



# Attirer davantage de clientèle commerciale vers l'e-facture

Bonnes pratiques

**PostFinance** 

## Avant-propos

L'e-facture tend à s'imposer dans le quotidien des entreprises. Dans le domaine B2B, l'échange de bout en bout de factures numériques via ERP ou le système de comptabilité est avantageux aussi bien pour le destinataire de la facture que pour l'émetteur. Pour que chaque entreprise puisse exploiter pleinement le potentiel de la solution, il faut que le plus grand nombre possible de participants soient rattachés à l'e-facture B2B. Si vous êtes l'émettrice ou l'émetteur de factures, la clé du succès réside dans le rattachement de votre clientèle. Mais comment convaincre votre clientèle d'utiliser les factures numériques?

Notre documentation sur les bonnes pratiques vous aide à exploiter le potentiel des e-factures.

## Table des matières

Contexte	5
Quels sont les types de facture numérique existants?	6
Avantages pour votre entreprise	8
Avantages pour votre clientèle	9
Mesures utiles: que pouvez-vous faire?	10
Poursuivez vos efforts – cela en vaut la peine	13

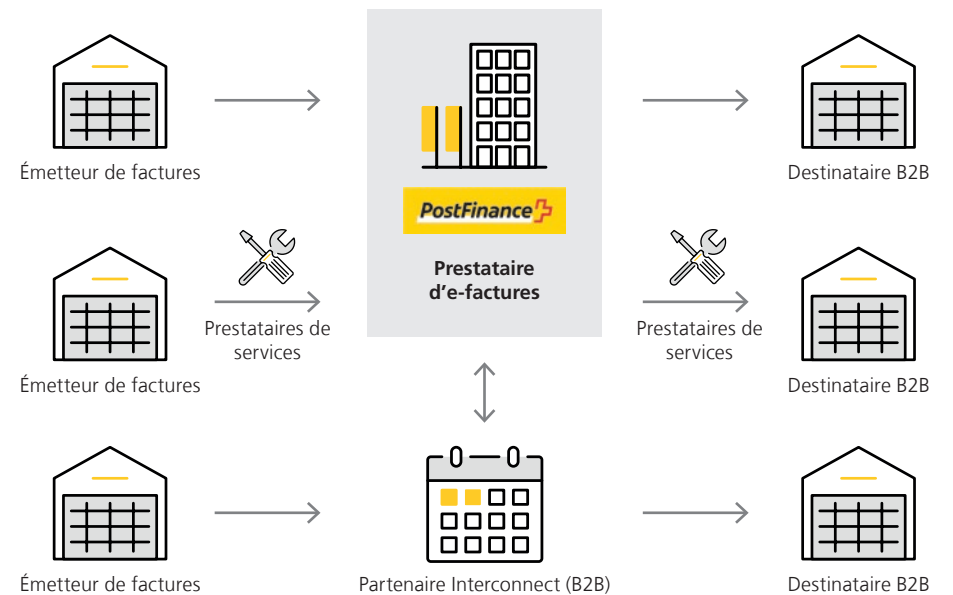


## Contexte

Au format papier, jusqu'ici, le processus d'envoi et de réception de factures était clair: l'émettrice ou l'émetteur imprimait le document, l'envoyait par courrier et pouvait partir du principe que la facture parvenait à la ou au destinataire quelques jours plus tard – et que celle-ci ou celui-ci la saisissait dans le système et déclenchait le paiement. Pourtant, avec l'avancement de la numérisation, un nombre sans cesse croissant d'entreprises mise désormais sur l'échange de factures électroniques. Cette pratique fait non seulement économiser du temps, mais réduit aussi des coûts.

Dans le domaine B2B précisément, l'e-facture est très prometteuse dès lors qu'elle est utilisée correctement.

Dans les chapitres suivants, nous vous expliquons quels sont les avantages des factures numériques pour votre entreprise.



# Quels sont les types de facture numérique existants?

Les factures papier tendent à devenir de plus en plus rares. Dans les pages qui suivent, nous aimerions vous présenter deux types de facture électronique avec leurs différentes caractéristiques: la facture e-mail et la facture structurée (e-facture B2B).

## Définition de la facture électronique

Une facture électronique est un document numérique qui est distribué par voie électronique et comporte les mêmes contenus et conséquences juridiques qu'une facture papier. Le format de fichier et le mode de transmission peuvent toutefois être différents.

