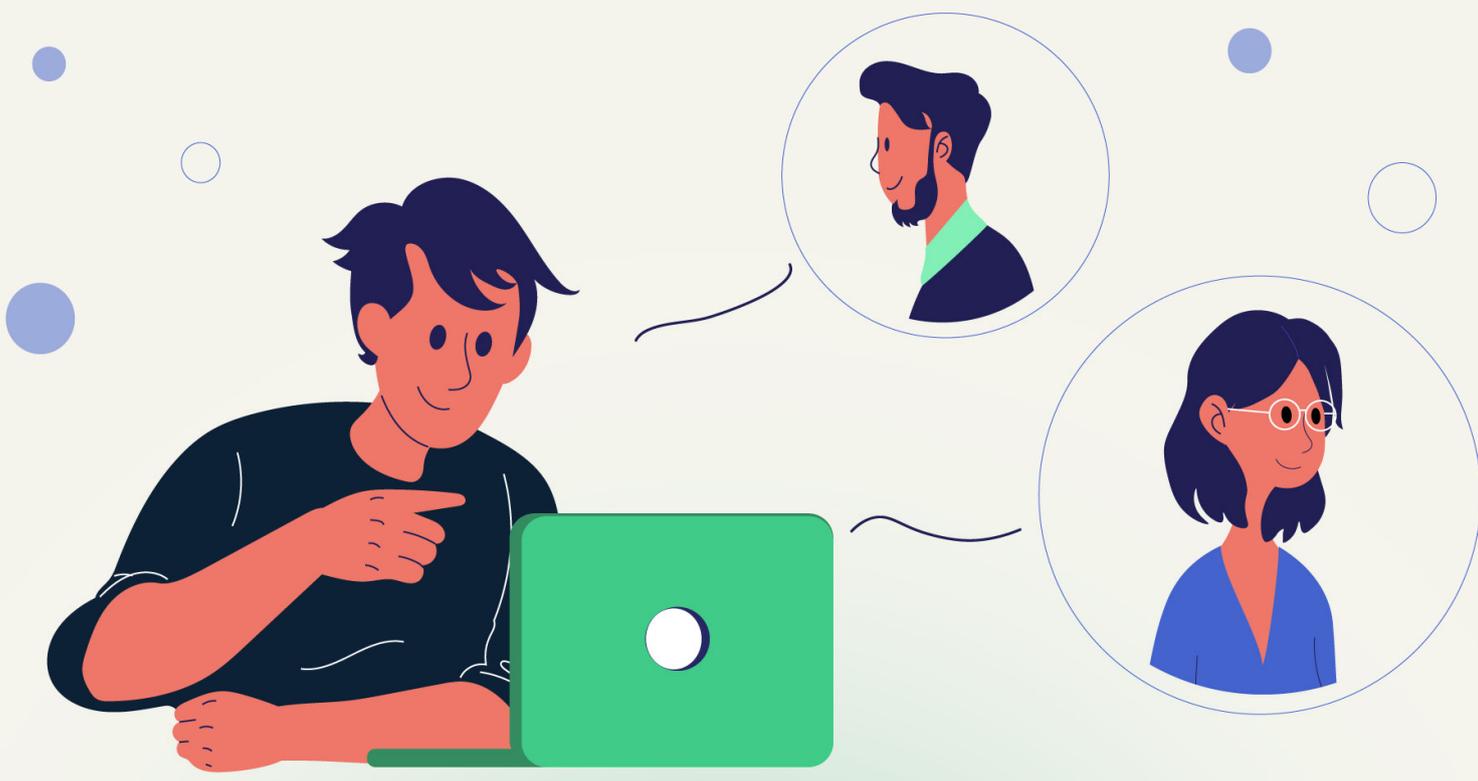
04.

Aller plus loin avec ses externes

Certaines sociétés développent une véritable collaboration avec leur sous-traitants :

- en leur donnant accès aux différents projets sur lesquels ils peuvent proactivement se positionner
- en leur permettant de mettre à jour leur compétences pour faciliter vos recherches de profils
- en leur donnant la possibilité de remonter leurs périodes d'absences pour congés ou mission chez d'autres clients

Cela crée une véritable communauté d'externes et améliore la qualité des projets



Utilisez les bons critères pour staffer les collaborateurs

Comment rendre le staffing plus intelligent ?

Identifier le ou les bons profils pour un projet, c'est un peu comme un casting. Il faut trouver le matching parfait entre le besoin client et les ressources en capacité. Différents critères doivent être considérés pour faire le bon choix, et pour que ce staffing réponde aux objectifs de performance de votre société.

Vos objectifs :

- la réussite des projets
- la rentabilité de l'activité
- la rétention des collaborateurs
- l'atteinte des objectifs en équipe

01. Expérience



Quel niveau d'expérience ont les collaborateurs pour ce type de projet ?

Il est nécessaire de définir le niveau d'expérience attendue pour le projet, et de s'assurer que la recherche permet de filtrer les profils avec ce critère

L'expérience peut être liée à un rôle ou un grade, elle peut être liée à un nombre d'année d'expérience ou à un nombre de projet réalisés sur le sujet concerné.

La connaissance des problématiques du client est aussi un critère intéressant à prendre en compte. Le collaborateur aura d'autant plus d'impact qu'il connaît bien les sujets du client.



02. Compétences et spécialités



Quelles compétences seront nécessaires pour le projet ? Est-ce une compétence qui peut être acquise en cours de projet ?

Pour assurer le succès d'un projet, les compétences à activer doivent être claires. Il faut aussi savoir si le(s) compétence(s) en question doivent être maîtrisée dès le démarrage du projet ou si elle peuvent être acquise en cours de projet.

Certains projets permettent en effet de profiter du sujet pour faire monter des collaborateurs en compétence sans pénaliser la réussite du point de vue du client. Avoir cette information vous permet de faire grandir vos collaborateurs.

03. Disponibilités



Sont-ils déjà chargés sur une mission chez un client ? Ou sur une mission en interne ?

Il faut bien sûr prendre en compte les disponibilités des profils sur la période du projet. Cette disponibilité doit prendre en compte la charge prévue sur les projets vendus, sur les projets internes, sur les projets qui s'apprêtent à démarrer et doit tenir compte des absences des collaborateurs. Il faut donc que votre logiciel de staffing soit synchronisé avec votre logiciel de gestion de congés.

La recherche de profils doit permettre de prendre en compte ou non la charge liée aux projets internes et aux projets encore en avant-vente pour faciliter les arbitrages et la prise de décision.



04. Préférences

L'art du staffing c'est aussi de positionner les profils en fonction de leurs préférences : leur permettre de choisir le type de projets qui les intéresse et qui permet de les faire grandir.

La meilleure manière de satisfaire vos collaborateurs et de les garder engagés reste de leur permettre d'indiquer leurs préférences : sur quels types de projets veulent-ils travailler? Quelles compétences aimeraient-ils développer ?

Avec ce type d'information, vous prenez des décisions plus informées qui sont alignées avec les objectifs de vos collaborateurs.

