

## Les bonnes pratiques de communication avec les clients et fournisseurs pour la mise en place de la facture électronique



**Lecteurs concernés :** *(liste non exhaustive)*

Direction des achats, directions des ventes, direction des systèmes d'information, direction juridique, direction financière, direction comptabilité.

## **Introduction**

La communication avec l'ensemble de votre écosystème (clients, fournisseurs, ...) est un facteur clé de succès pour un projet de passage à la facture électronique. Cette communication entrainera l'adhésion de vos partenaires, essentielle pour la réussite de votre projet !

Idéalement mené sous l'impulsion de la Direction, ce projet a un volet organisationnel et un volet communication qui doivent être transverses à l'entreprise (direction des achats, des ventes, comptabilité clients et fournisseurs, système d'information...).

La compréhension de votre stratégie et des objectifs que l'entreprise se donne (mode d'échange, catégorie de tiers, volumétrie, calendrier...) facilitera la mise en œuvre de la facture électronique avec vos clients et/ou fournisseurs.

Note : Retrouver toutes les autres thématiques déjà traitées dans la dernière page de la fiche, et sur le site du FNFE-MPE (voir <http://fnfe-mpe.org/publications/>).

## **I. Argumentaire en faveur du passage à la facture électronique**

### **I.1 Quels sont les enjeux du projet pour vous et vos tiers ?**

Expliquer pour quelles raisons ce projet est lancé :

- la digitalisation qui touche la sphère commerciale dans laquelle la facture doit être intégrée
- nouveaux enjeux règlementaires :
  - obligation de la facturation électronique avec la sphère publique
  - pénalités financières en cas de non-respect du délai de règlement : la facture électronique est reconnue comme un vecteur d'amélioration des délais de règlement fournisseurs.
- des pilotes ou expériences réussies qui ont démontré une plus grande efficacité des processus avec des gains de part et d'autre :
  - réduction des coûts de distribution de vos factures (frais d'impression, d'envoi et d'archivage ...)
  - accélération du traitement des factures car intégrées plus rapidement dans les systèmes. En cas de litige, le délai de prise en compte sera raccourci.

Les exigences que l'entreprise se donne dans la mise en place de la facture électronique :

- informer les tiers de la législation en vigueur
- mettre en place une solution conforme avec la législation
- proposer des modes d'échanges permettant, de part et d'autre, de développer la facture électronique avec d'autres tiers.

### **I.2 Quelles réponses donner aux freins potentiels au passage à la facture électronique ?**

Avant d'échanger avec les contreparties il est important d'avoir réfléchi au contexte et aux difficultés que ce projet peut représenter :

- aucune connaissance sur les enjeux de la facture électronique

- crainte du changement (plus de papier...)
- pas d'interlocuteur en interne
- pas de budget
- autres projets prioritaires.

Pour lever ces freins il faut être capable de présenter :

- les opportunités du projet pour la contrepartie :
  - accélérer le traitement et le règlement des factures
  - dématérialiser avec les partenaires impliqués dans le traitement des factures (expert-comptable, auditeur...)
  - déployer plus largement la facture électronique en mettant en place une solution qui pourra immédiatement être applicable pour d'autres tiers
  - réutiliser des solutions déjà mises en place avec d'autres tiers
- des solutions adaptées au contexte de l'entreprise :
  - commencer par la mise en place d'un mode d'échange simple de factures en PDF (voir Fiche « Les modes d'échange légaux des factures électroniques »)
  - partager avec les contreparties la connaissance des prestataires et solutions techniques qui peuvent s'offrir à eux

## II. Destinataires et modes de communication

### II.1 Avec qui voulez-vous échanger des factures électroniques ?

Vous pouvez identifier des cibles prioritaires, en utilisant des critères comme ceux listés ci-dessous :

- type de contrepartie : Clients / fournisseurs
- périmètre géographique : France, Europe, International
- catégorie de clients /catégorie de fournisseurs
  - secteur d'activités
  - volume d'échange
- type de flux : Factures, avoirs...
- type d'objet des factures : biens, services, investissements...
- systèmes d'informations impactés par la facture électronique
- mode d'échange privilégié.

### II.2 Quels modes de communication voulez-vous retenir ?

L'entreprise peut utiliser un ou plusieurs modes de communication pour amener ces contreparties à la mise en œuvre de la facture électronique :

- courrier papier
- courrier électronique
- invitation à une réunion de présentation du projet (en présentiel ou en web conférence)
- rendez-vous individuel.

Quel que soit le moyen engagé, il convient :

- d'identifier le ou les interlocuteurs visés (fonctions, noms)
- de récupérer les coordonnées (adresse postal, email, téléphone).

