

quadient

# Ne vous noyez pas dans votre projet de dématérialisation de factures

8 points de passage obligatoires





## Introduction

La dématérialisation des factures fournisseur comme des factures client est dans « l'air du temps » ou « l'ère du temps » selon l'orthographe et l'esprit que l'on veut lui donner. Beaucoup de DAF se rendent compte de **l'intérêt de la dématérialisation, du « machine learning » et de l'IA pour l'amélioration et l'optimisation de leurs processus**. En tout état de cause et de manière bien plus large, de multiples initiatives sont lancées un peu partout autour de l'IA afin de s'approprier la technologie et de lui trouver des cas d'usage concrets qui peuvent optimiser certaines tâches répétitives.

Comme vous le savez la facturation électronique va devenir obligatoire à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2026. En effet, à cette date, vous devrez savoir traiter une facture électronique reçue de votre fournisseur. Certes, le report de la réforme a redonné un peu de souffle aux acteurs concernés par cette réforme majeure mais tous s'accordent à dire que ce type de projet ne s'improvise pas.

Selon l'étude OpinionWay pour Quadient que nous avons menée en avril 2025, seulement 1% des entreprises étaient réellement en conformité avec l'ensemble des prérequis du e-invoicing et 11% n'avaient pas encore entamé leur réflexion sur le sujet. Les experts s'accordent toutefois sur un point : l'importance de prendre du temps pour la mise à plat de ses process et la définition de ses objectifs/attentes. Anticiper cette réforme vous permettra de naviguer plus sereinement dans les méandres de cette réforme, d'éviter les courants délétères, d'optimiser/moderniser vos process et de réduire vos coûts plus rapidement que prévu.

Fort de ce constat, vous avez décidé **d'intégrer ce projet à votre « to do » dès à présent** et vous recherchez désormais le mode d'emploi pour mettre en application ce projet. **Nous avons la solution avec ce guide !**

Par ailleurs, vous êtes conscient que dans une entreprise en quête de levier d'optimisation pour améliorer son efficacité, le digital représente une opportunité. Et dans la direction financière, la dématérialisation de la facture constitue un point d'entrée évident. Elle répond à une évolution des pratiques et des attentes de la direction qui cherche à réaliser toujours plus d'économies et à recentrer les collaborateurs sur des missions à plus forte valeur ajoutée.

***« J'ai choisi d'initier ce projet de dématérialisation car il s'inscrit pour moi, dans l'ordre des choses. Le passage par des plateformes certifiées va être obligatoire sous peu, donc nous avons été en avance de phase. »***

***Fabien Fontgarnand, Directeur des Systèmes d'Information, groupe Trouillet***

Dans ce guide, nous vous donnons **les rames issues des dernières technologies pour mener votre projet de dématérialisation des factures** avec la vision et la stabilité la plus large possible, en prenant en compte les applications les plus concrètes sans négliger la future réglementation et les bénéfices de la facturation électronique maintes fois reconnus. **Pas à pas, nous vous accompagnons dans les grandes phases d'un tel projet et vous apprenons comment faire face aux multiples courants.**

La solution la plus adaptée à votre problématique ne sera pas celle qu'on essaiera de vous vendre à tout prix mais sera celle qui coche les cases de vos enjeux actuels et futurs, qui saura être conforme aux exigences évolutives de la future réglementation, celle qui ne réduit pas votre marge de manœuvre mais vous ouvre au contraire le maximum de routes et de perspectives.

Ce guide pratique, devrions-nous dire pragmatique, est le guide qu'il vous faut pour vous mener sur la voie de la transformation numérique au bénéfice de votre organisation et de vos collaborateurs.



# Sommaire

Étape 1 : prendre la mesure du parcours de la facturation électronique	5
Étape 2 : définir la taille de votre embarcation avec les équipages	6
Étape 3 : identifier les bons professeurs de rafting	8
Étape 4 : donner envie d'adhérer au projet de course	10
Étape 5 : naviguer sur le parcours et former l'équipage	12
Étape 6 : faire vos premiers essais et retours sur votre parcours initiatique	14
Étape 7 : évaluer la gestion du nouveau parcours "e-invoicing"	15
Étape 8 : profiter au mieux de votre embarcation vers la e-facturation	16
Bonus : zoom sur la réforme du e-invoicing	17

## Entre 6 et 10 milliards

d'euros c'est le manque à gagner de l'Etat français en 2024 concernant la TVA selon les analyses DGFiP



# Étape 1 : prendre la mesure du parcours de la facturation électronique

Lois et réglementations ont toujours été abondantes concernant la facturation. C'est en effet la facturation qui déclenche le paiement de la TVA, un impôt très important quel que soit le gouvernement. C'est d'ailleurs le [manque à gagner sur cet impôt](#) qui a poussé les gouvernements de l'Union Européenne à discuter autour d'une table pour harmoniser le déploiement de la réglementation en faveur de la facture électronique. Nous reviendrons à la fin de ce guide sur les enjeux de conformité qui seront les vôtres en tant que Français.

Le cadre légal est omniprésent : c'est la mesure de votre parcours, celui qui définira les étapes de celui-ci et les obstacles à surmonter pour vous éviter trop d'efforts inutiles : Dans certains cas, le cadre est tellement complexe que le DAF souhaite se faire accompagner de moniteurs experts de la navigation ou de cabinets d'expertise comptable.