Aller plus loin

Un outil ne peut rendre compte de la dimension totale des charges de travail. La charge est parfois subjective : elle représente ce que chacun considère être sa charge de travail. Ce n'est pas toujours la charge prescrite ou réelle, qui est véritablement réalisée. Le télétravail peut altérer le ressenti de la charge.

-> Échangez avec vos collaborateurs et évaluez leur situation

05. Autres critères

Localisation

Faire en sorte que les personnes concernées se trouvent à proximité du lieu de la mission est important. Même s'il est vrai qu'aujourd'hui beaucoup de projets peuvent être réalisés à distance, surtout dans le secteur du numérique.

Sous-traitants/candidats

Les collaborateurs internes ne remplissent pas toujours les bons critères, ou peut-être que la capacité ne permet pas de répondre au besoin.

Une organisation agile doit le voir rapidement pour aller chercher des ressources externes.

Idéalement votre recherche de profil vient chercher dans votre base de ressources internes mais aussi de sous-traitants et de candidats.

Absences & temps partiel

D'autres éléments à vérifier lors de votre staffing sont les congés et les temps partiels de vos profils. Si par exemple un collaborateur ne travaille jamais le vendredi, il faut que cette information soit enregistrée dans votre système pour le prendre en compte correctement.

Charge de travail

La bonne gestion du staffing permet de prendre du recul sur la charge prévisionnelle des collaborateurs et de voir d'un coup d'oeil qui est sur-staffé et qui est sous-staffé.

Lisser la charge permet d'avancer plus rapidement sur les projets, d'éviter les cas de burn-out ou bore-out et d'améliorer globalement la qualité des rendus.

2

Améliorez la performance financière

Page	17	Piloter votre rentabilité
	22	Suivre les indicateurs les plus performants
	25	Améliorer votre performance
	27	Améliorer votre trésorerie

Pilotez votre rentabilité

Comment améliorer vos marges projets ?

01.

Comment piloter votre rentabilité ?

Améliorer la rentabilité des projets est d'abord un sujet de visibilité et de responsabilité. Ce sont les responsables de projets qui doivent être incités à mieux piloter la marge de leurs projets. Et cela ne peut se faire qu'avec une visibilité totale sur la performance, et des notifications lorsqu'un projet menace de dévier du budget.

Il est nécessaire d'avoir un suivi des coûts du projet qui englobent non seulement le coût des collaborateurs qui passent du temps sur le projet, mais il faut aussi inclure les achats de sous-traitance et de produits, et les frais non refacturables au

réel, qui vont aussi impacter la marge. La rentabilité d'un projet présente différents enjeux qui varient selon la typologie de facturation.

Lorsqu'on facture au temps passé (en régie) par exemple, il est important que le chiffre d'affaires du projet ne prenne en compte que les jours facturés au lieu de prendre en compte toute la production. Une facturation au forfait doit être suivie de près, et prendre en compte une vision à l'atterrissage en considérant le reste à faire.



02. Anticipez la marge projet

Gagner en visibilité sur la marge des projets permet de prendre les actions correctrices avant que les écarts ne deviennent irrattrapables. Cette discipline lorsqu'elle est partagée par les collaborateurs permet d'améliorer significativement la performance de toute l'activité.

Tout commence par la définition systématique d'un budget pour le projet qui intègre :

- le temps prévisionnel passé par les collaborateurs internes
- la sous-traitance liée au projet
- les éventuels achats additionnels
- l'enveloppe de frais non refacturables, comme des déplacements et restauration

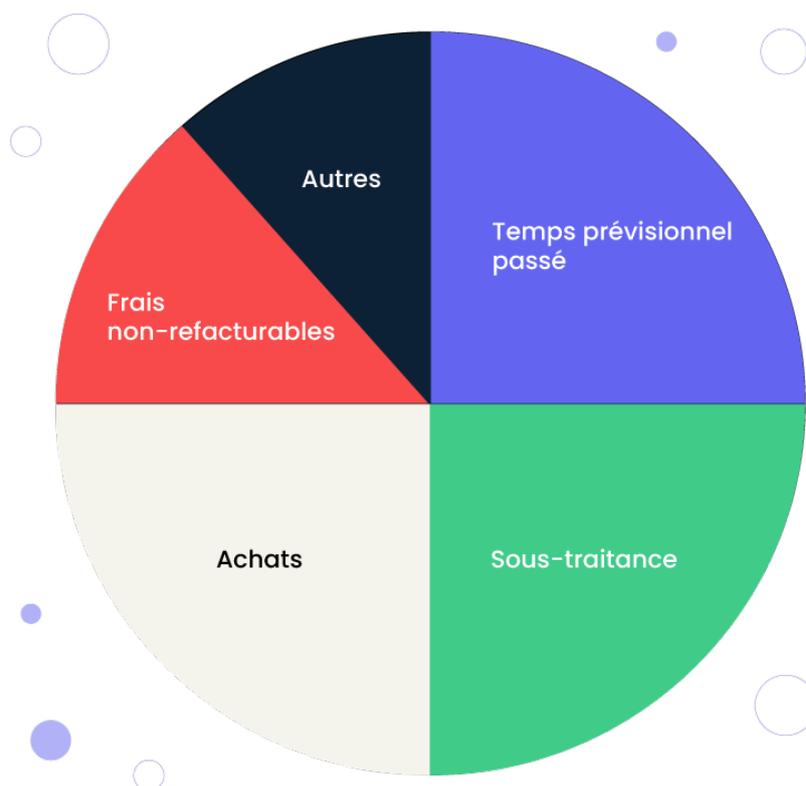
Une fois le budget défini, il faut que le responsable de projet mette régulièrement à jour la charge restante sur le projet, pour que l'écart entre le budget et le dernier estimé soit clairement indiqué.

En régie

- Il y a moins de risque de dévier de la marge fixée, car le travail produit est facturé. Sauf si :
- On ne facture pas tous les jours réalisés
- Les frais et achats liés au projet ne sont pas anticipés.

Au forfait

- L'enjeu est important : on se fixe un objectif au départ et c'est le rôle des responsables de s'assurer que l'objectif est atteint
- Le suivi de rentabilité est plus crucial dans un projet au forfait.



Dans les deux cas il faut :

Fixer le budget initial du projet sur la base d'un estimatif prévisionnel qui intègre :

- le coût relatif au temps que les collaborateurs passent sur ce projet
- les achats de sous-traitance et produits
- les frais qui ne sont pas refacturables
- faire un comparatif régulier entre ce budget et le calcul d'atterrissage qui additionne le réalisé et le prévisionnel

Au cours du projet, il est important de comparer régulièrement le dernier estimé de marge du projet avec ce qui avait été initialement prévu.

Dernier estimé : calcul de la marge à la fin du projet en prenant en compte ce qui a déjà été fait et ce qu'il reste à faire. C'est en effet cette approche qui permettra d'anticiper si un projet est en train de dévier de la marge initialement prévue et de décider d'actions qui vont permettre de revenir au budget.

