

SAP Concur 

# Le potentiel caché de la récupération de la TVA



THE BEST RUN



# Comment les entreprises doivent revoir leur processus de récupération de la TVA pour **maximiser** **leurs revenus et mieux** **gérer leurs dépenses.**



# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>06</b>
<b>Résumé</b>	<b>08</b>
<b>L'impact économique de la pandémie</b>	<b>10</b>
<b>Le rôle stratégique de la récupération de la TVA</b>	<b>14</b>
<b>Pandémie et récupération de la TVA</b>	<b>16</b>
<b>Faire face à la crise de la COVID-19</b>	<b>18</b>
<b>Les freins à l'efficacité</b>	<b>20</b>
<b>Perspectives d'avenir</b>	<b>22</b>
<b>Conclusion: Exploiter le potentiel caché de la récupération de la TVA</b>	<b>24</b>

# Introduction

Prélevée par plus de 160 pays, la TVA (taxe sur la valeur ajoutée) est l'une des formes d'imposition les plus courantes dans le monde. Elle est appliquée à chaque étape des chaînes logistique et de fabrication et collectée par les entreprises pour le compte de l'État.

Cependant, dans la plupart des cas, les acheteurs professionnels ont également le droit de récupérer la TVA facturée par les fournisseurs afin d'éviter les cumuls. En effet, les sommes en jeu augmentent rapidement. Le montant potentiel mondial de la récupération de la TVA est estimé à 61,7 milliards d'euros.

Dans ce cas, pourquoi 54 % de la TVA récupérable n'est-elle pas déduite par les entreprises ? La réponse est simple : c'est trop compliqué.

Les services financiers doivent se plier à des réglementations complexes qui varient d'un pays à l'autre et évoluent constamment. Souvent chronophages et ardues, les procédures sont source de nombreuses erreurs.

Et malheureusement, il n'est pas rare que les collaborateurs (et les dirigeants) négligent l'impact potentiel de la récupération de la TVA sur les résultats financiers.

À ce contexte déjà difficile s'ajoutent bien sûr les bouleversements dus à la pandémie de COVID-19, qui ont une incidence sur nos modes de travail, nos échanges commerciaux et nos déplacements.

Le télétravail a, par exemple, multiplié les notes de frais dans toute l'entreprise. Là où, auparavant, il n'y aurait sans doute eu qu'une seule et même facture pour 1 000 nouveaux écrans, le service financier doit aujourd'hui traiter 1 000 notes de frais individuelles, dans différents formats, et soumises en dehors du bureau.

Avec les méthodes actuelles, les services financiers et fiscaux peuvent avoir énormément de mal à assurer la conformité tout en récupérant le maximum de TVA.

La situation est certes difficile, mais c'est aussi l'occasion pour les entreprises de réévaluer leurs processus et de voir comment des technologies, comme l'automatisation, peuvent les aider à gérer la charge de travail, à réduire les risques, et à débloquer des fonds pour développer leur activité et booster leurs revenus.

Nous avons interrogé 3 500 responsables opérationnels et financiers dans sept régions d'Europe pour tenter de mesurer le potentiel caché de la récupération de la TVA.

Ce rapport analyse les enjeux financiers auxquels les entreprises sont actuellement confrontées, les freins à la récupération de la TVA et le potentiel que représente la digitalisation, et plus particulièrement l'intelligence artificielle, pour dégager de la trésorerie.

Il peut être tentant d'estimer que la récupération de la TVA est trop chronophage (et présente trop de risques) pour que le jeu en vaille la chandelle. Il ressort de cette étude que la récupération de la TVA pourrait avoir un impact considérable sur les résultats financiers et aider les entreprises à faire face à cette période difficile.

**54%** Proportion de TVA récupérable qui n'est pas déduite par les entreprises, pour une simple raison : c'est trop compliqué.



# Résumé

La pandémie de COVID-19 a eu un impact considérable sur les entreprises, deux dirigeants sur trois rapportant un effet négatif sur la situation et la sécurité financières.

46 % des entreprises ont des difficultés à accéder aux données financières et commerciales, et 41 % ont constaté une multiplication des erreurs dans la soumission et le traitement des frais et des factures.

**Les opinions des dirigeants sur la fiscalité varient énormément. Si 28 % des responsables opérationnels tiennent compte des implications fiscales dans chacune de leurs décisions, 35 % déclarent que la stratégie et la planification fiscales relèvent de la seule responsabilité du service financier.**

Si seulement 23 % des responsables financiers disent saisir toutes les occasions de récupérer la TVA, cette proportion tombe à 18 % pour leurs homologues des services opérationnels.

**Depuis la pandémie, la plupart des entreprises ont du mal à cerner l'impact des nouvelles réglementations de la TVA sur les notes de frais.**

Un peu plus de la moitié (55 %) des responsables financiers reconnaissent que depuis l'épidémie, le manque de temps et de ressources se fait sentir dans leur service, et 46 % indiquent que les notes de frais sont désormais traitées plus lentement.