Une entreprise qui ne suivrait pas les réglementations en vigueur et serait « démasquée » par l'Administration Fiscale risque gros. De lourdes sanctions peuvent lui être appliquée : une amende de 15€ pour toute facture non émise ou non reçue via une Plateforme Agréée (PA). A cela s'ajoute une amende de 500€ si vous n'avez pas choisi votre PA de réception dès le 1er septembre 2026. En outre, vous avez l'obligation de vous y conformer dans les 3 mois. En l'absence de régularisation, une nouvelle amende de 1 000€ peut être appliquée, répétable tous les 3 mois. En plus de détériorer votre relation fournisseur, les sanctions encourues peuvent vite grimper et grever votre budget.

Autres pénalités possibles, si les données de e-reporting ne sont pas transmises ou ne le sont pas correctement, vous risquez 250€ par manquement.

Dans ce contexte, connaître les règles, les mentions obligatoires des factures, les durées d'archivage, de production de l'original fiscal est devenue une priorité pour bon nombre d'entreprises.

C'est là que le choix du bon moniteur qui saura être votre allié, ses conseils adaptés à votre situation va être déterminante car plusieurs options s'offrent à vous :

1. Démarrer **un projet de dématérialisation de vos factures sans tenir compte de la réforme du e-invoicing mais en s'assurant que le prestataire choisi a de bonnes chances de voir sa réserve d'agrément levée** afin de proposer une solution conforme ultérieurement
2. Réaliser les **pré-audits nécessaires à la future réforme et anticiper les difficultés du parcours, enfin** tout ce qui peut l'être (toujours avec le même type de partenaire) afin de limiter la surcharge de travail le moment venu, les goulots d'étranglement ou le travail dans la précipitation

L'option choisie pour ce parcours est une orientation du projet mais pas encore la définition stricte de tous vos points de passage. Cette délimitation du périmètre du projet en interne est l'étape la plus stratégique qui va avoir une incidence sur tous les aspects de votre projet.

## Étape 2 : définir la taille de votre embarcation avec les équipages

La phase de réflexion liée à la définition des moyens mis en œuvre en interne pour éviter les courants néfastes (matériel, rames, équipes...) ne doit pas être sous-estimée pour n'omettre aucun aspect avant le choix de la solution la plus adaptée. Elle doit faire l'objet d'un consensus des parties prenantes pilotes de votre projet. Un cahier des charges précis qui servira de document de référence permet d'éviter les écueils qui pourraient nuire à son adoption, à sa viabilité et de recentrer le projet si nécessaire vers les étapes et points de passage qui avaient été convenus initialement. Vous pouvez même choisir une route différente entre un projet de dématérialisation des factures fournisseur et un autre pour les factures client.

La dématérialisation des factures est souvent la première motivation des services financiers qui s'aventurent dans le digital. Car la facture est le document central de la relation entre les partenaires commerciaux et celui qui justifie de la prestation de service ou de la livraison du bien.

Mais dès lors qu'un projet de dématérialisation de vos factures se profile, nous vous conseillons de vous poser la question du degré de digitalisation de vos processus financiers et de l'objectif que vous souhaitez atteindre. L'objectif de cette réflexion est d'effectuer le **choix du bon partenaire** pour **éviter d'empiler les briques et créer de futurs silos** faisant **perdre de l'efficacité** recherchée. Une autre question se pose : puisque les processus sont remis à plat, pourquoi ne pas conduire des projets sur l'ensemble du cycle de facturation afin de le moderniser et de l'optimiser. Dans ce cas, la **dématérialisation des factures fournisseur et client pourrait être le prélude à d'autres projets de digitalisation** de votre département

“

***La réflexion doit être poussée quant au futur paramétrage de l'outil numérique qui pilotera la dématérialisation des factures afin de sélectionner celui dont les fonctionnalités s'adaptent à l'organisation et non l'inverse. »***

***Chrystelle Verlaguet,  
VP des solutions logicielles et experte de la e-facturation***

### Penser à moyen et long terme

Comme nous le disions au préalable, vous pouvez faire le choix de dématérialiser vos factures avec un **prestataire qui travaille sur la conformité de sa solution avec le e-invoicing** sans pour autant mener aujourd'hui les premières étapes de ce type de projet. La marche vers la mise en conformité sera en effet moins haute dans ce cas-là, à condition toutefois que le prestataire choisi vous donne les gages de confiance. Dans ce cas-là, vous pouvez vous fier à la [liste des Plateformes de Dématérialisation Partenaires](#) dressée par la DGFIP.

***La solution logicielle doit s'adapter à l'organisation et non l'inverse.*** Vous n'allez pas choisir une embarcation pour 2 personnes si 3 membres d'équipage sont nécessaires ! Dans cette perspective, on peut imaginer une entreprise qui souhaiterait dématérialiser ses transactions BtoB de l'Hexagone avant de se charger de ses transactions BtoB internationales ou celles de la filiale située à Bourg-en-Bresse avant de s'atteler à sa plus grosse filiale, celle de Courcouronnes car en plus des transactions BtoB, elle facture dans certains cas des clients finaux. Bref tous les cas sont possibles, c'est la raison pour laquelle le projet dans sa globalité (peut-être au-delà du projet initial) doit être pensé.

## Flexibilité et adaptabilité

Autre élément sensible à prendre en compte, la capacité de cloisonnement dans un souci de **confidentialité de certaines données de factures**, par exemple celles à destination d'une typologie de client. Dans certains cas, le DAF peut contrôler le paiement de certaines factures fournisseur dont le montant dépasse un seuil critique ou vérifier leur exactitude pour éviter des erreurs ou des fraudes.

