|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 6 – Moderniser le système d’information**(Entrainement à l’épreuve e6) | **Une image contenant croquis, Police, blanc, diagramme  Description générée automatiquement** |
| Durée : 1 h 15 | Homme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Le centre de vacances **La Montagnette** (SARL) est situé à Valezan en Tarentaise. Il accueil en été des classes vertes et en hiver des classes de neige et des groupes (CSE, entreprise, association, club) en basse saison. Le centre est dirigé par M. Perronier.

Le centre existe depuis une dizaine d'années. Il bénéficie du soutien du Conseil général de la Savoie et de la région Auvergnes-Rhône-Alpes. Il accueille principalement des enfants de la région pour des séjours d’une semaine.

La gestion de la base de données clients, des réservations et des plannings est assurée par Alice Perronier sur le logiciel Excel, qui sert également à faire les facturations. Les publipostages commerciaux sont réalisés à l’aide de Word et les e-mailing sont réalisés avec Outlook.

Au cours d’un audit du centre, réalisé à la demande du conseil général, les contrôleurs se sont étonnés que la gestion des réservations et des facturations soient encore réalisées sur Excel. Dans le rapport définitif d’audit il est constaté que les locaux répondent de façon satisfaisante aux normes de sécurité applicables et que les normes sanitaires sont respectées. En revanche il est demandé à la société de mettre en œuvre des procédures sécurisées en ce qui concerne les réservations, la gestion des approvisionnements, des stocks des règlements et de la restauration. Il est également indiqué que l’entreprise doit se préparer à l’e-facturation qui deviendra la norme dans les années à venir

C'est dans ce contexte que vous intervenez au sein de l’entreprise et M. Perronier vous demande de l'assister dans la recherche de solutions de gestion performantes.

**Travail à faire**

1. Analysez le processus administratif et proposez des améliorations à partir des informations qui vous sont transmises dans les **documents 1** et **2**.
2. Comparez les applications proposées par le contrôleur de gestion (**document 3**) et faites part de vos conclusions
3. Expliquez à M. Perronier en quoi consistera la facture électronique (**document 4**)

**Doc. 1 Entretien avec M. Perronier et Alice Perronier**

**M. Perronier** : Bonjour, notre centre est subventionné par le conseil générale de la Savoie et par la région Auvergne-Rhone-Alpes. À ce titre nous faisons l’objet de contrôles périodiques des locaux, des chambres, des cuisines, des stocks et de notre gestion financière, administrative et comptable.

**Alice Perronier** : Ces audits sont normaux car nous accueillons des scolaires. Le dernier contrôle a eu lieu en septembre et nous avons validé nos agréments sanitaires et de sécurité. Mais ce rapport a émis des réserves en ce qui concerne la gestion administrative de l’hébergement et un manque de rigueur dans la gestion des stocks, et des impayés. Il nous est demandé d’apporter des réponses à ces problèmes avant la prochaine visite de contrôle.

**M. Perronier** : Les contrôleurs préconisent d'informatiser la gestion des réservations, des activités, des approvisionnements et des stocks à l’aide d’une application spécialisée afin d'avoir une gestion et une comptabilité plus rigoureuse et plus conforme aux attentes des services sociaux, comptables et du fisc.

**M. Perronier** : Le contrôleur nous a également reproché un taux d’impayés trop important au regard de notre taille. Lors de l’audit il a réalisé une analyse de nos procédures administratives. Il les a formalisées dans un diagramme événement/résultat que nous vous avons transmis.

**Vous** : J’ai regardé le document, Comment gérez-vous les impayés actuellement et pensez-vous qu’il soit possible de modifier vos procédures actuelles ?

**M. Perronier**: Lorsqu’une facture n’est pas payée, je passe un coup de téléphone mais cela ne suffit pas toujours et certaines factures ont plusieurs mois de retard. Par ailleurs j’ai beaucoup de travail d’entretien et ces tâches administratives sont très énergivore. En ce qui concerne nos procédures, cela nous sembleindispensable, étudiez notre organisation et proposez des simplifications ou des améliorations possibles.

**Vous** : En ce qui concerne l’informatisation, voulez-vous que je m’en occupe également ?

**M. Perronier**: Oui, étudiez les logiciels qui nous ont été soumis par le contrôleur et recherchez celui qui semble le mieux correspondre à nos besoins.

**Vous :** Si j’ai bien compris, je dois étudier l’organisation administrative actuelle et vous soumettre des améliorations éventuelles, puis je dois comparer les applications proposées afin d’identifier celle qui correspond le mieux à vos besoins.

**M. Perronier**: c'est parfait vous avez compris ce que l'on attend de vous. J’ajouterais que la mise en œuvre et l’utilisation du logiciels doit être simple.