## La facture e-mail

La facture e-mail est en fait une facture au format PDF. Pour cette facture, le format PDF se décline en trois variantes: la facture PDF, la QR-facture et la facture hybride. Celles-ci se différencient par le type de données de paiements ou le degré de lisibilité automatique.

### Facture PDF

La facture PDF est une facture numérique non structurée qui contient certes un IBAN, mais qui implique un processus de paiement séparé: soit les informations de paiement doivent être transmises dans le mobile banking ou l'e-banking ou en tant qu'ordre de paiement par courrier à la banque, soit la facture doit être payée directement au guichet.

### QR-facture

Les factures peuvent être payées par les destinataires soit en scannant le code QR, soit, comme c'est aussi le cas pour la facture PDF, via leur mobile banking ou leur e-banking, par courrier à la banque ou directement au guichet. Les QR-factures ne doivent pas être distribuées électroniquement, elles peuvent aussi être envoyées aux destinataires par voie postale.

### Facture hybride

La facture hybride comporte à la fois une représentation visuelle (p. ex. PDF) et une représentation de données (p. ex. XML). Cette dernière se concentre – contrairement à une facture structurée – sur quelques données cruciales. Pour les entreprises dotées des logiciels adaptés, il est possible de lire automatiquement les données structurées. Cela signifie néanmoins aussi que les destinataires de factures qui préfèrent traiter des données structurées sont également obligés d'archiver la représentation visuelle.

## La facture structurée (e-facture B2B)

Grâce à la numérisation du traitement des titres de paiement, il est possible de réduire les coûts et d'optimiser les processus. L'enregistrement structuré permet le traitement automatisé et sans rupture de média, ainsi que l'interopérabilité des factures. L'entreprise émettrice de factures envoie les factures structurées via un fournisseur au logiciel de l'entreprise destinataire. Étant donné que le fournisseur convertit le format délivré par l'émetteur dans le format du destinataire, les données peuvent être traitées de manière automatique. En règle générale, le destinataire de la facture reçoit en outre un PDF qui contient les données de la facture et peut être contrôlé par le personnel.

## Conclusion

Plus les processus sont automatisés et plus ils correspondent aux normes internationales, plus ils seront porteurs d'avenir pour les processus de facturation correspondants. Et si le passage à l'un de ces processus va d'abord de pair avec un investissement de temps et d'argent, vous économisez néanmoins des ressources à moyen et long terme. Dans le secteur B2B, c'est la facture structurée qui s'avère la meilleure solution. Étant donné que le transfert des données a lieu entre les logiciels de comptabilité, ce processus est particulièrement durable, efficace, fiable et sûr.

## Avantages pour votre entreprise



### Réduction des coûts

La numérisation de vos processus et l'automatisation des tâches répétitives réduisent la somme de travail. Les destinataires de factures n'ont plus à saisir manuellement leurs données dans le système comptable, et les émetteurs de factures n'ont plus de coûts d'impression, d'envoi et de papier.



### Sécurité accrue

Pour ce qui est de la date de déclenchement et d'exécution du paiement, les factures numériques s'avèrent beaucoup plus fiables. Elles permettent en outre une plus grande sécurité et un contrôle renforcé des données utilisateur.



### Gain de temps

Les données numériques sont directement traitées – contrairement aux données (p. ex. issues de lettres ou d'e-mails) qui doivent d'abord être saisies manuellement. Vous pouvez ainsi faciliter les processus et réduire le potentiel d'erreurs.



### Protection de l'environnement

Les factures numériques ne consomment ni papier ni cartouche d'encre, et n'ont pas besoin d'être distribuées par voie postale. Cela permet d'économiser les ressources et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.

## Avantages pour votre clientèle

Montrez à votre clientèle les avantages de l'e-facture B2B:



### Votre clientèle simplifie ses processus

Grâce à l'e-facture B2B, elle améliore la qualité de ses processus en matière de gestion des créanciers et économise ainsi du temps et de l'argent.



### Votre clientèle réduit la fréquence des erreurs

Comme les factures sont transmises par voie électronique et que les données de facturation ne doivent pas être saisies manuellement à chaque fois, les sources d'erreurs potentielles diminuent.



### Votre clientèle automatise ses processus

Grâce à l'automatisation des processus créanciers, les processus sont plus rapides, plus transparents et toutes les actions peuvent être retracées. De plus, les factures liées aux commandes sont payées plus rapidement.



### Votre clientèle devient un donneur d'ordre plus durable

En recevant des factures électroniques, elle renonce aux factures papier et réduit ainsi également ses émissions de CO<sub>2</sub>.