De flexibilité, il en est aussi question en termes **d'adaptabilité avec les autres outils présents et futurs, notamment les ERP et CRM**. Une solution qui s'interface avec votre suite logicielle en place et vous permet d'automatiser vos flux de bout en bout est gage d'efficacité. Il permet aussi la suppression des tâches chronophages et peu valorisantes. Lorsque l'on sait que la profession financière est en manque de talents, la fidélisation de ceux-ci est primordiale. Elle passe notamment par la valorisation de vos collaborateurs. Toutefois, la Direction Administrative et Financière peut préférer maintenir une indépendance entre ses outils de gestion de production et de sa facturation. En cas d'évolution de stratégie et de choix de renforcement de l'intégration, il faudrait mener un autre projet synonyme de nouvelle conduite du changement. C'est donc une question qui peut être posée en amont.

De flexibilité, il en est enfin question en termes de **gestion des modes de réception des factures auprès de vos clients**. Dans une **période de transition** comme celle que nous sommes en train de vivre, **tous vos clients n'iront pas au même rythme**. Cela dépendra de leur maturité digitale, de l'envergure des projets à mener, de leur sensibilité au digital mais aussi de la taille de l'entreprise. Il est fort à parier que si vous facturez une grande entreprise, elle aura déjà entamé sa réflexion quant à la dématérialisation des factures et qu'une partie de son process est déjà digitalisé. Vous devrez donc pouvoir laisser le choix du canal de la réception à vos clients, voire leur en proposer de multiples.

## Composition de l'équipe projet et des sponsors

En fonction du parcours, de sa longueur et des caractéristiques que vous aurez au préalable déterminé, de la charge de travail de chacun, vous pourrez constituer l'équipage et ses sponsors. Cette composition est un point clé car **votre équipe doit être plurielle**.

Pourquoi ? Parce qu'il vous faut mixer aussi bien des **gestionnaires d'équipes** disposant d'une vue plus globale que des **utilisateurs** qui pourront vous remonter des cas concrets et leurs difficultés actuelles. Plus votre équipe sera représentative, plus vous aurez de chance de faire adhérer et d'acquérir à votre cause toutes les équipes une fois le projet déployé. La définition du (ou des) sponsor(s) est également cruciale car un projet de cette envergure a besoin de soutien de la part de personnes influentes au sein de votre structure, notamment en cas d'envasement, de conflits quant au choix du parcours ou de différences de perspectives.

## Estimation du budget

C'est peut-être l'une des étapes les plus délicates car il conditionne la solution logicielle que vous choisirez. Au rabais, vous risquez de ne pas couvrir tous les cas et d'avoir plus à mettre ultérieurement pour rendre votre facturation conforme avec la réglementation. Trop élevé, vous perdez un peu de votre trésorerie si précieuse. Dans l'étude OpinionWay que nous avons mené en 2025, 7% des entreprises ne savaient pas quantifier le budget nécessaire pour un projet de dématérialisation des factures en lien avec la législation. Même si l'enquête était axée sur la législation, ce résultat ne doit pas très différent pour tout projet de dématérialisation. **Fixer son budget permet de circonscrire le projet et de limiter les mauvaises surprises.**

Tous ces éléments pris en compte vous donneront plus d'aisance lors de la recherche des moniteurs et embarcations car vous serez plus à même de déterminer les critères de sélection.

**7%,**  
c'est la part des entreprises  
qui ne savent pas quantifier  
le budget d'un tel projet  
selon notre sondage  
OpinionWay

“opinionway

# Étape 3 : identifier les bons professeurs de rafting

Vous connaissez désormais le périmètre de votre projet, il est temps de choisir le bon moniteur, le bon pédagogue, celui qui répond à vos critères et apporte le plus de garanties en vue d'une descente en rafting sereine. Certes, il s'agit là du choix d'un moniteur, mais une étude comparative minutieuse s'impose car ce type de projet ne se recommence pas tous les ans...

D'une manière ou d'une autre, une solution de dématérialisation des factures (fournisseur comme client) transforme les pratiques des équipes. Sur des sujets aussi sensibles que l'automatisation qui continue de faire peur à certaines personnes, la **digitalisation des process doit immédiatement être perçue comme un progrès dans le travail quotidien** et sur les nouvelles missions pour être vraiment acceptée et adoptée par le plus grand nombre. La fiabilité technique et réglementaire est bien évidemment un préalable indispensable, mais c'est aussi la facilité d'utilisation et l'évolutivité de la solution logicielle qui peuvent faire la différence.

**Vers quel moniteur se tourner ?** Comme tout marché concurrentiel, la dématérialisation des factures mêle grands groupes de référence avec des outils modulaires extrêmement puissants et des petites structures proposant des solutions sur mesure, pure-players ou non, spécialistes d'un vertical en particulier ou non, avec des offres sur différents paliers. La notoriété fait évidemment partie de l'équation, mais ce n'est pas sur ce seul critère que la décision doit se fonder, ni sur l'exhaustivité des options incluses. Car vous n'aurez pas nécessairement besoin de toutes les options proposées...

**Trois dimensions** entrent en compte au moment d'identifier les acteurs du marché et les solutions qu'ils proposent :

1. La **concordance** avec les caractéristiques et fonctionnalités inscrites dans votre **cahier des charges**.
2. La capacité à se mettre en **conformité avec les obligations légales** le moment venu et la fiabilité du matériel. et la fiabilité du matériel.
3. Le **niveau d'accompagnement** proposé lors de la navigation.

## Une veille d'information riche d'enseignements

Le **choix d'un prestataire** de dématérialisation des factures ne se limite pas en effet au choix d'une solution (tout comme une descente en rafting sur le choix de l'embarcation). L'accompagnement doit être perçu comme **un partenariat, une collaboration** qui doit garantir à l'entreprise de respecter la législation (comme par exemple la durée légale d'archivage) et d'apporter une plus-value aux utilisateurs de la solution en back office comme en front office (portail client par exemple). C'est à travers une veille sur internet mais aussi le premier contact que l'on obtient des premiers éléments de réponse quant à la crédibilité d'un acteur et à l'étendue de son offre, et pas seulement en consultant la fiche produit.