En réponse à la COVID-19, six responsables financiers sur dix veillent à ce que leurs équipes disposent de données précises et à jour sur les réglementations de la TVA, afin d'améliorer la trésorerie.

**La technologie joue un rôle clé dans la stratégie des entreprises.**

55 % des responsables financiers ont dématérialisé le processus de récupération de la TVA, tandis que 56 % ont adopté des outils digitaux pour soumettre les notes de frais et les factures.

La moitié des entreprises sondées utilisent des outils basés sur l'intelligence artificielle (IA) pour traiter les notes de frais et les factures.

**Néanmoins, la récupération de la TVA se heurte encore à des obstacles majeurs, qui ont un impact significatif sur les résultats financiers.**

Pour une personne interrogée sur quatre, les problèmes les plus fréquents sont les différents taux de TVA appliqués aux postes d'une même note de frais ainsi que la soumission de notes de frais incomplètes ou incorrectes.

**Les dirigeants restent préoccupés par l'impact de la situation sur la récupération de la TVA.**

Les principales craintes concernent la complexité et les divergences croissantes des réglementations fiscales (55 %), les conséquences du Brexit sur le commerce international (51 %), et la fréquence accrue des audits et des sanctions en cas de non-conformité (47 %).

55 % des dirigeants s'inquiètent de la pression croissante à laquelle sont soumis les services financiers pour en faire plus avec moins de ressources et dans des délais plus courts.

**Le pouvoir de l'intelligence artificielle pour la récupération de la TVA demeure méconnu, ce qui laisse entrevoir une opportunité cachée.**

De même, seuls 32 % des responsables financiers et opérationnels espèrent réduire les risques de pénalités liés à des erreurs ou à un non-respect de la réglementation.

**58 %** des entreprises ont enregistré une baisse de leur chiffre d'affaires en raison des restrictions sur les déplacements professionnels.



**54 %** des montants de TVA récupérables ne sont pas déduits par les entreprises.



**42 %** des responsables financiers estiment que l'IA permettrait d'améliorer les données et le reporting sur les dépenses des entreprises.



# L'impact économique de la pandémie

Quels que soient votre secteur et votre activité, vous avez à coup sûr subi les retombées de la pandémie l'an dernier. Et malheureusement, pour la plupart des entreprises, ces retombées sont négatives.

Environ trois dirigeants sur quatre déclarent que la pandémie de COVID-19 a eu un effet négatif sur la situation et la sécurité financières de leur société (76 %), les entreprises s'en tirant globalement un peu mieux aux Pays-Bas (73 %) et un peu moins bien en Italie (79 %).

Les conséquences se font sentir dans tous les services de l'entreprise, la collaboration représentant un défi de taille à tous les niveaux. Les responsables opérationnels considèrent la réduction des contacts et de la communication entre les cadres dirigeants (61 %) et les changements en matière de culture d'entreprise et de collaboration (61 %) comme des répercussions majeures de la pandémie.

Le rendement des collaborateurs est un autre sujet de préoccupation. La plupart des entreprises enregistrent une baisse de la productivité et de la mobilisation des employés imputable au travail à domicile (56 %), et près de six dirigeants sur dix font état de problèmes techniques liés au télétravail (58 %).

Enfin, il y a bien sûr l'impact financier de ces changements sur nos modes de travail et nos échanges commerciaux. Nombre de responsables opérationnels déclarent avoir constaté une baisse du chiffre d'affaires en raison des restrictions sur les déplacements professionnels et des réunions en présentiel (58 %).

La visibilité a chuté, 46 % des dirigeants ayant des difficultés à accéder aux données financières et commerciales, à un moment où ces informations peuvent s'avérer cruciales. Au niveau des processus, 41 % des entreprises observent une multiplication des erreurs de soumission et de traitement des frais et des factures depuis le début de la pandémie.

Les dirigeants relèvent ces défis de manière proactive, en prenant différentes mesures financières. La stratégie la plus répandue consiste à réduire les coûts dans l'entreprise, partout où c'est justifié (42 %). Les entreprises veillent également à ce que leur planification et leur stratégie fiscales soient aussi efficaces que possible (27 %), et encouragent leurs collaborateurs à être plus productifs (26 %). Si toutes ces mesures aident les entreprises à fonctionner efficacement à court terme, elles ne sont pas suffisantes pour assurer leur pérennité à long terme.

De toute évidence, les entreprises ont eu leur lot de difficultés en 2020. Mais s'il fallait retenir un point positif, c'est que les responsables opérationnels et les responsables financiers sont sur la même longueur d'onde, ce qui témoigne d'une stratégie concertée et collaborative. Ainsi, bien que les défis à relever soient nombreux, la désunion n'en fait pas partie, si l'on en croit les résultats de notre étude.



