CAS CLIENT

Centrogest

L'application est si conviviale que même les collègues moins familiers avec la technologie ont réussi à l'utiliser rapidement.



Tarcisio Pagnozzi, CFO de Centrogest

centrogest®
la facility company

N2F

Centrogest : un acteur national des services de facility management

Centrogest est l'un des acteurs italiens les plus structurés du secteur du facility management.
L'entreprise intervient dans les services de gestion et d'organisation des bâtiments : nettoyage, conciergerie, déménagements et gestion opérationnelle, mais aussi maintenance technique des bâtiments et installation de systèmes de sécurité, de protection incendie et de contrôle d'accès.

Ses activités mobilisent plus de 2 300 collaborateurs répartis sur l'ensemble du territoire national.

Lorsque Tarcisio Pagnozzi rejoint l'entreprise en tant que directeur financier (CFO) en juillet 2025, il identifie rapidement une problématique importante : la gestion des notes de frais et des dépenses opérationnelles engagées par les collaborateurs.

Derrière un processus en apparence simple se cache en réalité une organisation administrative complexe, lente et fortement dépendante du papier.

centrogest®
la facility company

> ***« Lorsque je suis arrivé, la gestion des notes de frais était entièrement manuelle. L'objectif était d'automatiser l'ensemble du processus et de trouver une solution permettant d'intégrer à la fois les cartes de crédit et la gestion des dépenses. »***

Cela impliquait de collecter les justificatifs, de les conserver, de les envoyer physiquement, puis d'attendre que l'équipe administrative les vérifie et les enregistre.

Le défi : supprimer le papier, les inefficacités et les risques fiscaux

Lorsque le projet est présenté à la Direction, le CFO résume les objectifs autour de trois mots-clés : digitalisation, conformité et contrôle.

Le premier objectif était de devenir véritablement « zéro papier (paperless) ».

> ***« J'avais résumé le projet en un mot : zéro papier. Nous devions supprimer le transfert des documents papier. »***

Chaque mois, l'équipe administrative recevait des dizaines d'enveloppes contenant des reçus, des tickets et des justificatifs provenant de toute l'Italie.

> ***« Les collaborateurs devaient envoyer par courrier toute une série de tickets et de documents. Les récapitulatifs ne correspondaient souvent pas, et cela nous mobilisait jusqu'à trois ou quatre journées de travail par mois. »***

À cette problématique opérationnelle s'ajoutait une seconde difficulté : la conformité réglementaire.

La conservation des justificatifs papier, notamment ceux imprimés sur du papier thermique, exposait l'entreprise à des risques importants en cas de contrôle fiscal.

> ***« De nombreux documents arrivaient détériorés ou risquaient de devenir illisibles avec le temps. Cela représentait un risque réel d'un point de vue fiscal. »***

Enfin, Centrogest souhaitait améliorer le suivi des dépenses engagées pour le compte de ses clients. Dans un secteur où de nombreuses dépenses sont ensuite refacturées, pouvoir accéder rapidement aux justificatifs constitue un élément essentiel.

La recherche d'une solution intégrée

Pour répondre à cette problématique, Centrogest entreprend une évaluation de plusieurs fournisseurs.

La recherche débute lors d'un événement dédié aux directeurs administratifs et financiers, au cours duquel le CFO rencontre plusieurs acteurs majeurs du secteur.

Après une première sélection, le choix final se porte sur deux solutions.

La capacité de N2F à proposer, au sein d'une même plateforme, la gestion des notes de frais et des cartes de dépenses professionnelles fait la différence.

> ***« L'intérêt était d'éviter d'acheter le logiciel auprès d'un fournisseur et les cartes auprès d'un autre. N2F nous permettait d'avoir tout intégré. »***

Au-delà de la dimension technologique, la qualité de la relation établie avec l'équipe N2F a également joué un rôle important.

> ***« L'approche humaine et la manière dont les échanges ont été menés ont certainement fait la différence. »***

> ***« Nous avons perçu N2F comme une entreprise solide, internationale et disposant d'une vision claire du marché. »***



Une mise en œuvre plus rapide que prévu

Une fois la solution choisie, Centrogest lance un projet pilote auprès d'une dizaine de collaborateurs.

