

# Rapport

La facturation et l'archivage électroniques :

Calcul des économies en charges administratives réalisées grâce à  
l'utilisation de la facturation et de l'archivage électroniques

2013

## Table des matières

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Introduction.....   | 3  |
| 1.1   | Cadre légal .....   | 3  |
| 1.1.1 | Définition de « facture » .....   | 3  |
| 1.1.2 | Conditions liées à la facturation électronique .....  | 3  |
| 1.1.3 | L'archivage électronique .....  | 5  |
| 2     | But de l'enquête.....   | 6  |
| 2.1   | Coûts directs.....  | 6  |
| 2.2   | Coûts indirects .....   | 6  |
| 2.3   | Processus.....  | 6  |
| 2.3.1 | Etablissement de la facture .....   | 6  |
| 2.3.2 | Enregistrement de la facture .....  | 7  |
| 2.3.3 | Envoi de la facture .....   | 7  |
| 2.3.4 | Le client est une entreprise.....   | 8  |
| 2.3.5 | Le client est un particulier.....   | 13 |
| 3     | Résultats de mesure.....  | 14 |
| 3.1   | Enquête sur la facturation électronique dans les entreprises - 2013 .....   | 14 |
| 3.1.1 | Aperçu des résultats de l'enquête.....  | 14 |
| 3.1.2 | Économies en termes de charges administratives réalisées grâce à la facturation électronique.....                 | 17 |
| 4     | Résultats qualitatifs de l'enquête .....  | 21 |
| 4.1   | Projets d'avenir des entreprises.....   | 21 |
| 4.2   | Perception des avantages de la facturation électronique.....  | 22 |
| 4.2.1 | Frais IT plus élevés .....  | 22 |
| 4.2.2 | Traitement plus rapide .....  | 23 |
| 4.2.3 | Limitation des erreurs .....  | 23 |
| 4.2.4 | Diminution de la consommation de papier .....   | 23 |
| 4.2.5 | Davantage de sécurité .....   | 24 |
| 4.2.6 | Meilleur contrôle/suivi.....  | 24 |
| 4.2.7 | Simplification du traitement, gain de temps et réduction des charges administratives..                            | 24 |
| 4.2.8 | Archivage plus efficace.....  | 24 |
| 5     | Conclusion .....  | 25 |
| 6     | Annexes.....  | 26 |
| 6.1   | Annexe 1: le modèle MCS.....  | 26 |
| 6.2   | Annexe 2 : Perception des avantages de la facturation électronique - répartition selon le type d'entreprise ..... | 28 |

## 1 Introduction

### 1.1 Cadre légal<sup>1</sup>

La loi du 17 décembre 2012 modifiant le Code de la taxe sur la valeur ajoutée délimite un nouveau cadre légal pour les règles en matière de facturation. La loi est une transposition de la directive européenne 2010/45/UE et est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Les règles belges en matière de facturation sont applicables lorsque :

- la livraison/le service a lieu en Belgique ou en dehors de l'Union européenne et que le fournisseur/prestataire a son siège ou un établissement stable en Belgique ;
- la livraison/le service a lieu en Belgique et que le fournisseur/prestataire est redevable de la TVA, même s'il n'est pas établi en Belgique ;
- le fournisseur/prestataire est établi dans un autre État membre que la Belgique et que l'acquéreur ou le preneur est redevable de la TVA belge et émetteur de la facture (autofacturation avec report de la perception) ;
- le fournisseur/prestataire est établi en Belgique et qu'il effectue des livraisons/fournit des services dans un autre État membre et pour un acquéreur ou un preneur qui y est redevable de la TVA et qui ne procède pas à l'autofacturation ;
- le fournisseur/prestataire est établi en dehors de la Communauté (et ne dispose pas d'un siège économique ou d'un établissement stable au sein de la Communauté) et effectue des livraisons/fournit des services en Belgique.

#### 1.1.1 Définition de « facture »

Une facture désigne tout document ou message rédigé sur support papier ou électronique qui contient les informations exigées par le Code de la taxe sur la valeur ajoutée et les arrêtés pris pour son exécution.

Une facture électronique désigne une facture qui contient les informations exigées par le Code et les arrêtés pris pour son exécution et émise ou reçue sous une forme électronique, quelle qu'elle soit. Parmi les exemples de factures sur support électronique, on peut ainsi citer les fichiers PDF ou un message structuré sous format XML. La facture électronique est envoyée et reçue sous forme électronique : un email avec une pièce jointe, un fichier téléchargé via un site internet, un message structuré via EDI, etc.