Quelles actions peuvent permettre d'améliorer la marge d'un projet avant qu'il soit trop tard :

1. Négocier avec le client : est-ce que le cahier des charges était trop imprécis et a entraîné une surcharge de travail ? Il est peut-être possible de demander une rallonge au client.
2. Mettre à jour un staffing avec des collaborateurs moins seniors : en réallouant la charge à des collaborateurs peut-être plus juniors mais aussi compétents pour réaliser la tâche, la marge s'améliore.

Les questions à se poser :

- La charge prévisionnelle sur mon projet est-elle à jour ?
- Quel est mon atterrissage par rapport à mon objectif ?
- Ma marge prend-elle en compte tous les coûts du projet ?



03.

Simplifiez le pilotage avec un outil dédié



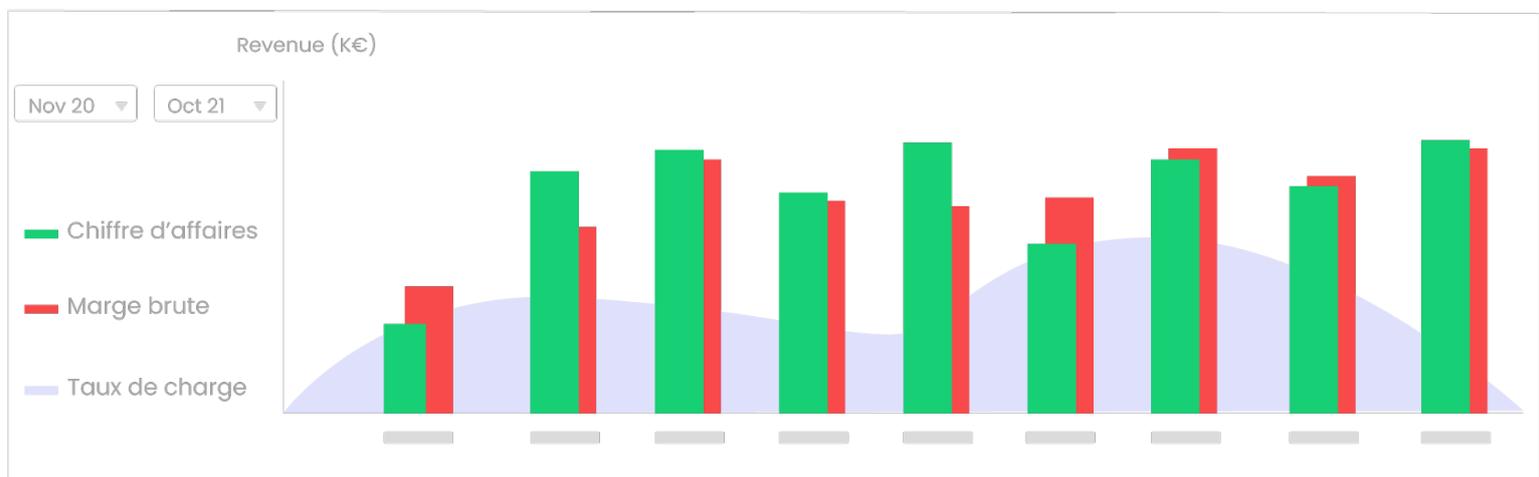
Si vous n'avez pas la visibilité en temps réel sur vos marges projets et si vous n'êtes pas notifiés lorsque vous déviez de vos objectifs, c'est que vous n'avez pas les bons outils. Piloter ses projets dans une solution dédiée permet de bénéficier d'une visibilité complète sur la situation à date et sur le prévisionnel pour mieux anticiper et réagir en cas de déviation des coûts d'un projet.

Un outil vous permet tout d'abord de faire les calculs automatiquement. Mais aussi de vous apporter toute la visibilité en temps réel. Par ailleurs, vous avez un meilleur contrôle sur l'accès à l'information : les responsables de projets se connectent à leurs projets et sont responsabilisés sur l'atteinte de leurs objectifs.

Si l'outil est en plus intégré ou permet de gérer les frais et les achats sur les projets, alors vous avez tout gagné ; le pilotage de la marge est complet et permet d'avoir une vision sur les marges nettes.

Améliorez rapidement votre rentabilité en suivant le détail des taux de charges passés et futurs pour chaque collaborateur, équipe, entités ou au niveau consolidé. Il devient très facile d'identifier les problématiques de capacité et d'anticiper longtemps en avance les actions à mener pour permettre d'améliorer votre rentabilité

- Marges brutes
- Marges nettes
- Détails des coûts des projets
- Consolidation par équipe ou par pôle
- Comptes de résultat



Les fonctionnalités qui facilitent le pilotage :

L'OCR par prise de photo pour ajouter ses frais

L'analyse et tableaux de bords

Détails du temps passé sur les tâches

Calcul des coûts sur la base du temps passé

Ce que cela vous apporte :

Responsabilisation des chefs de projets à l'atteinte des objectifs

Plus grande visibilité sur la performance

Amélioration des marges projets

Fiabilité des données

04. Les gains à attendre d'un meilleur pilotage

Les collaborateurs en charge des projets, lorsqu'ils sont responsabilisés, suivent davantage la performance prévisionnelle et sont incités à rester à l'objectif de marge, voire à le dépasser. La rentabilité va automatiquement progresser.

Le suivi permet de mieux comprendre d'où viennent les écarts et quelles sont les activités qui entraînent régulièrement des impacts sur la marge. Cette visibilité permet de réajuster le pricing pour mieux vendre les projets

Enfin ce pilotage vous permet de projeter bien plus précisément votre chiffre d'affaires et vos marges à venir, et vous assurer que vous n'allez pas avoir de problématiques de trésorerie dans les périodes à venir.

Suivez les indicateurs les plus importants

01. Marge à terminaison

La marge à terminaison est la marge prévisionnelle finale d'un projet. Elle prend en compte les coûts déjà passés et les coûts prévisionnels restants du projet

Qu'est-ce que c'est ?

- Chiffre d'affaires prévisionnel total - coûts passés - coûts futures

Suivre cet indicateur

- Ré-estimation de l'avancement du projet
- Établissement d'un prévisionnel des coûts futurs

Recommandations

Réaliser des revues régulières des projets pour identifier les déviations.

Les leviers pour améliorer la marge d'un projet :

- Réorganiser le staffing avec des collaborateurs moins seniors
- Réduire les frais de déplacement prévus
- Aller renégocier auprès du client

02. Production réalisée non facturée

La production réalisée non facturée correspond à l'écart entre ce qui pourrait être facturé car réalisé, par rapport à ce qui a déjà été facturé

Pourquoi le suivre ?

- Savoir quel montant total sur les projets pourrait être facturé à date et récupéré en trésorerie à court terme
- S'assurer qu'il n'y a pas d'oubli flagrant de facturation pour garder un BFR favorable

Comment le suivre ?

