

Internet : Envoyer un PDF, n'est pas mettre une facture électronique
Internet

Posté par : JerryG

Publié le : 20/2/2013 14:00:00

La facture électronique n'est pas un courrier comme les autres. Son passage en mode électronique ne se limite pas au remplacement de l'exemplaire papier par un PDF. Procéder ainsi est une grosse erreur qui peut avoir de lourdes conséquences pratiques, nous explique **Eric Wanscoor**, Directeur de [Qweeby](#).

La facture est un courrier. Le PDF par e-mail ressemble à un courrier sous forme électronique. Donc la facture électronique est l'envoi d'une facture PDF par voie e-mail. Ce syllogisme paraît évident à beaucoup. Nous allons montrer à quel point il est faux et faire ressortir les conséquences pratiques de cette approche.

La valeur fiscale apportée par la signature électronique du PDF n'est ici pas le sujet. Que le PDF soit signé ou pas, les points clés que nous allons faire ressortir sont autres : ils touchent au cœur de l'objet Facture qui, dans le B2B, n'est pas un courrier comme les autres. S'il est nécessaire de respecter les dispositions réglementaires, elles ne sont pas le point d'entrée opérationnel du sujet. Que le PDF soit ou non signé, les points ci-dessous demeurent valables.

« L'important, pour une facture, c'est d'arriver et non d'être envoyé »



Parmi les rôles de la facture, le plus important est de déclencher le paiement, par le client, des biens et services que son fournisseur a fourni. Dans le B2C, ce point est secondaire puisque le client a déjà payé ou paye par pratiquement automatiquement. La facture est une formalité, une information. Dans le B2B il en est autrement : c'est la réception de la facture qui déclenche le règlement par le client. Si ce client ne reçoit pas la facture ou ne l'accepte pas, il n'y aura alors pas de paiement. La transmission de la facture, c'est-à-dire la réception par le destinataire, est clairement un point clé.

Lorsque l'on envoie sa facture PDF, même signée par e-mail, nous n'avons comme seule certitude que l'on l'a envoyée. Rien ne garantit la bonne réception, rien n'assure qu'il va arriver. Or, dans le B2B, si je veux être payé, ma facture ne doit pas seulement partir, elle doit surtout arriver et idéalement au bon destinataire.

Nous avons tous des exemples d'e-mails qui se perdent, qui sont stoppés par des dispositifs anti-spam ou mail-in-black ou attendent toujours dans la boîte mail d'un mauvais receveur.

« La traçabilité des factures par simple e-mail peut devenir une véritable gageure ! »

Il est possible de demander un accusé de réception de l'e-mail. Or cet accusé n'a qu'une valeur informative relative : il confirme la réception de l'e-mail ou¹ c'est l'absence de réception qui nous intéresse. Il faudrait donc comparer la liste des factures envoyées avec les accusés de réception reçus au fil de l'eau, plusieurs jours après l'envoi : une véritable gageure dès que l'on envoie un nombre important de factures clients.

Quant aux dispositifs qui transmettent le PDF en mode « no reply », pas besoin d'aller bien loin pour identifier les conséquences : les retours d'erreurs ou d'acheminement ne seront jamais identifiés : la facture B2B est certaine de se perdre et l'éditeur doit attendre pendant longtemps son paiement !

A cela s'ajoutent la gestion des relances, le risque de la pièce jointe entre la réception et la transcription comptable.

L'éditeur de la facture pourra toujours dire : « je vous l'ai envoyée par e-mail le » ; le résultat sera le même : pour être payé il faudra la renvoyer par mail ou par papier. En termes de productivité et de service client, on fait clairement mieux.

« La facture n'est pas un courrier : c'est un document transactionnel »

L'important dans la facture n'est pas l'image de la facture, mais son contenu. Le PDF par e-mail prend ce qu'il y a de plus mauvais dans le courrier : le format inexploitable qu'il impose le papier. Alors que le passage à l'électronique est l'opportunité de prendre ce qui est réellement intéressant : la donnée.

La facture, surtout dans le B2B, est un document transactionnel. Elle fait référence à une transaction que les parties concernées doivent gérer dans leurs systèmes d'information respectifs. Le support papier introduit une rupture de charge qui était acceptée parce qu'on ne savait pas faire autrement. Reproduire cette rupture de charge en remplaçant le papier par son image virtuelle PDF est stupide.

La facture électronique est l'occasion de supprimer la rupture de charge en supprimant le support pour ne s'intéresser qu'aux données qui pourront circuler sans contraintes de l'éditeur au receveur. Les deux points clés sont d'une part de permettre au receveur d'exploiter les données qu'il aura émises l'éditeur de la facture. Et

d'autre part, de faciliter le traitement par le receveur des flux entrants.

Le receveur trouve alors un bel bénéfice à recevoir des factures électroniques. Au lieu de n'avoir aucun avantage à accepter la réception de brutes PDF qu'il doit imprimer, manipuler et traiter finalement comme le papier, avec la sensation douce-amère que son fournisseur s'est simplifié la vie en reportant sur lui des coûts, il reçoit un flux de données exploitable qui pourra s'intégrer dans ses outils sans passer par la manipulation du papier ou la ressaisie. L'obtention de l'accord de matérialisation fiscale du client est ainsi simple à obtenir; l'émetteur déploie vite et largement.

En bref :

Aborder la facture électronique en remplaçant le papier par un PDF transmis par e-mail est une mauvaise approche. Tout comme aborder le sujet par la seule conformité légale. La facture électronique dans le B2B ne se limite pas à copier-coller le papier en remplaçant le papier par un PDF et le courrier par un e-mail. Procéder ainsi est la meilleure route pour ne pas déployer et avoir rapidement des problèmes pratiques qui vont dégrader la productivité des équipes ou impacter la relation client. Des solutions existent pour partir de la facture PDF qui sera livrée au destinataire sous forme exploitable avec toutes les garanties de bonne transmission que mérite une facture client.