#### 1.1.2 Conditions liées à la facturation électronique

La facturation électronique doit satisfaire aux quatre paramètres suivants : acceptation, authenticité, intégrité et lisibilité. La personne qui émet la facture choisit elle-même la manière dont elle procède. Tout contrôle de gestion qui établit une piste d'audit fiable entre une facture et une livraison de biens ou une prestation de services, peut fournir la preuve qu'il a été satisfait à ces conditions.

---

<sup>1</sup> Loi du 17 décembre 2012 modifiant le Code de la taxe sur la valeur ajoutée, M.B. du 21/12/2012.

### *a* **Acceptation**

La facturation électronique est uniquement possible moyennant l'accord de l'acheteur. Cet accord peut avoir lieu tant par écrit que tacitement, par exemple via le paiement. À tout moment, le vendeur doit être capable de fournir la preuve de l'accord de l'acheteur. La forme sous laquelle cet accord doit se faire n'est pas déterminée par la loi. La loi stipule qu'il est interdit d'imputer des frais supplémentaires si l'acheteur refuse de recevoir sa facture sous format électronique.

Concernant les factures papier, aucune preuve de l'accord de l'acheteur n'est requise.

### *b* **Authenticité**

L'authenticité de l'origine doit être conservée, quel que soit le mode d'envoi de la facture. Plus concrètement, ceci implique que l'identité du fournisseur ou de l'émetteur de la facture doit toujours être garantie.

### *c* **Intégrité**

Par intégrité du contenu, on entend que la facture contient l'ensemble des données prescrites par la loi et qu'une facture, une fois émise, ne peut être modifiée. Les données prescrites sont notamment les suivantes : la date d'émission de la facture, le numéro d'identification de la facture, le nom, l'adresse et le numéro d'identification TVA des parties impliquées dans la procédure, la nature et la quantité de biens livrés ou de services prestés, le prix et le taux de TVA appliqué.

### *d* **Lisibilité**

La lisibilité de la facture implique qu'une facture doit être mise en page, sous format papier ou numérique, de manière à ce que l'ensemble des données TVA de la facture soient clairement lisibles, ne nécessitent pas de recherche et ne laissent pas la place à l'interprétation.

S'agissant des factures électroniques, la lisibilité de la facture est estimée acceptable lorsque, sur demande, la présentation du format lisible a lieu dans un délai raisonnable. Les messages EDI et XML ou tout autre message structuré sous format original ne sont pas considérés comme lisibles par l'homme. La majorité des logiciels de facturation électronique prévoient la conversion des messages structurés en un fichier PDF.

► L'authenticité de l'origine, l'intégrité du contenu et la lisibilité d'une facture, papier ou électronique, doivent être assurées à compter du moment de son émission et jusqu'à la fin du délai de conservation. Une telle garantie est uniquement possible si l'entreprise met en œuvre des contrôles de gestion qui prévoient une piste d'audit fiable entre une facture et une prestation de services. Pour le fournisseur, on peut comparer la facture à un bon de commande, des documents de transport et la réception du paiement. Pour l'acheteur, on peut assimiler la facture à l'ordre d'achat approuvé, la note de livraison et la preuve de paiement. En outre, il est possible d'utiliser des technologies spécifiques visant à davantage assurer l'authenticité, comme une signature électronique avancée (AES) ou un échange standardisé de données informatisées (EDI).

### *e* **Signature électronique**

On a recours à la signature électronique afin d'assurer l'authenticité de l'origine et l'intégrité du contenu d'une facture électronique. On distingue la signature électronique avancée (AES) de la signature électronique qualifiée (QES). Par le passé, une signature électronique devait être apposée sur toutes les factures électroniques. La nouvelle législation ne l'impose plus ; elle impose uniquement aux partenaires

commerciaux d'être capables de prouver à tout moment que toutes les conditions prescrites sont bien remplies. Une signature électronique peut dans ce cas fournir les garanties requises.