- Idéalement avoir une solution qui calcule le chiffre d'affaires réalisé et qui le compare au facturé
- Le calcul du chiffre d'affaires réalisé va varier selon la méthodologie de reconnaissance du chiffre d'affaires

Recommandations

Vous pouvez mettre en place un suivi manuel, qui peut se faire sur excel, ou choisir d'utiliser une solution qui intègre à la fois le suivi d'activité et la facturation. Ces calculs seront alors automatiques

03. Taux de charge (ou TACE)

Le taux de charge ou TACE pour s'assurer que les équipes passent suffisamment de temps sur des projets qui rapportent du chiffre d'affaires (qu'ils travaillent sur des projets facturables ou chargeables = générateurs de CA)

Qu'est-ce que c'est ?

- $(\text{Temps passé sur des projets facturables [chargeables]}) / (\text{Temps total disponible [hors congés, jours fériés]})$

Suivre cet indicateur

- Utiliser un logiciel de suivi d'activité (CRA) pour imputer du temps sur toutes les catégories d'activités
- Fournir un reporting consolidé

Recommandations

Définir des objectifs par type de profil (un junior passera beaucoup plus de temps qu'un CEO sur des projets chargeables)
Garder un œil sur le prévisionnel de TACE, pour mieux piloter l'activité

04. Pipeline commercial

Le pipeline commercial affiche le niveau de commande prévisionnel, pondéré ou non en fonction des chances de succès

Pourquoi le suivre ?

Le prévisionnel financier est constitué des projets vendus et de ceux qui sont encore en avant-vente. Le niveau du pipeline commercial définit le chiffre d'affaires des périodes futures.

Comment le suivre ?

Centraliser toutes les opportunités et leur attribuer un pourcentage de chance de succès pour les pondérer.
Calculer un total par business unit ou au global.

Recommandations

- Idéalement, la marge est aussi calculée pour avoir un prévisionnel de marge
- Si possible, les dates des projets permettent d'étaler le chiffre d'affaires prévisionnel



05. CA réalisé et prévisionnel

Le chiffre d'affaires réalisé sur les projets, et le chiffre d'affaires prévisionnel qui se base sur la planification

Qu'est-ce que c'est ?

- La méthode à l'avancement va permettre de reconnaître le chiffre d'affaires dans le compte de résultat en fonction du pourcentage d'avancement :
- Pourcentage d'avancement = (% des coûts imputés sur le projet) / (coûts totaux prévus sur le projet)
- Méthode à l'achèvement : le chiffre d'affaires est reconnu seulement à la fin du projet.

Suivre cet indicateur

Il est important d'avoir un suivi en temps réel du chiffre d'affaires pour analyser le résultat réalisé mais aussi pour anticiper les éventuels risques par rapports aux objectifs prévisionnels

Lorsque vous disposez d'une solution unique pour gérer le passé et le prévisionnel, vous pouvez calculer l'avancement sur les projets en prenant en compte l'avancement du projet dans les prochaines périodes.

Recommandations

Créer des «tags» qui permettent d'allouer le chiffre d'affaires à une business unit ou un pôle. Cela permet d'avoir un reporting plus précis et un suivi des objectifs qui se pilotent plus simplement. Anticiper le chiffre d'affaires prévisionnel pour essayer d'accélérer le démarrage de certains projets si nécessaire

06. Suivi de la rentabilité de l'activité

Suivre la rentabilité des projets et les coûts des projets internes pour s'assurer que l'activité génère les résultats attendus.

Comment faire ?

Il faut commencer par établir un suivi des coûts précis par projet :

- Coûts des équipes
- Coûts de la sous-traitance
- Frais et autres types d'achats

Puis ajouter le suivi du chiffre d'affaires par projet (pour les projet internes, il n'y a pas de chiffre d'affaires)

Pourquoi suivre cet indicateur ?

Le principe même d'une activité de service est de dégager des profits. Il est impératif de mettre en place un système qui évalue à quelle hauteur les profits sont réalisés, quels projets sont rentables et quels sont les profits des différentes équipes.

Recommandations

Tous les coûts doivent être pris en compte : le temps passé par le staff interne, la sous-traitance, les produits achetés, les frais non facturables au client
Il faut pouvoir facilement comparer une estimation à jour de la rentabilité par rapport à l'objectif initial pour pouvoir mener les actions qui s'imposent le plus tôt possible.

Améliorez votre performance commerciale

01.

Gagnez en visibilité et analysez votre performance commerciale globale

Suivez vos taux de conversion

Vous devez disposer d'une visibilité parfaite en temps réel sur la performance commerciale globale de votre société. Cette vue vous permettra notamment d'analyser les différents taux de conversion :

- Parmi les prospects, quel est le pourcentage de ceux qui ont débouché sur un lead exprimant un potentiel intérêt pour votre service ?
- Combien de propositions ont-elles été envoyées sur la période ? Parmi ces propositions, combien ont-elles été acceptées ?
- Et enfin, quel est le coût de votre activité commerciale ?

Déterminez votre retour sur investissement

Vous devez pouvoir mesurer pour chaque opportunité :

- le coût d'acquisition
- le temps passé

Cela vous permettra de déterminer avec rigueur et précision le retour sur investissement de votre processus commercial.

Vous pourrez ainsi réaliser une analyse critique sur les cibles qui ont le mieux fonctionné, sur celles qui au contraire ont été moins profitables afin d'orienter et d'optimiser la phase d'avant-vente.

Analysez votre pipe commercial

- Estimation du potentiel de chaque opportunité

Chaque commercial doit pouvoir indiquer dans le CRM un pourcentage de succès pour chacune des opportunités. Cette estimation doit pouvoir permettre d'établir un forecast prévisionnel du montant du chiffre d'affaires et des marges.

- Comparaison avec vos objectifs

Un CRM classique ne permet pas de créer un plan de charge associé à l'opportunité, avec les profils, les nombres de jours et éventuellement les taux journaliers. Pour mieux anticiper les marges dans les phases de négociation, l'idéal est de disposer d'un CRM dédié à une activité de services.

Il vous donnera les marges anticipées pour chaque opportunité et au global sur le pipe.

02. Optimisez les performances de vos commerciaux

Analysez la performance par commercial

En complément d'une analyse générale du processus commercial, il est également conseillé d'analyser les performances de vos commerciaux. Pourquoi ? Parce que le succès commercial est très lié à l'exécution, c'est-à-dire à l'organisation de chaque commercial, son respect des délais, sa réalisation des tâches et son suivi de prospect.

Vous pouvez faire ressortir là où ils sont le plus performants, c'est-à-dire là où ils réalisent les plus importants taux de conversion, mais également là où ils fournissent les conversions les plus faibles.

- Quelles sont les étapes qui sont le plus à leur avantage ?
- Quelles sont celles dans lesquelles ils doivent s'améliorer ?

Vous pouvez en ce sens les encourager à suivre des formations pour s'entraîner et développer leurs compétences sur ces points.

Optez pour la compétition productive

On ne le dira jamais assez souvent, mais il est essentiel d'encourager vos commerciaux afin de booster leur performance. Leur motivation est clef.