Voici quelques-unes des questions qui peuvent vous aider à dresser une première liste de moniteurs à contacter :

- Quelle est son ancienneté sur le marché ?
- Qui sont ses partenaires techniques ?
- Les clients qui lui font confiance ?
- Depuis combien de temps lui font-ils confiance ?

C'est aussi en visionnant des webinars que l'on peut en apprendre davantage sur la solution, son ergonomie... et le degré de professionnalisme de l'entreprise.

En matière de dématérialisation des factures, vous devrez être attentif en premier lieu aux procédés censés garantir la sécurité des documents une fois hébergés dans le Cloud. On peut citer par exemple la **norme 27001 de l'AFNOR** qui garantit la qualité des processus. Être conforme à la norme ISO/IEC 27001 signifie que l'entreprise a mis en place un système pour gérer les risques liés à la sécurité de ses données ou des données qu'elle pourrait traiter, sans oublier que ce système est conforme aux bonnes pratiques et principes énoncés dans cette norme internationale. C'est donc un gage de qualité uniforme pour tous.

## Bien se faire accompagner

L'accompagnement est vraiment primordial. Il va bien au-delà de l'existence d'une documentation en ligne ou d'un guide utilisateur papier. La capacité du moniteur à intervenir en cas de difficulté d'un équipage en donnant les bons conseils, ceux qui leur seront utiles pour se sortir de ce "bourbier" est cruciale.

“

**Le support Quatient s'est montré efficace pour nos sollicitations »**

*Guillaume Vuillemin,  
Responsable Informatique de Jura Filtration.*

De plus, la mise à disposition d'éléments de communication pour informer et "évangéliser" les salariés à toutes les étapes du projet est un vrai plus pour favoriser son adoption chez les collaborateurs. Elle facilite la tâche en interne de l'équipe projet en diffusant des documents « clés en main ».

Et puis l'accompagnement est déterminant sur un sujet mêlant fiscalité, comptabilité, cash-flow, réglementation et nouveauté(s). Le prestataire que vous aurez choisi devra pouvoir répondre à vos questions et montrer qu'il suit bien les évolutions législatives (ou les évolutions du cours de la rivière) car c'est ce qui vous permettra d'optimiser vos flux de facturation électronique tout en respectant l'ensemble des règles édictées par l'Administration Fiscale.

Forts de toute cette réflexion, vous avez choisi votre moniteur pour la dématérialisation des factures, le projet peut démarrer...



# Étape 4 : donner envie d'adhérer au projet de course

La conduite du changement est un facteur clé dans la réussite d'un projet de dématérialisation. Si le choix de la solution est fondamental, l'adhésion des équipes aux évolutions organisationnelles qu'elle entraîne est tout aussi cruciale. Avant d'accompagner le changement, il faut le préparer en s'appuyant sur des relais en interne comme vous baliserez un parcours.

## Les 4 grandes attitudes face au changement :

- Early adopters (convaincus par le projet)
- Suiveurs (adhéreront sans mal au projet)
- Sceptiques (pédagogie et démonstration des bénéfices)
- Réticents (qui demanderont d'être rassurés)

Si son importance ne doit surtout pas être minorée, cette étape ne peut pas apparaître comme un point bloquant avant de se lancer dans un projet de dématérialisation des factures. Ceci dit, une transformation digitale ne s'improvise pas. Cette phase de transformation doit être accompagnée auprès de vos collaborateurs pour leur donner envie de prendre part à la course car sans adhésion, aucun changement n'est possible quelle que soit la solution technique mise en place. Pire encore, vos collaborateurs pourront même dans certains cas se révéler être des freins.

## Les 3 bonnes pratiques en la matière :

1. Limiter le sentiment d'inconfort en **diminuant les inquiétudes quant au changement** (sécurité, historique, traçabilité, perte de son savoir-faire...)
2. Identifier les **facteurs clés qui ont permis l'acceptation** lors de projets passés pour les reproduire
3. Lister et **comprendre les résistances** à aller vers la dématérialisation pour les lever

**Managers ou salariés, tous ont besoin d'être accompagnés.** Managers car ils doivent aider leurs collaborateurs dans une période où eux-mêmes sont en pleine mutation. Salariés car ils doivent retrouver la marge de manœuvre qu'ils ont peur d'avoir perdue dans ce projet.

## 1. Diminuer les inquiétudes liées au changement

Ce contexte favorable n'est pas un blanc-seing pour mener le changement en toute discrétion. Comme pour toute décision qui impacte les collaborateurs et change leurs habitudes, il convient d'informer de nombreuses personnes en amont du projet. Il y a une dimension politique évidemment dans ce type de projet aux enjeux colossaux. Les informer et les intégrer dès le stade de la réflexion peut avoir un aspect de forme, mais ne pas le faire ferait courir le risque de ne pas atteindre l'adhésion escomptée avec un projet "mal né".

Les inquiétudes sont différentes selon le positionnement de chacun. Un DAF fera plus attention à la sécurité et à la confidentialité des données financières, un utilisateur à son quotidien, sa charge de travail, la complexité pour changer ses habitudes de travail...

## 2. Identifier les facteurs clés des succès passés

Ce projet de dématérialisation n'est peut-être pas le premier réalisé dans votre entreprise. La digitalisation des processus est dans l'air du temps depuis un petit moment. Même si les populations sont différentes et les projets aussi, la définition **des facteurs ayant contribué au succès passé de ce type de projet** peut s'avérer être une mine d'or. Ces facteurs du succès peuvent être transposés, les parcours empruntés à l'époque peuvent être repris et déclinés selon un autre contexte. Cette sorte de « benchmarking » interne ou de recensement de témoignages utilisateurs expliquant comment se sont passés ces projets enrichit le travail de l'équipe projet et lui permet de lever des freins.