#### *f* **Electronic Data Interchange (EDI)**

L'utilisation de l'EDI lors de la facturation électronique ne requiert aucune intervention manuelle. Avec l'EDI, les systèmes informatiques des partenaires commerciaux échangent automatiquement des données structurées. Aussi bien l'établissement que l'envoi et la réception ont lieu grâce à la communication entre deux systèmes informatiques. Ces systèmes puisent et lisent les données nécessaires dans la comptabilité automatisée, de sorte que l'on réalise un gain de temps tout en diminuant le risque d'erreurs humaines. L'échange de données se fait immédiatement ; les documents n'accumulent aucun retard dû à l'impression, à l'envoi par courrier postal et à l'enregistrement manuel. Pour que deux systèmes puissent communiquer, il convient de s'accorder sur la manière dont les données sont présentées et envoyées. L'EDI assure l'authenticité de l'origine et l'intégrité du contenu. Puisqu'aucune intervention manuelle n'est requise, les données ne font l'objet d'aucune manipulation éventuelle.

#### *g* **Conversion**

Il est possible de procéder à la conversion d'un format en un autre, à condition que cette manœuvre ne modifie en rien le contenu de la facture. L'élément suivant est important : lorsque l'intégrité de la facture électronique est assurée via l'AES ou la QES, cette modification doit, en cas de conversion, être enregistrée dans une piste d'audit. En guise d'exemple, citons le cas d'une facture que l'on reçoit sous format PDF et qui est ensuite convertie en format XML pour un traitement automatique. Cette conversion est autorisée pour autant que l'on puisse démontrer, par les contrôles internes, que le contenu n'a pas fait l'objet de modification.

### **1.1.3 L'archivage électronique**

Les factures doivent être conservées sous format électronique ou papier, peu importe le format sous lequel la facture a été établie ou reçue. Lorsque les factures papier sont archivées électroniquement à l'aide d'un scanner, l'intégrité de la numérisation doit être garantie. Les factures papier émises ou reçues par un assujetti établi en Belgique doivent être conservées sur le territoire belge. Les factures électroniques ne doivent pas être conservées sur le territoire belge, à condition de pouvoir garantir un accès en ligne total depuis la Belgique à l'ensemble des données concernées.

On entend par conservation d'une facture sous un format électronique, la conservation des données au moyen d'équipements électroniques y compris la compression numérique. La conservation doit garantir l'authenticité de l'origine et l'intégrité du contenu de ces factures.

Les factures et copies de factures doivent être conservées pendant sept ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier de l'année qui suit leur émission. Cette règle vaut tant pour l'acheteur que le vendeur.

À condition qu'il soit capable de les mettre, à tout moment, à la disposition de l'administration qui a la taxe sur la valeur ajoutée dans ses attributions, l'assujetti peut déterminer le lieu où il conserve les factures. Lorsqu'un assujetti conserve, sous format électronique garantissant un accès en ligne aux données, les factures et copies de factures qu'il émet ou qu'il reçoit, l'administration qui a la taxe sur la valeur ajoutée dans ses attributions a le droit de consulter ces factures et copies de factures en vue de leur contrôle, de les télécharger et de les utiliser ; ceci, uniquement lorsque l'assujetti est établi en

Belgique ou que la taxe est due en Belgique. Les autorités compétentes d'un autre État membre disposent des mêmes pouvoirs lorsque la taxe est due dans cet État membre.

## 2 But de l'enquête

La présente partie contient une description des différents éléments intégrés dans l'enquête.

### 2.1 Coûts directs

Les coûts directs sont des frais directement liés à l'envoi et à la réception d'une facture ou d'une note de crédit.

#### Exemples de coûts directs :

- frais d'impression
- coût du papier
- coût d'une enveloppe
- coût d'un timbre

### 2.2 Coûts indirects

Les coûts indirects de la facturation font partie du fonctionnement quotidien d'une organisation. La manière dont la facturation est effectuée a un impact sur l'affectation des moyens qui engendrent ces coûts indirects.

#### Exemples de coûts indirects :

- coût de l'archivage
- coût du logiciel
- durée des contrôles internes
- envoi de rappels de paiement
- nombre d'ETP nécessaires lors du processus de facturation
- coût de l'impression et de l'envoi de duplicata en cas de perte

### 2.3 Processus

Cette partie reprend une comparaison entre les charges administratives qui découlent de l'utilisation de la facturation papier et celles qui découlent de la facturation électronique.

#### 2.3.1 Etablissement de la facture

Il existe plusieurs méthodes d'établissement d'une facture :

- *La méthode manuelle, sans programme de comptabilité ou de facturation spécifique (p. ex. dans un tableur ou à l'aide d'un traitement de texte) ;*

- *La méthode manuelle, à l'aide d'un programme de comptabilité ou de facturation ;*
- *La méthode manuelle, à l'aide d'un portail internet des fournisseurs, des clients ou des prestataires de services ;*
- *La méthode automatisée, à l'aide d'un programme de comptabilité ou de facturation.*

Une facture établie selon la méthode manuelle est une facture qui est automatiquement liée ou non à un ordre d'achat mais qui requiert toujours une intervention manuelle. La quantité de données qui doivent être intégrées manuellement peut fortement varier.