**46%** des dirigeants ont des difficultés à accéder aux données financières et commerciales.



**41%** des entreprises constatent une multiplication des erreurs de soumission et de traitement des frais et des factures depuis le début de la pandémie.



A photograph of a city skyline at dusk, with buildings illuminated and their lights reflecting on a body of water in the foreground. Several fountains are visible in the water, creating a serene and modern urban atmosphere.

**Près de la moitié** des dirigeants reconnaissent que la récupération de la TVA n'occupe pas une place centrale dans leur stratégie et leur planification en matière de revenus et de trésorerie.

La récupération de la TVA pourrait pourtant **nettement améliorer leurs résultats.**

# Le rôle stratégique de la récupération de la TVA

Au sein même du conseil d'administration, les avis sur la fiscalité et la conformité divergent souvent. Les dirigeants peuvent fort bien considérer ces questions comme une simple formalité pour le service financier ou, au contraire, comme la priorité des priorités.

Parmi les responsables opérationnels que nous avons interrogés, certains voient dans la planification fiscale une composante clé de leur stratégie. Plus d'un quart d'entre eux (28 %) songent aux éventuelles répercussions fiscales de chacune de leurs décisions, tandis qu'environ un tiers d'entre eux (32 %) souhaitent que l'entreprise soit toujours prête à faire l'objet d'un audit (32 %).

D'autres dirigeants préfèrent être informés quand la situation l'exige. Un peu plus d'un tiers d'entre eux demandent simplement à être tenus au courant de la situation fiscale de l'entreprise et des éventuels problèmes de conformité (36 %).

Mais curieusement, 35 % des responsables opérationnels déclarent que la stratégie et la planification fiscales relèvent de la seule responsabilité du service financier, laissant entendre qu'ils ne s'impliquent guère dans ces questions et ne les supervisent pas directement. Cette dichotomie est particulièrement nette au Royaume-Uni, où près d'un responsable opérationnel sur deux considère que le service financier est le seul garant de la stratégie et de la planification fiscales de l'entreprise (45 %). Seul un responsable opérationnel sur cinq estime qu'il connaît bien les réglementations fiscales (20 %).

Cette perception très disparate de la planification et de la gestion fiscales se reflète également dans l'opinion des dirigeants sur la récupération de la TVA. Les responsables financiers sont naturellement plus enclins que leurs homologues des services opérationnels à considérer la récupération de la TVA comme vitale pour améliorer les revenus et la trésorerie de l'entreprise. Et pourtant, seuls 23 % d'entre eux affirment saisir toutes les occasions de récupérer la TVA, contre 18 % des responsables opérationnels.

Près de la moitié de l'ensemble des responsables (47 %) indiquent que la récupération de la TVA n'occupe pas une place centrale dans leur stratégie et leur planification en matière de revenus et de trésorerie. Et bien que 22 % d'entre eux soient conscients des avantages potentiels de la récupération, moins de deux sur dix (16 %) envisagent de changer d'approche (16 %).

Il se peut que les problèmes de récupération de la TVA freinent les ambitions des dirigeants. Près des deux tiers des responsables financiers affirment disposer d'un système performant reposant sur des technologies et outils digitaux, et parfaitement adapté à la récupération de la TVA.

Néanmoins, près d'une personne sur deux ayant accès à des solutions digitales a le sentiment de ne pas en tirer pleinement parti (53 %). Ce sont les dirigeants allemands qui sont les plus critiques : moins de la moitié d'entre eux (48 %) déclarent disposer d'un bon système digital et un peu moins encore admettent ne pas en tirer pleinement parti (44 %).

De même, une grande partie des dirigeants encore tributaires des processus manuels et papier considèrent qu'ils ne sont pas aussi efficaces qu'ils pourraient l'être (53 %). Au total, un peu plus de la moitié des dirigeants conviennent que leur système devrait être mieux paramétré (53 %).

Certains indices laissent clairement entrevoir une opportunité cachée. Grâce à des améliorations sur le plan opérationnel, les entreprises pourraient en effet être mieux à même d'exploiter le potentiel stratégique de la récupération de la TVA. Mais en l'état actuel des choses, nombre d'entre elles risquent de rater le coche.



Les responsables financiers sont naturellement plus enclins que leurs homologues des services opérationnels à considérer la récupération de la TVA comme vitale pour améliorer les revenus et la trésorerie de l'entreprise.

# Pandémie et récupération de la TVA

Compte tenu de la tourmente dans laquelle la crise sanitaire plonge l'économie, l'impact sur la gestion des frais et des factures des entreprises ne semble pas si grave, à première vue.

De fait, un peu plus de la moitié des personnes interrogées (51 %) estiment que la pandémie n'a aucune conséquence sur la gestion de leurs frais et factures. Les responsables financiers sont même plus optimistes que leurs homologues des opérations (58 % contre 48 %).