## 3. Comprendre les résistances

Comprendre les résistances n'est pas nécessairement le plus simple car rares sont les collaborateurs qui vous expriment de but en blanc : « *je n'ai pas envie de participer à ton activité de rafting car cela va me prendre du temps alors que je suis surchargé* ». Ils risquent de trouver d'autres arguments tels que : « *es-tu sûr que ce projet de dématérialisation sera capable de gérer nos cas d'autofacturation si présents dans notre métier ?* ».

Plus vous laisserez de place à l'expression, plus votre analyse de la résistance sera fine.

Il y a une technique qui peut être intéressante à utiliser dans ce contexte pour déclasser des peurs plus illégitimes au profit de peurs plus compréhensibles : c'est la « technique du classement ». Nous nous expliquons. Toutes les peurs ne sont pas ressenties au même niveau. Et pourtant en laissant libre cours à l'installation des peurs, à un moment, elles peuvent devenir hors de contrôle. **Les classer permet de les objectiver et de laisser moins de place à l'irrationnel.** Les classer au sein d'un groupe de personnes et justifier pourquoi cela fait peur, permet de les relativiser et de mettre de côté certaines d'entre elles.



# Étape 5 : naviguer sur le parcours et former l'équipage

À ce stade, on bascule sur le concret du parcours en lui-même : ce sont déjà les choix opérés en amont qui portent leurs effets et déterminent déjà la réussite du projet de dématérialisation. Il s'agit de mettre en œuvre ce qui a été décidé sur le papier et passer à la navigation en elle-même, le développement informatique. Les captures d'écran des présentations laissent place à la mise en place de la solution dans votre entreprise. Concernées au premier plan, les équipes financières sont les premières à devoir se familiariser à la solution. Objectif : éviter tout faux pas ou rapide mal maîtrisé lors de son déploiement auprès de tous...

## Le concret du projet

Le prestataire a été sélectionné, le budget et le planning arrêtés sans oublier la conception du fameux cahier des charges.

Les ingénieurs et les développeurs auront besoin **d'exemples de flux aussi bien au niveau des factures fournisseur que des factures client** pour tester la solution tout au long du projet, notamment à la fin. Avec la réforme du e-invoicing et si vous avez plusieurs types de flux, il peut être intéressant de sélectionner les flux transmis parmi cette diversité afin qu'ils soient représentatifs.

Les chefs de projets et les ingénieurs déploiement vont consolider le cahier des charges avec vous pour faire le lien avec les développeurs. A cette étape, le cahier des charges va être détaillé. Vous connaissez les informations qui devront obligatoirement figurer sur vos factures mais **il faut que l'outil « comprenne » où les trouver et ce qui peut faire une différence de traitement** (par exemple flux BtoB et BtoG).

Une fois le cahier des charges finalisé, les développeurs entrent en scène. A la fin, l'éditeur que vous aurez choisi fera une recette interne sur un compte test pour valider la conformité de la solution développée avec votre cahier des charges initial. Une fois la recette interne validée par les équipes de l'éditeur, l'interface vous est montrée avec ses vues et ses rapports. Si vous en souhaitez plus, c'est le moment de le faire savoir car ensuite vous allez signer le PV de recette qui clôturera le développement de la solution.

## La formation

Le PV de recette a donc été signé, la solution est opérationnelle dans votre entreprise et optimalement intégrée à vos autres solutions. Reste aux équipes en charge de composer les factures à en maîtriser l'utilisation et de les envoyer à leurs clients ou de savoir prendre en main la nouvelle solution de dématérialisation des factures fournisseur. **Et cela n'a rien d'une évidence, car c'est à la fois une nouvelle embarcation et un nouveau parcours à maîtriser pour éviter de naviguer à contre-courant.** D'où l'intérêt de veiller à l'ergonomie de la solution et à sa simplicité d'utilisation.

# 81%,

c'est le nombre d'entreprises qui souhaitent se faire accompagner dans un projet de dématérialisation de factures selon OpinionWay



Sur des éléments sensibles ayant trait à la facturation et à l'argent dû, les atermoiements ne sont pas une option : le sujet est hautement inflammable et une erreur sera perçue négativement. Par ailleurs avec la nouvelle réglementation, cette dite facture sera rejetée, il vous faudra faire un avoir et refacturer. Tout temps perdu dans ces opérations est autant de temps perdu pour le recouvrement de la créance.

## Un partenariat entre le prestataire et l'entreprise

**La formation de l'équipage fait partie des briques à anticiper lors du choix de la solution.** Elle peut prendre plusieurs formes :

- Une session en présentiel ou à distance avec un formateur.
- Un tutoriel vidéo accessible en ligne pour détailler chaque fonctionnalité.
- Un guide d'utilisation compréhensible de tous faisant office de carte de navigation
- Une FAQ pour répondre aux différentes problématiques auxquelles l'utilisateur est susceptible d'être confronté.
- Une hotline téléphonique ou par chat pour pouvoir contacter un interlocuteur à tout moment.

C'est l'accompagnement pédagogique du moniteur qui fait toute la différence et pas seulement la manière qu'il a de présenter l'offre. **C'est dans le concret de la navigation que vous mettrez vraiment à l'épreuve le moniteur choisi pour vous accompagner.**

Malheureusement, tous les acteurs de la dématérialisation ne portent pas la même importance à ce service, à la réactivité de la réponse.... Entre une documentation austère façon "montage de meuble" et des équipes techniques et commerciales qui se déplacent, il y a un monde d'écart. L'appropriation de la solution par les équipes est donc dépendante du choix du prestataire plus que de la solution. C'est notamment ici que la dimension partenariale prend tout son sens.