Une facture établie selon la méthode automatisée est une facture qui est automatiquement liée à un ordre d'achat et pour laquelle les données du client sont déjà introduites dans le système. La facture est entièrement établie de manière automatisée et ne requiert aucune intervention manuelle.

### 2.3.2 Enregistrement de la facture

Il existe deux méthodes d'enregistrement d'une facture dans la comptabilité d'une entreprise : de manière manuelle ou automatisée, quel que soit le mode d'envoi ou de réception.

- *La méthode manuelle – type 1* : l'ensemble des données sont intégrées manuellement dans le système ; il n'existe pas de lien automatique avec un ordre d'achat ;
- *La méthode manuelle – type 2 (aussi dénommé semi-automatisée)* : une partie limitée des données sont intégrées manuellement dans le système ; il existe un lien avec un ordre d'achat mais une intervention manuelle limitée est requise ;
- *La méthode automatisée* : le système lit immédiatement les données et les lie à un ordre d'achat ; l'acheteur doit uniquement confirmer et, hormis cette confirmation, aucune intervention manuelle n'est requise.

### 2.3.3 Envoi de la facture

Dans la présente étude, nous travaillons avec six processus pour l'envoi des factures et des notes de crédit : un processus pour la facturation papier et cinq processus pour la facturation électronique, comme décrit ci-dessous.

Une facture papier est envoyée sous pli postal classique.

Il existe différents systèmes pour la facturation électronique. Nous distinguons les cinq processus suivants :

- email et PDF
- logiciel de comptabilité en ligne
- portail internet
- de logiciel à logiciel
- à l'aide d'un fournisseur de services

Il convient de répartir ces processus en quatre catégories :

- 1 De **boîte mail à boîte mail** : par exemple un email contenant une facture sous format PDF en pièce jointe.
- 2 De **logiciel à logiciel** : le fournisseur et le client utilisent le même progiciel ou des progiciels qui fonctionnent avec le même format standard pour échanger des messages électroniques.
- 3 De **fournisseur de services à logiciel** : le fournisseur et le client utilisent un progiciel distinct ou un format standard distinct pour échanger des messages électroniques. Un fournisseur de services veille à ce que le client reçoive le message sous le bon format.
- 4 De **fournisseur de services à fournisseur de services** : le fournisseur et le client utilisent un progiciel distinct ou un format standard distinct pour échanger des messages électroniques. Les fournisseurs de services veillent à ce que le fournisseur puisse envoyer un message au client, quel que soit le format, et que le client puisse recevoir le message, quel que soit le format. On peut également choisir, peu important les formats, de travailler avec un fournisseur de services afin d'avoir un seul point de contact chargé de l'envoi global de l'intégralité des factures.

Les factures envoyées et/ou retirées via un **portail internet** passent aussi par un fournisseur de services, ce qui permet à chaque partie de recevoir ou d'envoyer des factures, quel que soit le format.

Les parties 2.3.4 à 2.3.8 indiquent à chaque fois à quelle catégorie appartient le processus de facturation électronique.

#### 2.3.4 Le client est une entreprise

##### *a Facturation papier – le client est une entreprise*

On désigne par « facturation papier » la méthode selon laquelle la facture électronique est établie – de manière manuelle ou automatisée –, imprimée sur papier et ensuite envoyée sous pli postal. Dans la présente enquête, nous supposons que la rédaction d'une facture est toujours réalisée à l'aide d'un ordinateur ; les factures établies à la main ne sont pas intégrées.

L'acheteur reçoit la facture papier par courrier. Dans le cas des factures papier, l'enregistrement intégralement automatisé de la facture n'est possible que si la facture est scannée et lue à l'aide d'un logiciel OCR (Optimal Character Recognition), qui permet de convertir la facture en un format de données structurées. L'enregistrement d'une facture papier peut se faire à l'aide des techniques suivantes :

- de *manière manuelle* ou *semi-automatisée* : on travaille avec une facture papier ;
- de *manière intégralement automatisée* : la facture est scannée et convertie à l'aide d'un logiciel OCR.