### III. Communication et accompagnement des tiers

#### III.1 Comment s'organiser en interne avant de lancer la communication externe ?

En fonction de sa situation et de son organisation, l'entreprise peut nommer une personne en interne ou s'appuyer sur un prestataire pour établir le planning prévisionnel :

- liste des tâches à traiter pour communiquer avec les partenaires (clients / fournisseurs)
- identification des entités responsables des tâches
- évaluation de la charge
- planification prévisionnelle
- sensibilisation des personnes par des formations

#### III.2 Que doit contenir le support de communication ?

Le support de communication sera adapté en fonction des cibles visées et du ou des mode(s) de communication choisis (synthétisé en une à deux pages).

Les points clés du support de communication :

- le projet de l'entreprise
- l'argumentaire en faveur du passage à la facture électronique
- les modes d'échanges acceptés (voir la fiche pratique du FNFE sur les modes d'échange légaux des factures électroniques), en précisant un mode d'échange par défaut
- l'objectif calendaire
- le point de contact humain : interlocuteur interne privilégié pouvant être contacté par les contreparties pour tout besoin d'information complémentaire et la mise en œuvre.

#### III.3 Avez-vous pensé à rédiger une annexe d'acceptation réciproque client fournisseur ?

L'annexe explique les modes d'échanges acceptés et celui défini par défaut.

La contrepartie pourra :

- soit compléter l'annexe en précisant le ou les modes d'échanges acceptés et la renvoyer signée
- soit conserver l'annexe en choisissant le mode d'échange par défaut avec acception tacite.

En acceptant l'annexe la contrepartie valide d'avoir connaissance des législations en vigueur.

Par ailleurs, il peut être envisagé d'inclure dans les conditions générales de vente un paragraphe relatif à l'acceptation des factures électroniques.

#### III.4 Etes-vous prêt pour lancer la communication ?

La communication se fait vers les cibles et avec les modes d'échanges définis après vérification de la liste des tiers visés et la pertinence du calendrier de lancement.

Pour suivre le déploiement de la facture électronique avec chaque contrepartie la mise en place d'un tableau de bord est recommandée (suivi des relances, des demandes, des tests, des mises en service...).

## A propos du FNFE

Le Forum National de la Facture Electronique, qu'est-ce que c'est ? Créée en 2016, le Forum National de la Facture Electronique et des Marchés Publics Electroniques (FNFE-MPE) est une association dédiée à la facturation électronique. Cette plateforme doit permettre une plus large concertation entre tous les acteurs publics et privés français.

Elle doit également faciliter le déploiement de la facture électronique notamment la Factur-X au sein des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs.

[www.fnfe-mpe.org](http://www.fnfe-mpe.org)

### Documents en relation avec le thème de la fiche :

Titre du document	Lien site FNFE-MPE
<i>[FNFE-MPE] : Faire un état des lieux pour mettre en place une facture électronique</i>	<a href="http://fnfe-mpe.org/wp-content/uploads/2019/05/FNFE-Process-et-ORGA_1_Mener-son-etat-des-lieux.pdf">http://fnfe-mpe.org/wp-content/uploads/2019/05/FNFE-Process-et-ORGA_1_Mener-son-etat-des-lieux.pdf</a>
<i>[FNFE-MPE] : Les modes d'échange légaux des factures électroniques</i>	<a href="http://fnfe-mpe.org/wp-content/uploads/2019/07/FNFE-Process-et-ORGA_2_Modes-d'échange-des-factures-électroniques-27-06-2019-VF-1.pdf">http://fnfe-mpe.org/wp-content/uploads/2019/07/FNFE-Process-et-ORGA_2_Modes-d'échange-des-factures-électroniques-27-06-2019-VF-1.pdf</a>
<i>[FNFE-MPE] : Piste d'audit fiable, vecteurs de performance digitale</i>	<a href="http://fnfe-mpe.org/groupe-de-travail/guide-des-bonnes-pratiques/">http://fnfe-mpe.org/groupe-de-travail/guide-des-bonnes-pratiques/</a>
<i>[GS1 France/GALIA] : La facturation électronique - Guide des bonnes pratiques</i>	<a href="http://www.galia.com/dyn/s_recommandations.asp?id_rub=98">http://www.galia.com/dyn/s_recommandations.asp?id_rub=98</a> <a href="https://bit.ly/2D6dWmD">https://bit.ly/2D6dWmD</a>

### Rédacteur permanents, membres du FNFE-MPE :

- Aihedan Dilimulati (GS1 France)
- Florence Dexant (CrossPartners)
- Nadine Garaud (GALIA)
- Claude Charmot (Auratechcom)
- Vincent Barbey (Ocentis, représentant MEDEF)



fnfe-mpe /



@commfnfe