## Une formation continue

Au-delà de la « formation initiale », il est toujours nécessaire de faire des petits rappels, notamment car de nouveaux cas peuvent être rencontrés ou certaines choses oubliées. De plus, les solutions logicielles évoluent très vite aujourd'hui. De nouvelles fonctionnalités peuvent être rendues disponibles modifiant alors certains processus. Dans le même ordre d'idées que la **formation continue**, il est de bon aloi de laisser une porte ouverte aux **remontées terrain**, aux doutes et questions pouvant survenir ultérieurement. Dans le cadre du e-invoicing et compte-tenu de la complexité de cette réforme, certains cas d'usage rarement rencontrés pourraient poser problème après le déploiement de la solution. Le partenaire que vous aurez choisi devra à ce moment-là répondre présent et rapidement car l'entrée de cash est en suspens en attendant la résolution du problème.

# Étape 6 : faire vos premiers essais et retours sur votre parcours initiatique

C'est le moment de vérité ! C'est l'instant charnière qui décide ou non de la réussite du projet : votre parcours initiatique. Il ne s'agit pas de croiser les doigts. La dématérialisation des factures a été développée pour les collaborateurs afin de leur faciliter leur tâche et de faire réaliser des économies à votre entreprise. Les premiers coups de rame sont toujours ceux que l'on retient. Adhésion ou rejet dépendra en grande partie de ses premiers moments et des réponses apportées...

Si toutes les étapes ont été correctement réalisées au préalable et aucune sous-estimées ou bâclées, cette étape devrait être une formalité. Mais des surprises peuvent toujours surgir...

## Eviter l'effet « boule de neige »

Ce moment charnière pourra être le territoire d'expression des frustrations, **l'accompagnement de l'équipe projet et des sponsors par l'éditeur** va être crucial. Ce n'est pas le moment pour qu'un avis négatif favorise un effet « boule de neige ». Il est bien connu qu'un avis négatif est toujours davantage partagé qu'un avis positif. Si un remous survient, la procrastination aura plus des effets délétères que positifs. Dans le même ordre d'idées, croire que le problème va se solutionner tout seul n'est vraiment pas une solution !

## Partager son expérience

Cette étape peut être l'occasion d'un partage entre le DAF et son équipage, formés à la même solution, tous confrontés aux mêmes problématiques. Cela permettra au DAF d'avoir des arguments s'il y avait besoin d'évolutions ultérieures à négocier auprès du prestataire. De même le prestataire devra être à **l'écoute lors de cette phase de « onboarding »** et accompagner, pourquoi pas grâce à une hotline dédiée, les premières utilisations de la solution.

C'est également à cette étape que vous pouvez **documenter les différents process** et cas de facturation rencontrés. Ce recueil fera gagner du temps à vos équipes et leur permettra de partager leur expérience.



## 5 KPI's clés :

- **Délais de traitement**
- **DSO**
- **Taux de retards de paiement**
- **Délais de règlement et balance âgée**
- **Nombre de litiges**

## Étape 7 : évaluer la gestion du nouveau parcours “e-invoicing”

Quel était l'objectif initial : la mise en place d'une solution de dématérialisation de factures ou la transition du papier vers le digital ? Le déploiement n'est pas une fin en soi, c'est la transformation numérique de l'entreprise qui est l'enjeu majeur. La conduite du changement ne s'arrête pas là, elle doit continuer de faire l'objet d'une veille et de nouvelles opérations.

Le digital a cette particularité : il permet de tout montrer en temps réel et de manière précise. Après le déploiement de la facture dématérialisée, il est donc très facile de suivre l'évolution de son adoption (en attendant l'obligation qui ne laissera plus de choix).

Par ailleurs, le DAF qui aura conduit ce projet devra montrer à sa direction et à ses équipes les bénéfices de la solution choisie et ses gains (en productivité, en efficacité, en temps et en cash). Là encore, les solutions logicielles avec l'IA qu'elles embarquent ont tous les outils pour suivre précisément les **KPI's clés de chaque activité** (back-office, comptabilité et recouvrement). Ils concatènent un nombre colossal de data pour les rendre « smart », les exploiter pour par exemple diminuer votre DSO.

### Et si ce premier projet en appelait d'autres ?

Outre le suivi statistique, les retours d'expérience vont guider d'éventuelles campagnes de communication complémentaires pour refaire de la **pédagogie auprès membres de l'équipage** qui ont manifesté des difficultés d'appropriation de l'outil ou ont souffert des nombreux courants lors de la navigation. Selon la volumétrie de ces retours, il pourra s'agir d'emailings ou de démonstrations en interne. Ces retours vont également permettre de soigner le déploiement à de nouvelles entités au sein de l'entreprise lorsque par exemple un premier site pilote a expérimenté la dématérialisation de factures à la manière d'un éclaireur. Les erreurs des uns vont servir les autres...

D'autres raisons incitent à se montrer extrêmement attentif à la réussite du déploiement des factures dématérialisées. Plus l'adoption sera unanime, plus la satisfaction sera grande et plus la porte sera ouverte pour élargir le périmètre initial à d'autres process tels que celui du recouvrement (son automatisation est méconnue mais son potentiel est énorme). En réalité, **c'est toute la fonction finance qui peut être digitalisée brique par brique** dans l'idée de s'adapter aux nouvelles pratiques et de profiter du **fabuleux potentiel de l'IA**.

## Étape 8 : profiter au mieux de votre embarcation vers la facturation électronique

Parmi ces bénéfices, certains vous parleront plus que d'autres. Cela dépend de vos problématiques les plus fréquentes.