Dans le cas de la facturation papier, les coûts directs et indirects restent inchangés. Il se peut que destinataire qui procède à la numérisation de ses factures doive assumer des frais supplémentaires, l'utilisation d'un logiciel OCR étant alors requise.

Hypothèse facturation papier :



- Lorsqu'une facture papier est scannée, nous supposons qu'elle est convertie à l'aide d'un logiciel OCR afin d'être ensuite enregistrée de manière intégralement automatisée.

### *b Facturation électronique : email et PDF – le client est une entreprise*

Catégorie : d'une boîte mail vers une boîte mail

L'utilisation d'une facture sous format PDF et son envoi par email constituent la forme de facturation électronique la plus aisée. Cette méthode sert généralement de première étape et s'adresse de manière tout à fait appropriée aux travailleurs indépendants et aux petites entreprises. Pour établir la facture, vous avez le choix entre la voie manuelle ou automatisée.

Cette méthode a pour principal avantage de générer des économies au niveau des coûts directs, tels les coûts d'impression et les coûts liés à l'achat des enveloppes et des timbres. L'envoi d'une facture par email est totalement gratuit. La durée de l'envoi est sensiblement inférieure à celle d'un envoi par courrier.

L'acheteur reçoit un email et, en fichier attaché, une facture en format PDF. La facture peut être imprimée en vue de son archivage en format papier ou sauvegardée électroniquement en format PDF. Grâce au logiciel OCR qui permet de convertir le fichier en format PDF en un message structuré lisible par le logiciel ERP, vous pouvez envisager une comptabilité totalement automatisée.

Pour inscrire une facture d'achat reçue par email et en format PDF, vous pouvez recourir à l'une des techniques suivantes :

- *manuellement ou de manière semi-automatisée* : on travaille avec la facture électronique en format PDF ou avec une version papier imprimée ;
- *de manière totalement automatisée* : la facture en format PDF est convertie à l'aide du logiciel OCR.

En cas de facturation électronique par email et en format PDF, les coûts directs liés à l'achat d'une enveloppe et d'un timbre disparaissent. Les coûts d'impression de la facture demeurent dans certains cas, par exemple si l'on opte pour l'archivage comptable sur papier. L'envoi et la réception d'une facture électronique par email et en format PDF sont gratuits ; les coûts indirects qui sont générés par la facturation papier sont par contre maintenus dans leur intégralité.

#### Hypothèses email et PDF :

- La facture est établie dans un format autre que le PDF et doit être convertie avant l'envoi.
- La facture en format PDF est considérée comme la preuve originelle pour la comptabilité afin de satisfaire aux exigences imposées par la législation relative à la TVA (archivage légal). Ni l'acheteur, ni le vendeur ne sont tenus d'imprimer la facture (archivage opérationnel) tant que les conditions de lisibilité et de disponibilité sont remplies.
- Pour satisfaire aux conditions d'authenticité et d'intégrité, on conseille pour cette forme de facturation électronique d'utiliser la signature électronique. Il ne s'agit pas d'une obligation légale. Cependant, il n'existe pour l'heure aucune autre manière qui permette à l'assujetti de

démontrer que la facture en format PDF remplit ces deux conditions. La signature électronique offre cette garantie tant à l'acheteur qu'au vendeur.

► Une facture signée sur papier et ensuite scannée pour être envoyée par email ne satisfait pas à ces conditions. Il est possible de modifier le contenu du fichier en format PDF après l'avoir scannée à l'aide de programmes spéciaux.

### *c Facturation électronique : logiciel de comptabilité en ligne – le client est une entreprise*

Catégorie : *de logiciel à logiciel OU de fournisseur de services à logiciel OU de fournisseur de services à fournisseur de services*

Les logiciels de comptabilité en ligne proposent une version « light » en ligne d'un progiciel de comptabilité. Ce système permet d'établir des factures, de les envoyer et d'en assurer le traitement, le tout en ligne. Par ailleurs, il est possible de charger ou de saisir des factures en ligne via le portail du client. Cette technique offre l'avantage de permettre à l'utilisateur de payer un montant mensuel forfaitaire, lui évitant ainsi l'investissement considérable que représente l'achat d'un progiciel. La facture est toujours établie manuellement.

Si une entreprise utilise le même progiciel de comptabilité que son comptable externe, ce dernier aura aisément accès aux données et l'entreprise ne devra plus lui faire parvenir les factures. La comptabilité pourra être consultée à tout moment et en tout lieu.