**Doc. 2 Diagramme événement-résultat du processus administratif actuel**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Client** | **Directeur (M. Perronier)** | **Attachée de gestion (Alice Perronier)** |
|  |

|  |
| --- |
| Prise de notes papier pour devis  |
| Collecte les informations du séjourChiffre le devisPré planifie le séjour papierTransmet les notes à Alice |
| Toujours |

|  |
| --- |
| Contrôle du devis |
| Vérification des données sur devis papierTransmet le devis papier au client |
| Devis validé | Devis non validé |

|  |
| --- |
| Confirmation séjour |
| MAJ planning papier |
| Toujours |

|  |
| --- |
| Contrôle facture |
| Vérification de la factureTransmet la facture au client |
| Toujours |

 |

|  |
| --- |
| Création devis sur Excel |
| MAJ base client / ExcelOuChiffre le devis définitif / ExcelMAJ planning / ExcelImpression du devisTransmet le devis papier au directeur |
| Toujours |

|  |
| --- |
| Validation planning et compta |
| Enregistrement règlementMAJ planning / ExcelMAJ Base Client / Excel |
| Toujours |

|  |
| --- |
| Facturation séjour |
| Création factureEdition facture papier |
| Toujours |

|  |
| --- |
| Solde séjour |
| Encaissement chèqueQuestionnaire satisfaction |
| Toujours |

 |

**Doc. 3 Trois applications de gestion hôtelière**



Amadeus Hospitality est un ensemble de solutions logicielles conçues pour faciliter la gestion des hôtels et des établissements d'hébergement. L'application est utilisable en cloud et en mode SaaS uniquement. Elle est particulièrement adaptée pour les structures qui doivent gérer de gros volumes d’affaires sur un ou plusieurs établissements.

Les tarifs varient en fonction de la taille de la structure, du nombre d'utilisateurs et des fonctionnalités souhaitées. Les tarifs commencent à partir de 2 000 euros par mois pour une installation de 10 utilisateurs.

Voici une description plus détaillée des fonctionnalités de l'application Amadeus Hospitality :

**Gestion des réservations**

L’application permet aux hôtels de gérer les réservations entrantes, de suivre les disponibilités et de gérer les paiements. Les fonctionnalités de gestion des réservations incluent :

* La possibilité de recevoir des réservations via différents canaux ;
* La possibilité de suivre les disponibilités des chambres et des autres équipements de l'hôtel ;
* La possibilité de gérer les paiements des clients, y compris les cartes de crédit, les cartes de débit et les chèques.

**Gestion des opérations**

L’application fournit des outils pour gérer les opérations de l'hôtel, telles que la gestion des chambres, la gestion des stocks et la gestion de la restauration. Les fonctionnalités de gestion des opérations incluent :

* La possibilité de gérer les entrées et les sorties des clients ;
* La possibilité de gérer les réservations non honorées ;
* La possibilité de gérer les stocks de produits et de fournitures ;
* La possibilité de gérer les commandes de nourriture et de boissons.

**Gestion des relations avec les clients**

L’application permet aux hôtels de gérer les relations avec leurs clients, tels que la gestion des programmes de fidélisation et la gestion des commentaires des clients. Les fonctionnalités de gestion des relations avec les clients incluent :

* La possibilité de créer et de gérer des programmes de fidélisation ;
* La possibilité de collecter et de gérer les commentaires des clients ;
* La possibilité d'envoyer des communications marketing aux clients ;



L'application Sabre est une solution complète qui peut aider les hôtels à améliorer leur efficacité et leur rentabilité. Elle offre une gamme de fonctionnalités qui répondent aux besoins des hôtels de toutes tailles.

L'application est disponible en versions cloud avec une connexion Internet ou en version sur site qui est plus flexible, mais nécessite un investissement en capital initial. Les modalités de mise en œuvre varient en fonction de la version choisie. La version cloud est mise en œuvre en quelques jours, tandis que la version sur serveur nécessite plusieurs semaines de préparation.

|  |
| --- |
| **Fonctionnalités** |
| **Gestion des réservations*** Réception des réservations via différents canaux, tels que les OTA, les sites web des hôtels et les agences de voyages.
* Suivi des disponibilités et des équipements de l'hôtel.
* Gestion des paiements des clients.
 | **Gestion des opérations*** entrées et les arrivés et les départs des clients.
* les stocks de produits et de fournitures.
* commandes de nourriture et de boissons.
* Gestion des animations et activités
 |
| **Gestion des relations avec les clients*** création et gestion des programmes de fidélisation.
* collecte et gestion les commentaires des clients.
 |

Les tarifs commencent à partir de 1 500 euros par mois pour 10 utilisateurs. Ce tarif dépend également des contraintes d’installation ou d’implémentation au sein de la structure.