Certains seront plus sensibles à divers récompenses et bonus de paie.

D'autres pourront se révéler d'autant plus performants dès lors que vous mettrez en place une analyse comparative des résultats de chacun. D'un côté, vous apprenez plus sur vos employés et sur vos meilleurs éléments, d'un autre vous les motivez à se dépasser pour faire mieux que leur collègue et rester dans la course !

Bref, ne négligez pas la visibilité sur la performance, car cela crée une émulation productive !

Améliorez votre trésorerie

Cash is king!

La maîtrise de la trésorerie est le poumon du développement de votre société. En gagnant en visibilité sur les entrées et sorties d'argent, vous optimisez l'équilibre financier de votre structure et prenez les bonnes décisions d'investissement. Quelles actions devez-vous donc prendre afin de l'optimiser ?

01.

Accélérez vos encaissements

Savoir encaisser le plus tôt possible les paiements clients et payer le plus tard possible les fournisseurs. Cet adage à la base de la bonne gestion implique de suivre efficacement sa trésorerie.

Quelles sont les factures clients en retard de paiement ?

Quelles relances sont prioritaires ?

Une gestion efficace de vos créances clients doit être mise en place. Vous devez donc disposer d'une visibilité sur les factures impayées afin de pouvoir générer des relances automatiques à destination de vos clients. Et pouvoir les classer en fonction du nombre de jours de retard. Car plus vous attendez, plus les chances de récupérer la créance s'amenuisent statistiquement.

02.

Repensez les frais au sein de votre organisation

L'amélioration de votre trésorerie passe également par une meilleure gestion de vos frais.

Il est recommandé de mettre en place un contrôle efficace des frais : établir un processus de demande de dépense, créer des workflows de validation de frais, permettre une validation par les responsables de projets en plus de contrôle de gestion permet de mieux apprécier les dépenses. Par ailleurs, en disposant d'une bonne visibilité sur la nature de ces frais, vous pouvez identifier aisément les frais refacturables à vos clients.

Ce sont des frais, qui, par définition, sont neutres pour votre marge. Vous vous assurez donc qu'ils ont bien été facturés aux clients et ainsi évitez de perdre de l'argent.

03.

Connaître le prévisionnel en temps réel

Vous devez connaître à tout moment votre prévisionnel d'entrées et de sorties de trésorerie. En fonction de vos projets, votre facturation varie : au temps passé (régie), ou au forfait avec des échéanciers. Dans les deux cas, les logiciels vous permettent de calculer efficacement les entrées de trésorerie associées

Comment faire quand votre facturation dépend d'un livrable ?

Dans ce cas précis, vous devez être capable de suivre les échéanciers afin de générer facilement la facturation. Par ailleurs, le calcul doit vous permettre de prendre en compte les termes de paiements spécifiques de chaque projet, pour calculer précisément les entrées futures.

Et les sorties ?

Vos sorties peuvent être fixes, liées aux salaires ou loyers par exemple, ou ponctuelles, liées aux achats. Idéalement, vous enregistrez vos factures fournisseurs avec une date de paiement prévisionnelle pour consolider toutes les sorties sur les périodes, et avoir une idée précise de la prévision de sortie de trésorerie sur chaque mois.

Si votre logiciel le permet, vous pouvez même avoir des rappels pour payer vos fournisseurs à la date exacte de limite de paiement.

Ce reporting vous permettra de détecter à temps la dégradation de la trésorerie de l'entreprise. Vous serez ainsi en mesure de réagir à toute situation de crise en mettant en place les actions correctrices nécessaires permettant de rétablir la situation.

3

Automatisez les tâches

- | | | |
|-------------|-----------|---|
| Page | 30 | Rendre vos processus de notes de frais plus efficaces |
| | 33 | Automatisez la préparation des clôtures comptables |
| | 35 | Simplifier votre activité en intégrant vos processus |
| | 38 | Automatiser la facturation |

Rendez vos processus de notes de frais plus efficaces

Une révolution pour les collaborateurs et pour la finance !

01. Simplifiez les notes de frais

Pendant longtemps, les salariés d'entreprise envoyaient leurs notes de frais en format papier. Tout le processus d'envoi, de vérification, de remboursement, et d'archivage, prenait un temps considérable. La gestion et centralisation de toutes ces données demandaient des efforts supplémentaires.

Il faut impérativement que les organisations travaillent à la simplification des tâches des collaborateurs. Dans le cadre des notes de frais, il y a beaucoup de tâches inutiles ou à faible valeur ajoutée qui peuvent être simplifiées.

Côté collaborateur, s'éviter de stocker ses reçus et de prendre du temps pour créer ses notes de frais plutôt que de travailler sur ses projets. Côté contrôle de gestion, tout le travail de vérification, de stockage, de remboursement peut être simplifié et automatisé à l'extrême.

Chacun peut faire ses notes de frais au fil de l'eau, depuis son smartphone par exemple. Et lorsque la solution utilisée le permet, il n'est même plus nécessaire de conserver le reçu. Ce gain de temps contribue à la satisfaction des employés qui s'évitent des tâches sans valeur ajoutée. Les équipes supports qui ont désormais aussi la possibilité d'éviter d'avoir à traiter les factures et reçus papier bénéficient aussi grandement de la dématérialisation de ce processus.

Finies les notes de frais papiers, les passages à la photocopieuse pour conserver une copie des reçus, les factures conservées dans une enveloppe transportée partout par les collaborateurs. Aucun doute, il n'y aura aucune nostalgie à dématérialiser entièrement ce processus de gestion des notes de frais.



02.

Simplifiez le traitement avec l'OCR



Qu'est-ce que l'OCR ?

Il s'agit d'une technologie qui permet de lire des données sur un fichier, par exemple sur un pdf ou une photo et de mettre ces données dans les champs adéquats. Cette technologie qui apprend d'elle même, permet ainsi de lire les données prises en photo lors de la création d'une note de frais et de rentrer automatiquement les champs sans que le collaborateur n'ait quoi que ce soit à réaliser : montant, date, TVA. Au-delà du confort que cela procure, cela permet aussi de gagner du temps.

Une fois les frais rentrés au fil de l'eau, à vous de déterminer quel est le bon circuit validation : une étape ou plusieurs ? le manager du collaborateur ou le responsable du projet en premier riveau ?

Chaque société doit réfléchir à ce qui a le plus de sens pour vérifier ce point de contrôle sans alourdir les tâches des collaborateurs.

- Scannez vos recus depuis une app qui supporte la technologie OCR
- N'importe où, n'importe quand
- Remplissage automatique des informations
- Notes de frais une par une ou par lot de plusieurs frais
- Envoi par workflow pour validation

Grâce à l'OCR

- Suivez vos dépenses en déplacement
- Traitez vos demandes
- Simplifiez le processus

Les avantages

- Centralisation des notes de frais digitalisées
- Visibilité sur les frais et leur impact sur les marges des projets
- Workflow de validation simplifié car les NDF sont aiguillées vers les personnes responsables du projet
- Gain de temps

03.