La pandémie a cependant de nombreuses répercussions sur l'environnement économique, qu'il s'agisse des dispositifs d'aide gouvernementaux mis en place, de la nature même des activités des entreprises ou du lieu de travail des employés. Une grande partie de ces changements ont une incidence sur la TVA et les processus internes, comme l'indiquent les responsables financiers.

La moitié des responsables opérationnels (55 %) ont du mal à saisir l'impact des nouvelles réglementations de la TVA sur les notes de frais. Rien que de très normal : déjà très complexes, les règles relatives à la TVA ont encore évolué suite aux réductions, aux moratoires et aux mesures d'allègement des paiements mis en place dans certains pays.

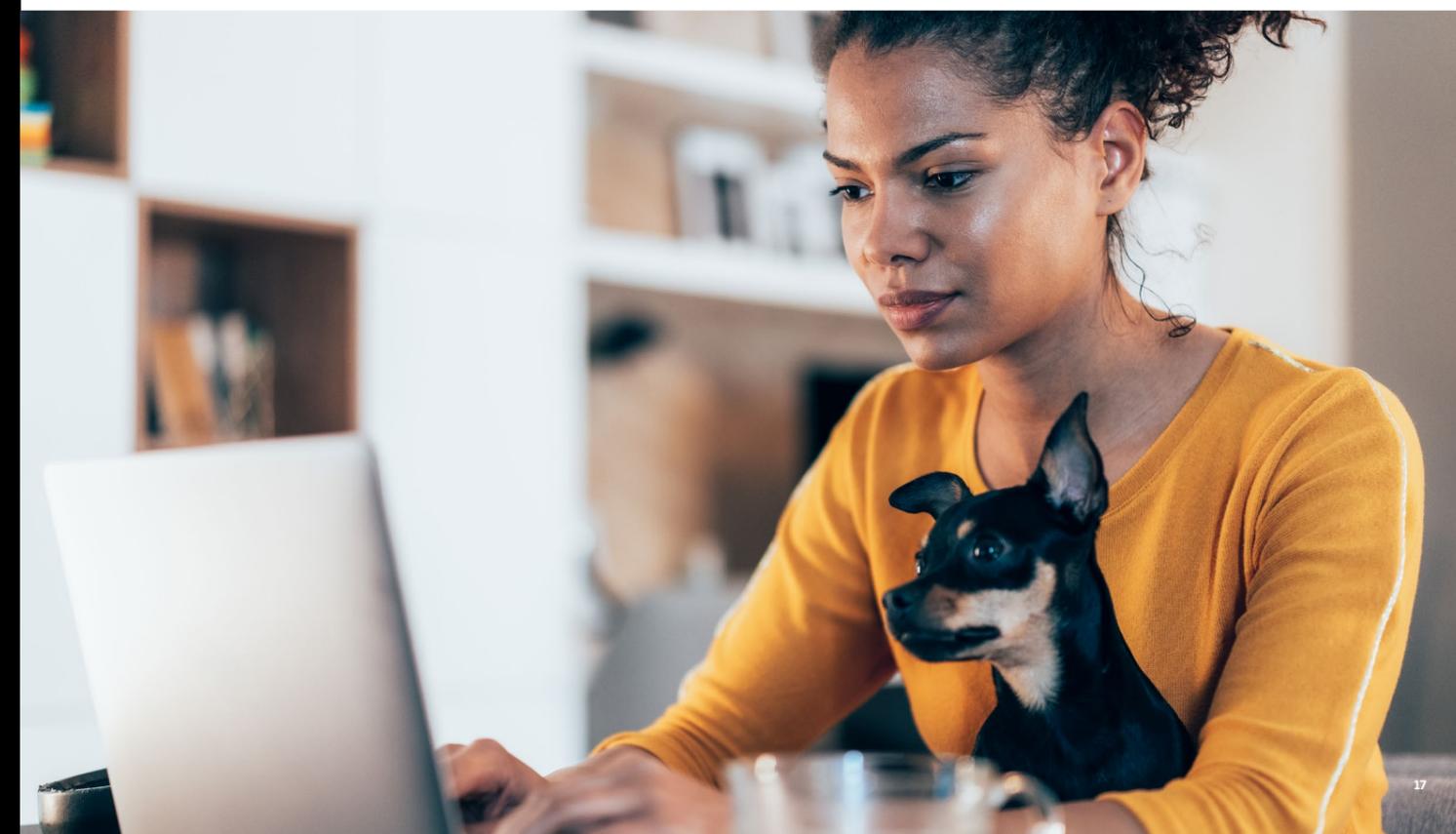
De même, l'interprétation des règles internes peut poser problème. Trois responsables financiers sur cinq déclarent qu'avec la pandémie, il est devenu difficile de savoir comment appliquer les règlements de l'entreprise au télétravail (60 %). Et suite à la diminution des déplacements professionnels et des dépenses associées, la moitié des entreprises font état d'une baisse du montant de la TVA étrangère à récupérer (48 %). C'est encore plus net dans les pays scandinaves, où 61 % des entreprises récupèrent la TVA dans plus de six pays.