**

*ReserveIT aide les hôtels et les établissements d'hébergement à gérer leurs activités.*

* *****La gestion des réservations****: ReserveIT permet aux hôtels de gérer les réservations entrantes, de suivre les disponibilités des chambres et de gérer les paiements.*
* ***La gestion des opérations****: ReserveIT fournit des outils pour gérer les opérations de l'hôtel, tels que la gestion des chambres, la gestion des stocks et la gestion de la restauration, gestion des activités.*
* ***La gestion des relations avec les clients****: ReserveIT permet aux hôtels de gérer les relations avec leurs clients, tels que la gestion des programmes de fidélisation et la gestion des commentaires des clients.*

*L'application est disponible en cloud et en mode SaaS ou sur site. La mise en œuvre de la version cloud est facile et rapide. La version sur site nécessite des investissements plus importants et des paramétrages plus longs à mettre en œuvre.*

*Le coût de l'application varient en fonction de la taille de l'hôtel, du nombre d'utilisateurs et des fonctionnalités souhaitées. Les tarifs commencent à partir de 1 000 euros par mois pour une installation de 10 utilisateurs.*

*L’application est adaptée pour tous les types d’hébergement quel que soit la taille. Sa souplesse d’utilisation et son ergonomie intuitive la rende performante pour les petites structures.*

**Doc. 4 La facturation électronique entre entreprises**

*Source :* [*www.economie.gouv.fr/*](http://www.economie.gouv.fr/)

L'obligation de facturation électronique entre les entreprises françaises assujetties à la TVA interviendra à partir de 2026. Elles devront se conformer à des procédures encadrées.

Depuis 2020, toutes les entreprises doivent éditer des factures numériques afin d’adresser leurs demandes de paiement, via Chorus pro, pour des contrats conclus par l'État, les collectivités territoriales et les établissements publics.

L’article 26 de la loi de finances rectificative pour 2022 prévoit d'étendre à terme cette obligation pour les factures émises entre les assujettis à la TVA en France. Les entreprises devront également transmettre à l’administration fiscale les données de facturation, ainsi que les données relatives aux opérations non domestiques ou avec une personne non assujettie.

**Le périmètre de la facturation électronique entre entreprises**

La facturation électronique, dite **e-invoicing**, concerne l’ensemble des opérations d’achats et de ventes de biens et/ou de prestations de services réalisées entre des entreprises établies en France qui sont assujetties à la TVA dès lors qu’il s’agit d’opérations dites domestiques, c’est-à-dire qu’elles concernent le territoire national.

Par ailleurs, les entreprises doivent transmettre à l’administration fiscale certaines informations (opération appelée **e-reporting**) relatives à des opérations commerciales qui ne sont pas concernées par la facturation électronique. Sont notamment concernées des entreprises soumises à la TVA en France et qui commercent avec des particuliers et plus largement des non assujettis ou avec des entreprises non établies sur le territoire national.

Le décret n° 2022-1299 du 7 octobre 2022 fixe les modalités d'application des obligations d'émission, de transmission et de réception des factures électroniques et de transmission des données de facturation et de paiement à la direction générale des finances publiques. L'arrêté du 7 octobre 2022 précise les spécifications techniques et les procédures.

**Le calendrier de généralisation de la facturation électronique**

Le gouvernement a annoncé dans le communiqué de presse du 28 juillet 2023 le **report du calendrier** de déploiement de la généralisation de la facturation électronique entre entreprises.

Ainsi, dans le cadre du projet de loi de finances pour 2024, l'amendement n°I-5395 déposé le 17 octobre 2023 par le gouvernement reporte la généralisation, qui s'appliquera en deux temps à partir de 2026 :

* 1er septembre 2026 pour les grandes entreprises et les entreprises de taille intermédiaire
* 1er septembre 2027 pour les petites et moyennes entreprises et les microentreprises

L'ancien calendrier, déterminé dans l'article 3 de l'ordonnance du 15 septembre 2021, prévoyait un déploiement à partir 1er juillet 2024 pour les grandes entreprises, en 2025 pour les entreprises de taille intermédiaire et 2026 pour les autres.

**Les outils de la facturation entre entreprises**

Pour émettre ou recevoir une facture électronique d'un fournisseur, une entreprise pourra utiliser, au choix :

* une plateforme de dématérialisation partenaire de l’administration (PDP), c'est-à-dire immatriculée par l’administration fiscale ; cette PDP pourra être la même que celle du fournisseur ou bien une plateforme distincte ;
* le portail public de facturation Chorus Pro.

Les données des transactions d'e-reporting devront elles aussi être transmises par l’entreprise qui réalise l’opération, à l'administration fiscale, par l’intermédiaire d’une plateforme de dématérialisation partenaire de l’administration ou via le portail public de facturation.

La page Facturation électronique et plateformes partenaires du site des impôts détaille le rôle des plateformes et les étapes de leur déploiement.

Dans le cadre de l'obligation à venir d'émettre et de recevoir des factures électroniques, le décret n° 2023-377 du 16 mai 2023 précise comment sécuriser des factures électroniques, au moyen d’une signature électronique qualifiée ou d’un cachet électronique qualifié.