Passez à la valeur probatoire

Le stockage à la valeur probatoire, est un mode de stockage des frais qui permet de dématérialiser totalement le processus de notes de frais. En plus d'activer la participation à la protection de l'environnement en restreignant votre utilisation de papier, la dématérialisation totale fait gagner énormément de temps aux collaborateurs qui n'ont plus à scanner leurs reçus et à conserver les originaux au fur et à mesure de leur déplacements. Cet archivage a une valeur probante, les photos prises des différentes factures font office de preuve pour les contrôles de l'Urssaf. Pour protéger l'entreprise, il faut s'assurer de la valeur probatoire de ces justificatifs

numériques avant de remplacer les originaux.

Un logiciel ou une application dédiée à la numérisation des notes de frais permet d'indiquer toutes les informations nécessaires pour justifier ses frais. La note de frais une fois soumise reçoit un tampon certifiant sa date et sa validité avant que le stockage ne soit réalisé à la place de votre entreprise, dans des délais de stockage respectant les besoins légaux et fiscaux.

Ainsi le travail de stockage, le contrôle associé, et l'espace nécessaire ne sont plus à votre charge mais à la charge du prestataire.

L'utilisation d'un logiciel capable de certifier et

stocker à la valeur probatoire présente donc de nombreux avantages pour votre organisation : gain de temps pour les collaborateurs, gain de temps pour les responsables du contrôle de gestion, économie de papier, libération d'espace de stockage, et contrôle interne renforcé.

Par ailleurs, l'expérience pour les collaborateurs est fortement améliorée, ce qui est aussi très important. Tous ces avantages permettent de dégager un retour sur investissement élevé, car le prix associé à la mise en place d'une telle solution reste relativement limité..

Ce que cela vous permet :

- Mieux suivre l'impact des frais sur la performance des projets et la rentabilité.
- Suivre le statut des frais
- Savoir si les frais facturables validés ont bien été refacturés.
- Frais refacturables : Ces frais n'ont pas d'impact sur le coût du projet, ils se re-facturent « au réel » ou au forfait et sont donc remboursables. Mettre en place un mécanisme pour ne pas oublier la refacturation avant de clôturer le projet. Garder une traçabilité.
- Frais non refacturables : Ceux-ci impactent sur le projet. C'est pourquoi il faut que la rentabilité du projet les prenne en compte dans le calcul.

Une fois la validation des notes de frais terminée, la mise en place d'un rapport est essentielle afin de transmettre les données en paie, avec un fichier déjà constitué.

Automatisez la préparation des clôtures comptables

01.

Transmission des documents comptables

Vous devez pouvoir transmettre facilement de manière automatique à votre expert-comptable tout type de document permettant de réaliser les clôtures et la paie, tels que :

- les journaux de vente
- les fichiers de facture
- les journaux de frais
- les variables de paie

Les journaux de vente

Ils donnent tous les détails de la facturation à un niveau suffisamment détaillé pour être exploité comptablement. Votre outil de facturation doit permettre de les générer automatiquement, idéalement dans le format d'import de votre solution comptable.

Deux situations possibles :

- ces extractions sont adaptées au format d'import du logiciel comptable, ce qui permet un transfert simple et rapide
- ou bien une intégration par API existe entre les deux logiciels ce qui permet d'automatiser le transfert

Les variables de paie

- Les absences : si les congés sont gérés dans une solution différente de celle de la paie, il suffit de transmettre une extraction qui peut s'importer dans l'outil de paie.
- Pareil pour les frais : un transfert des données précises par excel satisfait les comptables qui ont tous les éléments en main

Les données à envoyer pour la paie:

- les absences
- les frais à rembourser
- le statut des tickets restaurant
- les éventuels bonus et variables

Les ERPs et les logiciels de paie sont toujours mieux connectés par API. Vérifiez ce qu'il est possible de faire avec les solutions que vous choisissez. Si elle n'existent pas, elles peuvent être développées.

Les fichiers de facture

Vous devez pouvoir générer facilement par processus d'extraction tous les fichiers de facture, c'est-à-dire les factures en format PDF ou Word, à transmettre au comptable, en fin de trimestre ou en fin d'année fiscale.

02.

Gérer les cut-offs pour sécuriser les exercices

La clôture comptable acte la clôture définitive d'un exercice comptable et le passage au prochain exercice. Selon les sociétés, la clôture peut être mensuelle, trimestrielle ou annuelle. C'est souvent un processus complexe qui peut prendre du temps, mais avec les bons outils, le travail peut être amplement simplifié.

Fixez une période d'exercice

En fonction de votre période d'exercice, vous devez mettre en place un processus de clôture. Assurez-vous tout d'abord de fixer une date définitive après laquelle les collaborateurs ne peuvent plus modifier les données (timesheets, frais et autres achats). Cela vous permet de clôturer et de geler les données de la période, et de vous assurer que toute modification tombera dans l'exercice suivant. Ce cut-off doit empêcher toute modification par des personnes qui n'ont pas les droits, afin que seules les personnes habilitées puissent passer des ajustements. Idéalement votre solution de gestion vous permet de gérer ces cut-offs directement.

Générez la clôture comptable dans un système détaillé

Une fois les exercices gelés avec les cut-offs, vous pouvez extraire vos données. Là encore, si votre solution vous permet de suivre l'activité, elle doit aussi vous permettre de générer à la fréquence souhaitée une clôture qui détaille :

- le chiffre d'affaires par projet
- le pourcentage d'avancement des projets
- les coûts à date et ceux à terminaison
- le détail du compte de résultat
- le calcul des FAE et PCA

Ce système vous permet de disposer d'une base de données précise et détaillée. L'occasion de comparer les performances réalisées aux objectifs.



Simplifiez votre activité en intégrant vos processus

Moins de logiciel = plus d'efficacité

Avec la multiplication des outils numériques, il n'est pas toujours facile de s'y retrouver. Il vous faut trouver un moyen d'unifier au maximum vos différents process afin de gagner en efficacité et d'optimiser ainsi votre performance.

01. Scénarisez le staffing dès la phase d'avant-vente

Vos commerciaux :

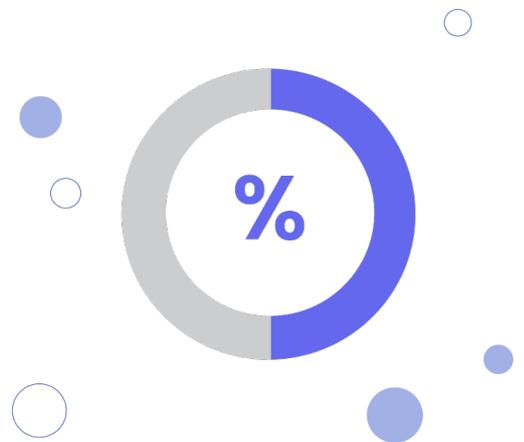
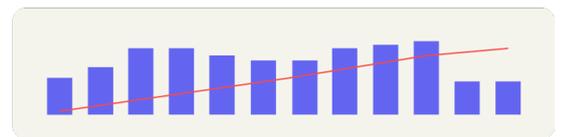
- suivent la gestion de la relation client dans un CRM
- identifient les opportunités et suivent le cycle de vente
- permettent aux responsables d'anticiper les projets : clarifier le besoin pour identifier les profils alignés

Les organisations qui réussissent sont celles qui ont un coup d'avance. Une visibilité qui permet de réagir plus rapidement.