Les premières estimations prévoyaient une période de test relativement longue. La réalité s'est révélée très différente.

> ***« Le test s'est déroulé comme sur des roulettes. Je pensais que cela prendrait beaucoup plus de temps, mais cela n'a finalement pas été nécessaire. »***

La distribution des cartes professionnelles s'est également déroulée sans difficulté particulière.

> ***« Je m'attendais à quelques ralentissements dans la livraison des cartes. En réalité, tout s'est fait très rapidement. »***



Les cartes N2F : d’un moyen de paiement à un véritable levier de contrôle

L’un des aspects les plus appréciés concerne précisément les cartes Business N2F.

Avant le projet, de nombreuses dépenses étaient avancées par les collaborateurs, puis remboursées par virement bancaire ou via la paie. Un processus long, coûteux et peu efficace.

Grâce aux cartes N2F, Centrogest a quasiment supprimé cette activité.

> ***« Nous avons pratiquement supprimé les remboursements traditionnels. C’est un bénéfice que nous n’avions même pas envisagé au départ et dont nous mesurons aujourd’hui clairement l’intérêt. »***

Les cartes ont également ouvert de nouvelles possibilités opérationnelles. L’entreprise peut notamment activer ou désactiver les paiements en fonction des besoins spécifiques des collaborateurs, réduisant ainsi les risques d’utilisation inappropriée.

> ***« Je peux autoriser l’utilisation de la carte uniquement lorsque cela est nécessaire. Cela nous permet également d’étendre leur utilisation à des profils qui, auparavant, n’auraient pas eu accès à une carte professionnelle. »***

Avec plus de 2 300 collaborateurs, le potentiel de développement est important.

> ***« Les 100 cartes actuelles seront probablement dépassées. Nous envisageons d’étendre davantage le nombre d’utilisateurs. »***

Des résultats concrets : plus d'efficacité, plus de contrôle, plus de sérénité

Quelques mois seulement après la mise en œuvre, les résultats sont déjà visibles. Le premier bénéfice concerne le temps.

Avant l'introduction de N2F, une personne consacrait jusqu'à quatre journées par mois à la gestion et au contrôle des notes de frais. Aujourd'hui, le temps nécessaire a été réduit à environ une demi-journée.

> ***« Le gain de temps est impressionnant. »***

Sur le plan de la conformité, l'amélioration est également significative.

> ***« N2F résout parfaitement le problème de l'archivage fiscal. La numérisation a une valeur légale et le risque de perdre des documents est pratiquement éliminé. »***

La plateforme a également permis de mettre en place un processus de validation structuré qui n'existait pas auparavant.

> ***« Aujourd'hui, les responsables peuvent vérifier et approuver les dépenses de leurs collaborateurs. Avant, avec un processus papier, cela aurait été impossible. »***

Un autre avantage concerne la refacturation des dépenses aux clients.

Grâce à la disponibilité immédiate des documents et à la catégorisation des dépenses, l'équipe Finance dispose enfin d'une vision complète et actualisée.

> ***« Nous avons désormais en temps réel le justificatif et le récapitulatif des dépenses engagées pour le compte du client. Avant, cette visibilité n'existait tout simplement pas.***
> ***La satisfaction est totale. »***

Une plateforme facile à adopter

Malgré la taille de l'organisation, l'adoption de la solution par les utilisateurs a été immédiate.

Le seul point d'amélioration évoqué par le CFO concerne la disponibilité d'une documentation plus complète à destination des utilisateurs.

Cet aspect a toutefois été largement compensé par la simplicité de la plateforme.

> ***« Un peu plus de documentation pourrait peut-être être utile, mais je dois être honnête : l'application est tellement intuitive que même les collaborateurs les moins à l'aise avec la technologie ont réussi à l'utiliser rapidement. »***



centrogest®
la facility company

N2F

"N2F nous a permis de transformer un processus administratif complexe en un flux numérique, rapide et conforme aux réglementations."



Tarcisio Pagnozzi, CFO de Centrogest

www.n2f.com