Chaque logiciel de comptabilité en ligne présente un format spécifique dans lequel les factures sont envoyées. Les logiciels n'utilisent pas tous le même format. Certains fournisseurs de logiciel collaborent au développement d'un logiciel standard commun permettant l'échange de données entre les différents progiciels de comptabilité. En cas d'incompatibilité entre deux progiciels, on pourra faire appel à un fournisseur de services qui assurera la conversion nécessaire.

L'utilisateur détermine en toute autonomie le nombre de modules du logiciel de comptabilité en ligne qu'il utilisera. En principe, l'intégralité de la comptabilité peut être assurée grâce au logiciel de comptabilité en ligne.

#### Hypothèses logiciel de comptabilité en ligne :

- La facture arrive dans un format lisible pour le logiciel de comptabilité en ligne. Le logiciel qui a envoyé la facture utilise le même format ou le format de la facture a été converti par un fournisseur de services. Dès lors, le logiciel peut inscrire la facture dans la comptabilité de manière totalement automatisée.

### *d Facturation électronique : portail internet – le client est une entreprise*

L'utilisation d'un portail internet pour l'établissement, l'envoi et l'archivage de factures électroniques est une solution à la fois simple et peu onéreuse. Cette méthode est la plus appropriée pour les entreprises qui traitent des volumes réduits de factures. En outre, cette solution est parfois proposée en combinaison avec un module de paiement.

Un portail internet est une application en ligne qui permet d'établir des factures en ligne et de les envoyer par voie électronique. À cette fin, il est indispensable de d'abord s'inscrire sur le portail via l'internet. Ensuite, on insère toutes les données figurant sur une facture papier. Après validation, la

facture électronique est créée. Outre l'établissement de factures, le portail permet de charger et d'archiver des factures pour une période de sept ans, comme l'impose le délai d'archivage.

Après avoir établi la facture en ligne, l'application internet génère un message de données structurées qui est envoyé au destinataire. Le destinataire a la possibilité de visualiser automatiquement le message dans son logiciel de comptabilité ou de recevoir la facture dans sa boîte mail sous une forme lisible.

Étant donné que toutes les entreprises n'utilisent pas cette solution et qu'il existe différents formats dans lesquels les factures électroniques sont établies ou doivent être lues, il arrive souvent qu'un portail internet recoure en coulisse à un fournisseur de services. Le fournisseur de services convertit le format du message envoyé pour le rendre lisible pour le destinataire. Il peut s'agir d'un autre message structuré, d'un PDF, voire d'une facture papier. Cette conversion est automatique et généralement, elle est effectuée à l'insu de l'utilisateur du portail internet.

Lorsque nous comparons cette méthode avec l'établissement et l'envoi de factures sur papier, on constate que le principal bénéfice réside dans le fait que la facture ne doit plus être imprimée et envoyée par courrier, qu'elle arrive plus rapidement à destination, qu'elle peut être lue de manière automatisée et que le paiement peut donc avoir lieu plus tôt. À l'instar de la procédure à suivre pour la facturation papier, toutes les données doivent être insérées manuellement dans le système, ce qui demande du temps et n'élimine pas totalement le risque d'erreurs.

Il arrive que des fournisseurs imposent ce type de facturation électronique à des entreprises de taille plus réduite. Cela s'appelle un « Supplier Direct Model ». Le fournisseur met au point le portail et les clients peuvent s'y connecter, y consulter des factures et les télécharger. Lorsqu'une nouvelle facture est chargée, le client reçoit un email contenant un hyperlien vers la facture qui se trouve sur le portail internet. Cette méthode est appliquée pour améliorer la facilité d'utilisation pour le client. C'est ainsi qu'il ne doit plus systématiquement se connecter au portail internet pour consulter ses factures. L'hyperlien assure le login automatique.

Un client peut lui aussi mettre au point un portail. Il s'agit du « Buyer Direct Model ». Les fournisseurs y insèrent leurs données de facturation dans un modèle Web. Les factures peuvent ensuite être immédiatement importées dans le logiciel de comptabilité du client.

Le portail internet offre l'avantage non négligeable qu'une fois les factures archivées via le portail, elles peuvent être consultées à tout moment et en tout lieu.