Il est important de définir un déclencheur qui permet de prendre en compte les opportunités qui sont proches d'être gagnées dans le travail de planning et de gestion de la charge. Les meilleures sociétés de services planifient la charge en scénarisant l'avant-vente.



À quel moment commencez-vous à planifier la charge d'une opportunité : quand elle a 70% de chance de succès ? 80% ? 90% ?



Ainsi lorsque vous prenez vos décisions de staffing, vous arbitrez en prenant en compte tous les paramètres : les projets en cours et vendus, les opportunités sur le point d'être gagnées, les projets internes, ...
En fonction du cas, vous pouvez décider de ne pas tenir compte de certains paramètres comme les projets internes qui peuvent passer au second plan par exemple.

02.

Utilisez le staffing pour affiner le prévisionnel financier

Si votre staffing est bien réalisé, il doit permettre de vous donner automatiquement le chiffre d'affaires et la marge que vous allez réaliser dans les prochains mois. En effet, en positionnant la charge de vos collaborateurs et de vos achats de sous-traitance, vous avez tous les éléments pour pouvoir bénéficier d'un prévisionnel précis : dans le cadre de projets vendus au forfait, cela permet de calculer l'avancement et les coûts à venir. Pour des projets vendus au temps passé, il suffit de multiplier la charge en temps par les Taux Journaliers pour anticiper le chiffre d'affaires et de déduire les Coûts Journaliers associés.

Il est donc important que les responsables de projets maintiennent le staffing d'un projet à jour pour apporter une vision précise au management.

La gestion des congés liée au staffing

03.

Lorsque vous cherchez parmi vos profils qui vous allez pouvoir positionner sur un projet, il est nécessaire d'avoir toute l'information à jour. Et si vous n'avez pas la vision des absences, vous passez à côté d'un élément crucial dans cette recherche de profil.

Les options pour lier la gestion des congés au staffing :

- Soit vous tenez à garder votre solution de gestion de congés, et vous faites remonter par API ou fichier à plat dans votre outil de staffing
Avantages :
 - pas de changement de mode opératoire
- Soit vous optez pour un environnement unique qui prend en charge le staffing et la gestion des congés avec une intégration native, puis vous envoyez les variables de paie directement vers votre solution de paie.
Avantages :
 - un environnement unique pour les collaborateurs (hors RH) pour une plus grande simplicité.
 - une mise à jour des disponibilité en temps réel

04.

La gestion des frais liée au suivi des marges et à la facturation

La marge d'un projet n'est pas seulement constituée des coûts du staff interne. Il y a souvent d'autres types de coûts : de la sous-traitance, des achats de produits, et des frais de différents types, notamment déplacements et restauration.

Lorsque les frais sont refacturables au réel, il n'y a pas d'enjeu, car l'impact est neutre pour la marge. Mais pour tous les autres, il est important qu'ils soient pris en compte dans le calcul de la marge.

Lorsqu'un frais est remonté par un collaborateur, il faut donc impérativement :

- définir le projet sur lequel l'imputer
- Indiquer s'il s'agit d'un frais refacturable ou non
- indiquer la nature du frais pour un suivi analytique

Idéalement, votre solution de frais est connectée à :

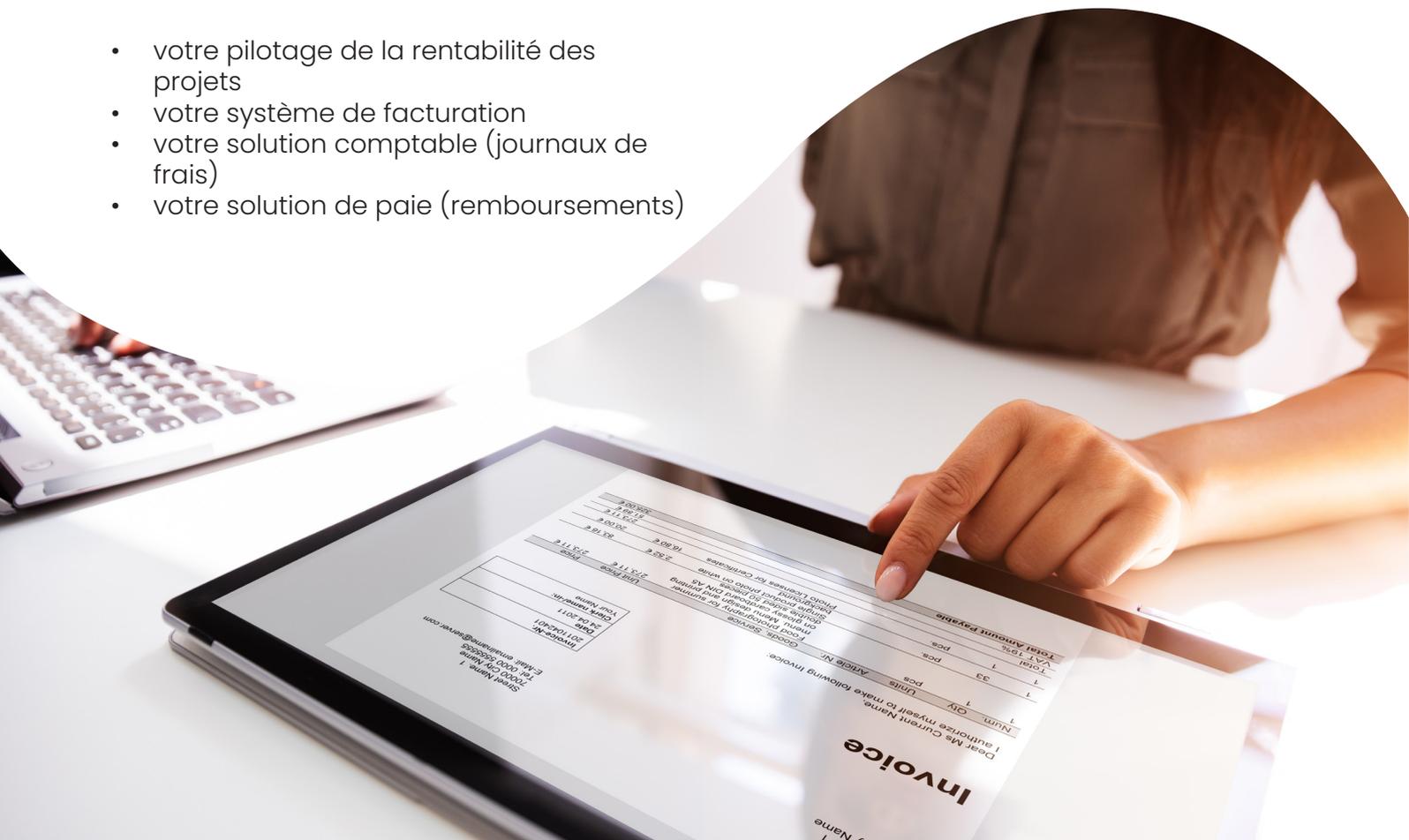
- votre pilotage de la rentabilité des projets
- votre système de facturation
- votre solution comptable (journaux de frais)
- votre solution de paie (remboursements)

Il est souvent difficile de bien connecter cette solution de gestion de frais, d'où l'intérêt d'avoir nativement une intégration qui permet a minima de calculer la rentabilité correctement, et de refacturer automatiquement les frais qui sont refacturables.