Dans certaines entreprises, les menues dépenses individuelles à rembourser ont augmenté, notamment celles engagées pour s'équiper pour le télétravail. Et les notes de frais sont désormais bien souvent soumises à distance par des collaborateurs éloignés du cadre professionnel habituel.

Ce sont autant de contraintes supplémentaires pour le service financier. Un peu plus de la moitié (55 %) des entreprises reconnaissent que depuis l'épidémie, le manque de temps et de ressources se fait sentir dans leur service financier, et quatre dirigeants sur dix (41 %) indiquent que les notes de frais sont désormais traitées plus lentement.

Dans ce contexte économique difficile, la trésorerie est indispensable. Or, ces dysfonctionnements peuvent compliquer la tâche des services financiers, qui doivent à la fois garantir la conformité et récupérer le maximum de TVA pour l'entreprise. Fort heureusement, les dirigeants se montrent très réactifs.

**55 %** des dirigeants ont du mal à saisir l'impact des nouvelles réglementations de la TVA sur les notes de frais.



# Faire face à la crise de la COVID-19

Partout, les entreprises font preuve d'une incroyable résilience lorsqu'il s'agit de s'adapter à la pandémie, et les services financiers ne font pas exception. Depuis un an, les responsables financiers privilégient les stratégies visant à consolider les processus, à maintenir la conformité et à renforcer au maximum la position de l'entreprise.

Il est donc important pour eux de rester au fait des changements de réglementation. Six responsables financiers sur dix (60 %) veillent à ce que leurs équipes disposent d'informations précises et à jour sur les réglementations de la TVA afin d'améliorer la trésorerie. Pour renforcer la sécurité, ils sont presque aussi nombreux (58 %) à avoir mis au point un système de vérifications et de contrôles garantissant le respect des réglementations durant cette période.

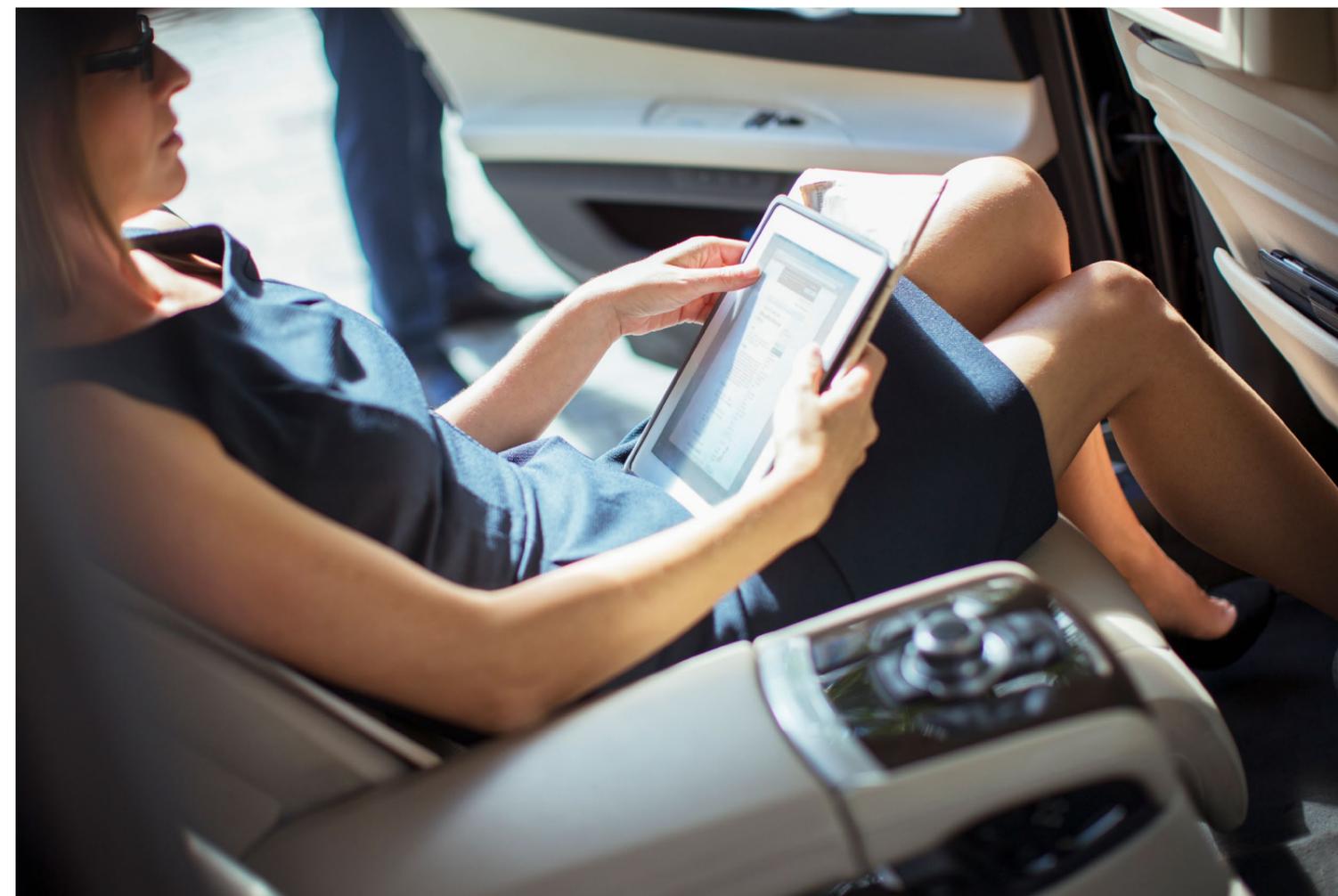
La gestion des notes de frais à distance est également une pièce importante du puzzle : 56 % des responsables financiers se sont assurés que les collaborateurs avaient accès à une procédure de remboursement fiable et sécurisée, 55 % d'entre eux ayant mis en place une politique et un processus clairs et rigoureux d'approbation des dépenses.