#### *e Facturation électronique : de logiciel à logiciel – le client est une entreprise*

Catégorie : *de logiciel à logiciel OU de fournisseur de services à logiciel OU de fournisseur de services à fournisseur de services*

En utilisant un logiciel de comptabilité spécialisé ou un progiciel ERP, il est possible d'envoyer une facture électronique directement depuis son propre logiciel vers le logiciel du client. Le logiciel du destinataire peut lire automatiquement le message de données structurées sans intervention manuelle. Il arrive que l'intervention d'un fournisseur de services s'impose pour convertir le message de données en un autre format. Cette solution est principalement utilisée par les grandes entreprises, les frais d'investissement étant plus importants que pour les méthodes précédentes. Par conséquent, la rentabilité de cette solution est optimale en cas de grands volumes de factures.

Étant donné que l'envoi et la réception des factures sont des opérations automatisées, les données ne doivent pas être réintroduites, ce qui réduit d'autant le risque d'erreurs. Il existe en outre un contrôle automatique avec d'autres documents commerciaux, tels les bons de commande. La plupart des systèmes sont équipés d'un flux de travail dans le progiciel, ce qui accélère les phases d'approbation, de contestation et de paiement.

#### *f Facturation électronique : fournisseur de services – le client est une entreprise*

Un fournisseur de services est un intermédiaire auquel on peut faire appel dans les situations suivantes :

- L'expéditeur et le destinataire utilisent des messages qui présentent un format de données structurées différent : le fournisseur de services convertit le message structuré de l'expéditeur pour le rendre lisible pour le logiciel du destinataire ;
- L'expéditeur envoie la facture électronique en format PDF, le destinataire utilise des messages de données structurées : le fournisseur de services peut, à l'aide d'un logiciel OCR, s'assurer que la facture en format PDF soit convertie en un message de données structurées afin d'être lu dans le progiciel du destinataire ;
- L'expéditeur envoie des factures papier, le destinataire est équipé d'un flux de facturation intégralement numérisé : le fournisseur de services ou le destinataire scanne les factures papier, le fournisseur de services utilise le logiciel OCR en vue de convertir la facture scannée en un message de données structurées ;
- L'expéditeur envoie ses factures au destinataire via un portail internet. Le portail internet offre la possibilité d'encoder les factures de façon à en autoriser la lecture immédiate dans le logiciel du destinataire. À cette fin, il s'avère indispensable que le format de la facture électronique envoyée corresponde au format qu'utilise le destinataire. Si ces formats se révèlent incompatibles, un fournisseur de services assurera la conversion de la facture électronique en un format qui réponde aux exigences du logiciel de comptabilité du destinataire ;
- Pour pouvoir se lancer dans la facturation électronique, il faut nécessairement que la facture soit conservée de manière adéquate et qu'elle puisse être consultée à tout moment dans un format lisible pour l'homme : un fournisseur de services s'assurera que les factures électroniques sont conservées de manière adéquate et qu'elles puissent être consultées à tout moment et en tout lieu ;
- La signature électronique peut permettre de satisfaire aux conditions d'authenticité et d'intégrité : un fournisseur de services propose cette technique qui permet d'envoyer une facture électronique assortie d'une signature électronique.

Les entreprises ont la possibilité de sous-traiter à un fournisseur de services certaines techniques qui permettent de garantir une facturation électronique adéquate. Ils peuvent ainsi se contenter d'investissements moins importants dans un logiciel spécialisé et ils sont en mesure d'échanger des factures électroniques avec un plus grand nombre d'acteurs. Ce sont principalement les entreprises qui traitent de grands volumes de factures électroniques qui recourent à un fournisseur de services.

Néanmoins, le fournisseur de services intervient également dans le cas de systèmes utilisés par des petites et moyennes entreprises, le cas échéant en coulisse.

### **2.3.5 Le client est un particulier**

Pour les particuliers, nous distinguons trois modes de réception des factures : sur papier, par email ou via plateforme numérique (Zoomit).

#### ***a Facturation papier – le client est un particulier***

Un particulier reçoit une facture papier par courrier normal. Le paiement de la facture est manuel, via une application de *PC banking*. La facture papier est archivée pendant sept ans.

#### ***b Facturation électronique : email – le client est un particulier***

Lorsqu'un particulier reçoit par email une facture électronique en format PDF, la facture peut se présenter sous deux formes :

- un fichier PDF annexé
- un lien vers un portail internet

Dans les deux cas, le particulier a le choix entre l'enregistrement électronique de la facture ou son impression.

Le paiement est manuel, via une application de *PC banking*.