L'envoi des journaux de frais vers les solutions de paie et de comptabilité peuvent se faire par fichier à plat (excel) s'il n'y a pas d'API créée entre vos logiciels.

Enfin, le suivi de la refacturation des frais refacturables est important pour éviter d'oublier justement de les refacturer.

Quand ils sont nombreux et que les processus ne sont pas suffisamment bien définis, de nombreux frais refacturables passent à la trappe par manque de suivi. C'est une perte sèche pour l'entreprise qui peut facilement être évitée.



Automatisez la facturation

Comment gagner du temps tout en améliorant la trésorerie ?

Le processus de facturation est souvent complexe et consommateur de temps. Les nombreuses tâches empêchent de se consacrer sur l'essentiel qui est de faire rentrer les paiements clients.

Création d'échéancier, préparation de facture, émission, envoi, vérification des impayés, relances clients... Toutes ces tâches sont souvent traitées manuellement alors qu'elles peuvent largement être automatisées.

Par ailleurs la facturation doit rester un processus collaboratif : les responsables de projets sont les premiers à savoir lorsqu'un livrable permet de déclencher une facture. Ils sont ceux qui vont pouvoir confirmer les jours hommes à facturer.

Le processus de facturation doit être organisé très clairement, avec des rôles parfaitement définis et des accès qui permettent de ne laisser aucun doute. Tout ce qui peut être automatiser doit l'être.



Voici les axes possibles d'automatisation :

1. Notification envoyée automatiquement au responsable de la facturation lorsqu'un livrable qui permet de déclencher une facture est réalisé
2. Proposition automatique des factures sur la base des temps réalisés et confirmés sur une période donnée
3. Envoi de factures en masse, par email, aux destinataires
4. dépose de factures automatique sur les plateformes des clients
5. Notification en cas de facture impayée
6. Relance automatique par emails en cas d'impayés.



Les avantages de l'automatisation du processus de facturation sont nombreux :



Un gain de temps qui permet de générer des économies importantes. Une automatisation totale permet de gagner 2 jours d'ETP par mois.



Un contrôle interne plus efficace : les processus automatisés restreignent le risque d'erreur humaine sur ce processus clé.



Une amélioration de la trésorerie : la facturation est déclenchée plus rapidement, les paiements sont récupérés plus rapidement. C'est positif pour le cash-flow !

Quels sont les enjeux de l'automatisation ?

Facturation au forfait

Les échéances sont définies au démarrage du projet. Elles peuvent être liées à des dates prévisionnelles ou à la réalisation de livrables. Dans les deux cas, la collaboration doit être très simplifiée entre le responsable du projet, au plus près du terrain et les responsables de la facturation. Réajuster une date d'échéance, ou notifier automatiquement lorsqu'un livrable est réalisé permet d'avoir un prévisionnel clair et de déclencher la facturation au plus tôt, ce qui entraîne un effet positif sur la trésorerie.

Facturation au temps passé (en régie)

Dans le cas d'une facturation au temps passé, l'enjeu est de gagner du temps et de s'assurer que seuls les temps facturables peuvent l'être. Ainsi le processus de saisie de temps passe souvent par une validation. Seuls les temps validés doivent être utilisés pour créer la facture. L'utilisation d'un outil intégré entre saisi des temps et facturation permet d'automatiser et de sécuriser cette partie. Un workflow bien organisé qui permet au manager du projet de préparer la facture avant que l'équipe en charge de l'émission ne la génère, permet de beaucoup gagner en efficacité.

Souscription

Dans le cas de factures récurrentes, l'enjeu est ici de simplifier la préparation des ces factures récurrentes en n'ayant à créer les échéances qu'une seule fois, et de s'assurer que les factures sont générées automatiquement chaque mois. Un envoi en masse par email, permet de gagner encore plus de temps

Comment personnaliser vos modèles de facture ?

Un devis comme une facture contribue à l'image de votre société. C'est un document officiel qui doit refléter le professionnalisme de votre société, répondre aux attentes de vos clients et empêcher toute incertitude quant aux montants et délais de paiement.

Créer des modèles réutilisables et adaptés aux différents types de clients et de projets, permet de mieux adresser ce sujet. Une fois les modèles créés, il ne reste qu'à remplir les factures avec vos données.

Voici les mentions obligatoires qui doivent apparaître sur vos facture :

- Date de la facture
- Numéro de la facture
- Prestation réalisée
- Votre identité (dénomination, SIREN, adresse)
- Numéro du bon de commande (si existant)
- Numéro d'identification TVA vendeur
- Désignation et décompte des produits vendus

Gagnez du temps avec la facturation de masse :

La facturation de masse est une fonctionnalité de logiciels de facturation qui permet de sélectionner une période donnée, par exemple le mois précédent et de voir toutes les propositions de factures, prêtes à être générées :

- les échéances sur la période
- les factures en régie, avec le détail des temps et tarifs associés

Il est ainsi extrêmement simple de passer en revue toutes ces factures, de modifier les éléments à modifier, puis de toutes les générer instantanément, ou même de les envoyer par mail automatiquement pour celles qui peuvent l'être.

Le gain de temps est particulièrement important.

Enjeux de l'automatisation des relances d'impayés :

Malheureusement, tous les clients ne sont pas des bons payeurs. Il arrive régulièrement que des factures passent en impayé.

Mieux maîtriser sa trésorerie implique d'avoir un processus clair et appliqué systématiquement dans ces cas-là. Les clients doivent être relancés car souvent ce n'est pas volontaire et un simple rappel permet de déclencher le paiement côté client.

Idéalement, vous mettez en place un système de relance automatique. Des modèles de mails sont créés et une séquence est préparée en mettant ces modèles les uns à la suite des autres et en paramétrant le nombre de jours entre chaque mail. C'est d'une efficacité redoutable pour améliorer votre trésorerie.





Vous souhaitez aller plus loin et voir comment Stafiz peut vous aider à améliorer votre efficacité et votre performance ?

Vous pouvez nous contacter par téléphone

+33 1 86 65 10 41

Ou par mail

contact@stafiz.com