La technologie joue un rôle prépondérant dans ces mesures. En réponse à la pandémie, 55 % des responsables financiers ont dématérialisé le processus de récupération de la TVA, 56 % d'entre eux ayant adopté

des outils digitaux pour la soumission des notes de frais et des factures. Les entreprises italiennes jouent les chefs de file, 71 % d'entre elles ayant intégré de nouveaux outils, contre 43 % en Allemagne.

La moitié des entreprises (50 %) utilisent notamment des outils basés sur l'intelligence artificielle (IA), ce qui est extrêmement positif. Cette technologie permet en effet de compiler des informations sur les nouvelles réglementations de la TVA, de simplifier la tâche du service financier et de faciliter les contrôles de conformité lors des pics d'activité.

Il est intéressant de constater que les responsables financiers sont plus enclins à adopter de nouveaux outils que leurs homologues des autres branches de l'entreprise. Il est possible que les responsables financiers encouragent ces initiatives sans que leurs collègues soient directement impliqués. En tout état de cause, il est bon que des mesures proactives soient prises pour préserver ces processus stratégiques.



# 55%

des responsables financiers ont dématérialisé le processus de récupération de la TVA en réponse à la pandémie.



# Les freins à l'efficacité

Au début de la pandémie de COVID-19, il fallait agir vite. Quelle que soit leur taille, les entreprises ont dû mettre rapidement en place de nouveaux systèmes et technologies pour rester opérationnelles alors que les effectifs étaient en télétravail. Point positif, les dirigeants rapportent que les outils digitaux mis à disposition pour le traitement des notes de frais et des factures ont tenu leurs promesses.

Les trois quarts des responsables financiers (75 %) et les deux tiers des responsables opérationnels (64 %) sont satisfaits des outils que leur entreprise a mis en place. De même, 71 % des responsables financiers et 64 % des responsables opérationnels affirment que ce passage au digital a simplifié le processus.

Néanmoins, les responsables financiers ont encore des difficultés à récupérer correctement la TVA. Un sur quatre blâme les taux de TVA différents appliqués aux postes d'une même note de frais ainsi que la soumission de notes de frais incomplètes ou erronées.

Ces problèmes reflètent les complexités du processus de récupération de la TVA, qui est source de nombreuses erreurs. Nos données montrent que quatre transactions sur dix (42 %) ne sont pas conformes du simple fait qu'il manque des informations. La dispersion des effectifs ne fait que compliquer les choses. Dans un quart des entreprises (24 %), le télétravail pose des problèmes au niveau de la documentation et des systèmes papier.

Résultat : il est difficile de récupérer la TVA, ce qui peut occasionner des tensions en internes et une perte d'efficacité, mais aussi avoir un impact significatif sur les résultats financiers. De fait, 54 % des montants de TVA récupérables ne sont pas déduits par les entreprises.

Il n'y a pas de solution miracle à ces problèmes, d'autant que les processus présentent déjà des lacunes. Un peu plus de la moitié des responsables financiers (51 %) avouent que leur entreprise exige encore des justificatifs papier pour les notes de frais et les factures, 53 % d'entre eux considérant qu'il est trop coûteux d'investir dans des outils et des processus pour gérer la récupération de la TVA.

C'est une position qui se défend en période de crise. Mais compte tenu des complexités de la réglementation actuelle de la TVA (et des réalités du télétravail), les anciens systèmes de récupération de la TVA s'avèrent sans doute trop fastidieux, trop onéreux et au final trop difficiles à maintenir en l'état.



Certains signes montrent également que de nombreux dirigeants ignorent le potentiel des nouvelles technologies dans ce domaine, notamment celui de l'intelligence artificielle. Seuls 42 % des responsables financiers et 36 % des responsables opérationnels pensent que l'IA permettrait d'améliorer les données et le reporting afin d'optimiser les dépenses de l'entreprise et d'identifier les sources d'économies potentielles.