Pour finir ce guide complet sur un projet de dématérialisation des factures réussi, nous allons vous donner les premières billes qui vous permettront **d'approfondir votre connaissance de la future réglementation du e-invoicing.**

Il est toujours judicieux de rappeler les avantages de la facturation électronique pour les plus sceptiques. Toutes les ruptures technologiques n'ont pas nécessairement le même impact sur l'économie d'un pays ou les trésoreries des entreprises. Bien souvent, les process sont transmis de collaborateur à collaborateur sans grand changement. C'est différent aujourd'hui, c'est le moment ici et maintenant ! On vous résume les grands bénéfices de la e-facturation :

- **Des économies** : avec la suppression de certaines étapes (impression, affranchissement, archivage physique...), vous réalisez des **économies sur les coûts opérationnels**. Une facture électronique coûte environ 10€ de moins qu'une facture papier selon la DGFiP. Ces variations dépendent bien sûr de la nature de la facture (fournisseur ou client) et de sa complexité.
- **Un gain de temps** : les factures sont directement accessibles depuis la solution et peuvent être recherchées automatiquement. Vos collaborateurs mettent **moins de temps à les retrouver** grâce à l'archivage sachant qu'en moyenne, ils peuvent passer de 20% à 40% de leur temps à les chercher. Ils peuvent ainsi consacrer davantage de temps sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Par ailleurs, cela **diminue leur charge mentale**. [60% des responsables financiers](#) que nous avons interrogé avec Opinionway estiment que la dématérialisation leur apporterait plus de simplicité et d'automatisation (traitement des factures et déclaration de la TVA).
- **Une diminution des erreurs** : la comptabilité exige beaucoup de rigueur pour s'assurer de l'exactitude des données entrées dans les systèmes d'information. C'est là que l'automatisation et la dématérialisation peuvent vous aider. Toutes ces tâches répétitives de **saisie des données et des lignes de factures peuvent se faire automatiquement** et même dans certains cas être intégrées directement dans votre ERP. 23% des personnes interrogées dans le sondage OpinionWay pensent que la dématérialisation réduira les erreurs et supprimera les doublons.
- **Un meilleur suivi/reporting et une vision globale de votre activité** : la traçabilité et les tableaux de bord permettent de suivre en temps réel vos documents envoyés, de déclencher rapidement l'action adéquate (comme re-soumettre une facture en motif rejeté) et de vous fournir les outils d'analyse afin de prendre **des décisions plus éclairées et argumentées**. La vue globale vous procure plus de hauteur sur vos missions et vous positionne en tant que « **business partner** » de la Direction.
- **Un renforcement de la sécurité** : contrairement à la peur inhérente d'hébergement de ses données sur le Cloud, il faut savoir que les protocoles sécuritaires sont très stricts. Les **solutions SaaS sont donc extrêmement sûres**. Si ce sujet vous intéresse, n'hésitez pas à vous renseigner dans notre [livre blanc dédié](#). L'automatisation réduit également les risques de fraude, grâce par exemple à des vérifications automatisées de la solution.



## Bonus : zoom sur la réforme du e-invoicing

2 dates ont été choisies pour l'application de la réforme du e-invoicing : 1<sup>er</sup> septembre 2026 et 1<sup>er</sup> septembre 2027. En 2026, en plus de savoir traiter une facture électronique reçue de votre fournisseur quelle que soit la taille de votre entreprise, les grandes entreprises et ETI devront être en mesure d'envoyer des factures électroniques conformes. Le 1<sup>er</sup> septembre 2027, ce sera au tour des PME et TPE. Nous vous parlions en introduction des prérequis de la réforme, mais de quoi parlons-nous exactement ? Faisons le tour de ces 6 prérequis vous permettant d'avoir une vue synthétique des principaux points de cette réforme :

- 
- Diagnostiquer la qualité des données et mettre à jour sa base clients fournisseurs et sa base articles
  - Identifier les cas d'usages concernés par cette réforme (facture d'acompte, payée par un tiers, intermédiaire transparent, multi-commande etc.)
  - S'assurer que les factures comportent les 34 mentions obligatoires dont les 4 nouvelles
  - Être capable de suivre les 14 statuts de traitement de la facture (déposée, rejetée, refusée, encaissée, etc.)
  - Pouvoir fournir un e-reporting tous les 10 jours à l'Administration Fiscale sur toutes les transactions BtoC et BtoB à l'international
  - Choisir l'un des 3 formats conformes pour la transmission des factures (UBL, CII ou Factur-X)



**La qualité des données est primordiale pour le bon fonctionnement d'une entreprise. Cette action peut être déjà entreprise maintenant. Des sociétés spécialisées le proposent et certains éditeurs de logiciels, Plateformes Agréées, ont noué des contrats de partenariat avec ces sociétés spécialisées. »**

**Chrystelle Verlaguet,  
VP des solutions  
logicielles et experte de  
la e-facturation**

## 1. La qualité des données, première étape vraiment cruciale

Les entreprises auront le choix de la plateforme choisie tant au niveau de l'envoi que de la réception. Cela peut être une même Plateforme Agréée (PA) ou deux plateformes distinctes, ou même une Solution Compatible connectée à une PA. Elles auront à leur disposition un **annuaire développé par l'Administration Fiscale** pour retrouver les codes SIREN et les dénominations des entreprises ainsi que les SIRET et les codes de routage si nécessaire (par exemple, si l'entreprise dispose de plusieurs établissements). **Elles devront renseigner ces champs lors de l'envoi de la facture.** Si les données sur vos clients sont fausses, incomplètes ou erronées, vous ne pourrez pas alors les retrouver facilement et la personne du back-office en charge de l'envoi de la facture perdra un temps précieux sans oublier que la facture pourra être rejetée si elle est poussée malgré tout.