# Mesures utiles: que pouvez-vous faire?

## Conseil n° 1: développez le savoir-faire dans votre entreprise

Informez les personnes concernées dans votre entreprise des différents types de factures et expliquez les différences entre ces derniers. Assurez-vous notamment que les différences entre une facture e-mail et une facture structurée soient bien comprises. Vous veillez ainsi à une compréhension commune et parlez du même format.

Mesures supplémentaires, en particulier pour le personnel qui est en contact avec la clientèle ou qui traite les processus débiteurs: assurez-vous que ces collaboratrices et ces collaborateurs connaissent les avantages des factures structurées (e-facture B2B) et qu'ils proposent activement cette option à votre clientèle. Développez en outre un savoir-faire sur la manière d'ajouter de nouveaux destinataires de factures dans votre processus et sur les points à prendre en compte. Vous éviterez ainsi les temps morts et le ralentissement du processus.



## Conseil n° 2: communiquez via vos propres canaux

Familiarisez votre clientèle avec la facture structurée. Qu'il s'agisse d'envoi de factures, de newsletters, de réseaux sociaux ou d'articles de blog, notre expérience montre que les canaux de communication propres à l'entreprise sont parfaitement adaptés pour convaincre la clientèle.

Utilisez les points de contact avec votre clientèle autour du processus de commande et de facturation pour mieux faire connaître la facture structurée et augmenter ainsi le nombre de destinataires de factures.

Pour vous aider, nous mettons à votre disposition un modèle de lettre ainsi qu'une bannière e-mail qui vous permettront de promouvoir activement l'e-facture B2B.

[Nom de l'entreprise]  
[Nom de l'interlocuteur]  
[Rue, numéro]  
[NPA, localité]

Nom de l'entreprise du destinataire  
[Nom de l'interlocuteur]  
[Rue, numéro]  
[NPA, localité]

Nous passons à l'envoi numérique de factures – connectons-nous!

[Monsieur, Madame]

Nous avons posé les bases afin de numériser et de simplifier avec vous nos processus: désormais, nous envoyons les factures destinées à nos partenaires commerciaux par voie électronique, sous forme d'e-facture structurée B2B via l'interface de PostFinance.

Nous avons constaté que vous receviez des factures électroniques avec l'ID du destinataire (saisir l'ID du destinataire).

Nous nous ferons un plaisir de vous envoyer nos factures au format numérique à partir du [Date].

Pour toute question, nous nous tenons évidemment à votre disposition par e-mail à l'adresse [email@email.ch].

Nous nous réjouissons de poursuivre notre fructueuse collaboration.

Cordiales salutations

[Société, nom de l'interlocuteur, signature]

### Conseil n° 3: trouvez de nouveaux destinataires pour la facture structurée (e-facture B2B)

Afin de favoriser l'échange électronique de factures entre les entreprises et les organisations, PostFinance met à disposition l'eDirectory et soutient ainsi une initiative du forum swiss Digital Invoice (swissDIGIN). eDirectory est le répertoire d'e-facturation B2B en Suisse. Il vous permet d'identifier des partenaires commerciaux domiciliés en Suisse et d'envoyer et/ou de recevoir des factures avec données structurées.

Au début du passage à l'e-facture B2B, il vaut la peine d'effectuer une comparaison avec votre propre base client afin de savoir qui, parmi votre clientèle, peut déjà recevoir des factures structurées.



## Poursuivez vos efforts – cela en vaut la peine

Le rattachement de votre clientèle à l'e-facture B2B est durablement rentable pour votre entreprise. Plus vous parvenez à convaincre de clientes et de clients d'utiliser l'e-facture B2B, plus vous pouvez numériser vos processus d'échange de factures et profiter ainsi des avantages de la facture électronique.

Réfléchissez à la manière de rendre l'e-facture toujours plus attrayante aux yeux de votre clientèle et facilitez-lui la tâche autant que possible. Existe-t-il une plateforme d'échange où vous pouvez régulièrement attirer l'attention sur l'e-facture? Mentionnez-vous l'e-facture B2B sur votre site web et dans vos documents de commande? Ou indiquez tout simplement sur vos factures que vous proposez l'e-facture B2B.

Mettez-vous également en réseau avec d'autres entreprises de votre branche et échangez avec votre clientèle. Ensemble, vous serez à même de trouver des solutions communes à des problématiques similaires.



**PostFinance SA**  
Mingerstrasse 20  
3030 Berne

**Téléphone 0848 888 900**  
(en Suisse CHF 0.08/min. au max.)

[www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch)

**PostFinance** 