De même, seul un tiers des responsables financiers et opérationnels estiment que l'utilisation de solutions optimisées par l'IA pour traiter les notes de frais et les factures rapporterait davantage (34 %) ou réduirait les risques de pénalités liés à des erreurs ou au non-respect de la réglementation (32 %).

Or, l'IA est bel et bien la solution. Elle permet en effet de compiler les informations sur les règles de TVA et les dernières modifications en date, d'identifier les problèmes dans chaque document et d'optimiser la productivité de l'équipe grâce à un workflow centralisé.

La récupération de la TVA n'a certes rien d'une sinécure, mais une technologie comme l'IA permet à la fois de résoudre les problèmes de processus et de dégager de la trésorerie qui pourrait s'avérer indispensable pour s'en sortir pendant et après la pandémie.



# Perspectives d'avenir

Depuis un an, les entreprises opèrent des changements radicaux pour faire face aux perturbations causées par la pandémie. Et elles ne comptent pas en rester là. Si jusqu'ici, la priorité était de maintenir l'efficacité des effectifs en télétravail, il s'agira à l'avenir de gagner en flexibilité tout en réintroduisant les avantages du présentiel.

Six responsables opérationnels sur dix prévoient de mettre en œuvre de nouvelles solutions digitales pour améliorer le télétravail (62 %) et offrir plus de souplesse au personnel dans ce domaine (61 %).

Les dirigeants prévoient aussi de rendre visite à leurs clients et partenaires afin d'entretenir les relations (55 %), de se rendre dans les différentes filiales à l'étranger pour participer à des réunions et des événements avec le personnel (45 %), et d'ouvrir de nouveaux bureaux et locaux dans d'autres pays (33 %).

Ils savent pertinemment ce qu'implique ce nouveau mode de travail hybride en termes de gestion des frais et de récupération de la TVA. Ainsi, huit responsables opérationnels sur dix ont réfléchi à l'impact qu'aurait le travail à distance (79 %). Ils sont un peu moins nombreux à avoir songé au fait que la modification des processus de gestion des frais et de récupération de la TVA passe par l'adoption de nouvelles solutions digitales pour que le télétravail soit plus efficace (77 %).

Les responsables opérationnels examinent également les répercussions que des facteurs externes et internationaux pourraient avoir sur la récupération de la TVA et le respect des obligations fiscales.

Le commerce international peut compliquer considérablement le processus de récupération de la TVA, en raison du risque de double imposition, de non-imposition involontaire et de pénalités pour non-conformité.

Les trois quarts des entreprises sondées ont affaire à une dizaine de pays pour la récupération de la TVA (75 %), une sur quatre traitant avec un nombre encore plus élevé de pays (24 %).

Il n'est donc guère surprenant que les dirigeants soient préoccupés par des réglementations fiscales de plus en plus complexes et divergentes (55 %), par les conséquences du Brexit sur le commerce international (51 %) et par la multiplication des audits et des sanctions en cas de non-conformité (47 %).

Il faudra impérativement établir d'excellents processus de gestion des frais et de récupération de la TVA pour relever ces défis. Un peu plus de la moitié des dirigeants s'inquiètent néanmoins de la pression croissante à laquelle sont soumis les services financiers tenus d'en faire plus avec moins de ressources et dans des délais plus courts (55 %), l'impact du télétravail généralisé constituant un autre motif de préoccupation (54 %).

On peut cependant envisager la récupération de la TVA comme une aide, plutôt qu'une entrave, aux projets futurs. En effet, la récupération d'un maximum de TVA peut générer de la trésorerie pour d'autres branches de l'entreprise, ce qui, de l'avis des dirigeants, constituerait une précieuse ressource.

Les responsables opérationnels déclarent que s'ils pouvaient effectivement récupérer le maximum de TVA autorisé sur leurs frais professionnels, ils investiraient ces sommes (par ordre de priorité) dans de nouveaux services digitaux pour les clients, dans la dématérialisation des services financiers, dans des primes et avantages sociaux pour les employés, et dans le recrutement de nouveaux collaborateurs. Viendraient ensuite les nouvelles technologies, notamment les outils de collaboration et de gestion

des workflows, l'IA et l'automatisation, le cloud computing et l'analyse des données.

Il est évident que la capacité à débloquer ces fonds pourrait fortement infléchir les stratégies des entreprises après la pandémie. Pourtant, un responsable opérationnel sur trois indique ne pas considérer les recettes provenant de la récupération de la TVA comme une source d'investissement (35 %).

Si les entreprises parviennent à affiner leurs processus de gestion des frais et de récupération de la TVA, elles pourront relever de nouveaux défis, mais aussi trouver d'importantes sources de financement. Dans certains cas, cela passe par un changement de mentalité et la prise en compte du potentiel caché de la récupération de la TVA.