## 2. L'identification des cas d'usage qui vous concernent

L'Administration Fiscale a identifié 36 cas d'usage. Qu'appelle-t-on « cas d'usage » ? C'est un cas de facturation qui existe aujourd'hui dans une transaction BtoB.

Les différenciations des cas d'usage peuvent ne pas toujours être claires comme l'identification dans votre cas de figure en regard des cas d'usage pertinents. Dans ce cas, des **audits de vos processus financiers** peuvent être menés pour vous accompagner dans cette tâche d'identification et de traitement des cas identifiés. Les spécifications publiées par l'Administration les reprennent en montrant comment déclarer la transaction une fois la réforme déployée. Vous pouvez donc les consulter ou vous procurer une [check-list pour être sûr de ne rien oublier.](#)

## 3. L'intégration des futures mentions obligatoires

Pour être conformes, vos futures factures devront **comporter 34 mentions dont 4 nouvelles** comme le SIREN de votre client. Votre logiciel de facturation devra donc être en mesure de les retrouver dans vos systèmes et de les intégrer sur les factures électroniques. Ces mentions serviront à l'Administration Fiscale pour récupérer les données dont elle a besoin pour contrôler « en temps réel » les montants déclarés pour la collecte de TVA.

**Certains statuts pourront être très complexes à gérer comme le statut refusé : « qui nécessite a minima l'édition d'un avoir (NdR : un autre cas d'usage) et la réédition d'une nouvelle facture une fois la source du problème identifiée. Dans un contexte où les délais de paiement doivent être raccourcis et les processus optimisés, la gestion de ce statut peut s'avérer problématique. »**

Ouafa M'Hamed, chef de produit AP/AR

#### 4. La remontée des statuts de traitement dans le cycle de vie de la facture

Le cycle de vie d'une facture et le suivi de son traitement intéressent de nombreux acteurs au sein de l'entreprise, pas uniquement le responsable back-office, le comptable ou le Credit manager. Car de la rapidité de son traitement et de son encaissement dépend le cash-flow et la santé financière de l'entreprise. **4 statuts vont être obligatoires pour la conformité à la réforme du e-invoicing** : déposée sur une PA rejetée pour un motif technique, refusée pour une raison métier et encaissée. 10 autres sont recommandés. On trouve par exemple : suspendue, en litige, approuvée partiellement... Ces statuts, même non obligatoires sont également importants, notamment pour le département recouvrement des entreprises.

#### 5. La réalisation d'un e-reporting 3 fois par mois

Les transactions BtoC et BtoB internationales ne sont pas soumises au e-invoicing mais au e-reporting. A ce sujet, dans le sondage OpinionWay, **51% des entreprises facturent des individus et 43% ont de la facturation à l'international**. Cela signifie donc que **beaucoup d'entreprises devront aussi bien être conformes au e-invoicing qu'au e-reporting**. A ce jour, il est demandé une déclaration tous les 10 jours si vous êtes soumis au régime fiscal réel normal et tous les mois pour les autres régimes fiscaux.

#### 6. Le respect de l'un des formats reconnus par la norme EN16931

La **norme EN16931**, publiée en 2017, vise à harmoniser la structure des données des factures électroniques en Europe. Elle sert de base à la réforme du e-invoicing en ce qui concerne les formats acceptés :

- **UBL** (Universal Business Language) : bibliothèque libre de droits de documents commerciaux électroniques au format XML),
- **CII** (Cross Industry Invoice) : norme élaborée par l'organisme UN/CEFACT - United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business-,
- **Factur-X** (format mixte combinant un fichier de données structurées XML -format CII16b- et un fichier PDF -norme PDF/ A3-).

Toutes les entreprises avec des transactions **BtoB en France** devront être en mesure de générer des **factures sous l'un des 3 formats** pour être acceptées. Les PA pourront transformer des factures existant dans un autre format pour les rendre compatibles avec l'un des 3 formats précités.

Globalement toute la partie identification et audit peuvent déjà être entamés. Sachez que des éditeurs de logiciels comme Quadient vous propose cet audit, soit bien sûr en vous servant du matériel à votre disposition soit avec l'aide d'un cabinet spécialisé. Choisissez le bon moniteur, celui qui vous fera éviter les méandres et les remous de votre parcours.

**J'ai un projet de dématérialisation**

# Conclusion

Voilà, vous savez (presque) tout d'un projet de dématérialisation de factures tout du moins sur le papier... C'est en forgeant qu'on devient ou inventons une nouvelle expression : c'est en navigant qu'on devient un bon navigateur. Selon ce vieil adage (le vrai !), ce n'est qu'en vous lançant dans ce projet de dématérialisation que vous pourrez voir comment l'adapter à vos process, votre histoire, votre culture, vos objectifs...

**Mais promis le jeu en vaut vraiment la chandelle, ce parcours est vraiment passionnant s'il est accompagné du bon moniteur qui saura faire preuve de pédagogie.**



quadient



## À propos de Quadient®

Quadient est une plateforme mondiale d'automatisation facilitant des interactions professionnelles sécurisées et durables à travers des canaux numériques et physiques. Quadient accompagne les entreprises de toutes tailles dans leur transformation numérique et leur croissance, en augmentant leur efficacité opérationnelle et en créant des expériences client significatives.

Quadient® et le logo Quadient sont des marques déposées de Quadient. Tous les autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques commerciales et sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Toutes les informations contenues dans ce document, y compris les descriptions des caractéristiques, fonctions, performances et spécifications sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. [www.quadient.com](http://www.quadient.com)