# Exploiter le potentiel caché de la récupération de la TVA

La récupération de la TVA a toujours été un processus complexe. Mais l'an dernier, les entreprises et leurs services financiers ont dû faire face à des défis encore plus importants.

Les bouleversements dus à la crise de la COVID-19 et l'effet domino sur les réglementations de la TVA, les processus internes et l'environnement économique dans son ensemble ont encore compliqué la tâche des services financiers.

Alors que depuis un an, les gouvernements reportent ou retardent la collecte de la TVA pour soutenir les entreprises, la question devrait tôt ou tard devenir une priorité. Pour se préparer à d'éventuels audits, les entreprises devront mettre en place de solides processus, étayés par des informations précises et cohérentes.

Les entreprises et leurs services financiers ont fait des progrès considérables au cours de l'année écoulée. Un grand nombre d'entre eux ont adopté de nouveaux outils digitaux et pris des initiatives pour continuer à assurer la gestion des frais, malgré les circonstances défavorables. Mais de nombreux processus présentent encore des dysfonctionnements, qu'il s'agisse de reçus inexacts ou de ressources limitées.

Enfin et surtout, à l'heure où les entreprises font de grands projets pour l'avenir, la récupération d'un maximum de TVA pourrait constituer une source de financement extrêmement précieuse.

Il est temps de réévaluer le potentiel caché de la récupération de la TVA, et c'est là que la technologie peut s'avérer utile. La capacité de l'IA à compiler des informations sur les nouvelles réglementations, à analyser et vérifier des documents, à simplifier les workflows et à gérer la conformité peut considérablement améliorer le processus.

Grâce à ces outils, les responsables financiers peuvent à la fois respecter leurs obligations de conformité et optimiser la récupération de la TVA. Estimée à 61,7 milliards d'euros dans le monde, la TVA, si elle était mieux récupérée, pourrait permettre aux entreprises d'envisager un avenir plus radieux.

**Si les responsables opérationnels pouvaient récupérer le maximum de TVA sur leurs frais professionnels, ils investiraient ces sommes dans les postes ci-dessous :**



nouveaux services digitaux pour les clients



dématérialisation des services financiers



primes et avantages sociaux pour les employés

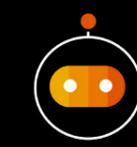


recrutement de nouveaux collaborateurs

**Viendraient ensuite les nouvelles technologies :**



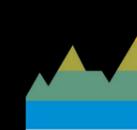
outils de collaboration et de gestion des workflows



IA et automatisation



cloud computing



données et analyse

**Il est temps de réévaluer  
le potentiel caché de la  
récupération de la TVA, et  
c'est là que la technologie  
peut s'avérer utile.**

## **Méthodologie**

Le présent rapport est basé sur une enquête de Censuwide réalisée en janvier 2021 auprès de 3 500 responsables opérationnels et financiers en Allemagne, au Danemark, en Espagne, en Finlande, en France, en Italie, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Suède.





#### À PROPOS DE SAP CONCUR

Premier fournisseur mondial de solutions intégrées de gestion des déplacements, frais professionnels et factures, SAP® Concur® est animé par le souci constant de simplifier et d'automatiser ces processus quotidiens. Très appréciée, l'application mobile SAP Concur accompagne les employés dans leurs déplacements professionnels. Les dépenses sont directement enregistrées dans des notes de frais et l'approbation des factures est automatisée. En intégrant des données en temps quasi réel et en utilisant l'IA pour analyser les transactions, les entreprises peuvent suivre leurs dépenses et ne rien oublier dans leur budget. Les solutions SAP Concur permettent d'éliminer les tâches fastidieuses, de faciliter le travail et d'optimiser le fonctionnement des entreprises. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [concur.fr](https://concur.fr) ou sur le [blog](#) de SAP Concur.

#### © 2021 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations contenues ici peuvent être modifiées sans préavis. Certains logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document ne sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP qu'à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et services de SAP ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans ce document ou toute autre présentation, ni de développer ou de publier quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Ce document, ou toute présentation afférente, ainsi que la stratégie et les éventuels futurs développements, produits, plates-formes et fonctionnalités peuvent être modifiés par SAP SE ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document n'ont pas valeur d'engagement, et ne constituent ni une promesse, ni une obligation légale de fournir des données, du code ou des fonctionnalités. Les déclarations prospectives comportent divers risques et incertitudes en raison desquels les résultats effectifs pourraient différer sensiblement de ceux escomptés. Le lecteur est prié de ne pas se fier outre mesure à ces déclarations prospectives et de ne pas s'en remettre à elles pour ses décisions d'achat.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne et dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services cités sont des marques déposées des sociétés correspondantes. Consultez la page [www.sap.com/trademark](https://www.sap.com/trademark) pour obtenir un complément d'information sur les marques.