#### ***c Facturation électronique : plateforme numérique (Zoomit) – le client est un particulier***

Lorsqu'un particulier choisit de réceptionner ses factures via Zoomit et que sa banque soutient le module de paiement de Zoomit, le formulaire de virement est complété automatiquement. Le particulier est averti via son application de *PC banking* qu'une nouvelle facture est disponible. D'un simple clic, il peut autoriser le système à compléter automatiquement le formulaire de virement et à procéder au paiement de la facture. Zoomit conserve la facture pendant le délai d'archivage choisi par l'expéditeur de la facture. Dans la pratique, ce délai est en moyenne de 18 mois. Au cours de cette période, le particulier peut consulter ses factures à tout moment.

### 3 Résultats des mesures

Les résultats des mesures ci-dessous contiennent une comparaison des charges administratives imposées à l'acheteur et au vendeur selon qu'ils recourent à la facturation papier ou aux méthodes pertinentes de facturation électronique.

Depuis 1993, il est possible de procéder à la facturation électronique en Belgique. La loi du 17 décembre 2012 modifiant le Code de la taxe sur la valeur ajoutée crée un nouveau cadre juridique pour les règles de facturation, ce qui peut stimuler davantage l'utilisation de la facturation électronique. Depuis 2008, le Bureau de Mesure de l'ASA suit l'évolution de l'utilisation de la facturation électronique dans les entreprises. Maintenant que le cadre juridique est tout à fait opérationnel, nous avons décidé d'organiser une vaste enquête. Sur la base de ces résultats, nous pourrions donner un aperçu détaillé de l'utilisation de la facturation électronique et des économies qu'elle engendre pour les entreprises et les citoyens.

#### 3.1 Enquête sur la facturation électronique dans les entreprises - 2013

Avec notre partenaire Indigov, nous avons mené une enquête dans les entreprises afin de collecter des données chiffrées détaillées sur les processus des factures de vente et d'achat sous format papier ou électronique. D'une part, l'enquête portait sur les volumes, la manière d'établir les factures, la manière de les traiter, etc. (volet quantitatif). D'autre part, dans un volet qualitatif, l'accent était mis sur l'intérêt dont témoignaient les entreprises à l'égard de la facturation électronique et sur leur intention d'y recourir. L'enquête a été menée en ligne dans la période du 19 février au 12 mars 2013 sur la base du panneau en ligne iVOX B2B et portait sur les données de l'année 2012. Elle était adressée aux personnes responsables de la comptabilité et de la facturation de l'entreprise ou impliquées dans ces processus. 613 entreprises ont répondu à l'enquête. Les résultats ont été pondérés selon la région (nombre d'entreprises par région) et selon la taille de l'entreprise (nombre d'employés). Ceci a permis d'obtenir un échantillon représentatif. Nous avons réparti les données brutes obtenues en fonction de la taille des entreprises : entreprise unipersonnelle (pas d'employés), petites entreprises (de 1 à 49 employés), moyennes entreprises (de 50 à 199 employés) et grandes entreprises (à partir de 200 employés). Sur cette base, on a calculé des moyennes pondérées pour une entreprise belge moyenne.

##### 3.1.1 Aperçu des résultats de l'enquête

L'enquête nous a permis de broser un tableau de quelques données quantitatives au niveau des factures de vente et d'achat sous format papier et électronique des entreprises belges : les nombres, le mode de traitement, le mode d'établissement, le temps consacré à ces activités, etc. Sur la base de ces données, les charges administratives (totales et par facture) ont alors été calculées pour la facturation papier et électronique.

###### *a* Nombre de factures de vente et d'achat

Dans l'enquête, l'une des questions portait sur le nombre moyen de factures (et notes de crédit) de vente et sur le nombre moyen de factures (et notes de crédit) d'achat que l'entreprise a envoyées et reçues durant l'année 2012. Ce nombre de factures/notes de crédit par groupe d'entreprises (entreprises individuelles, petites, moyennes et grandes entreprises) a ensuite été extrapolé à toute la

Belgique sur la base des données de Statbel au sujet du nombre d'entreprises en Belgique réparties en fonction du nombre de membres du personnel. Sur la base de cette méthode, nous sommes arrivés au **montant total pour la Belgique de de 1 040 208 610 factures de vente et 1 011 408 537 factures d'achat** (le nombre de notes de crédit y a été intégré, ; étant donné que celles-ci représentent moins de trois pour cent du total, nous parlerons ci-dessous simplement du nombre de « factures »). Par le passé, nous avons toujours travaillé sur la base d'une estimation d'1 milliard de factures (que ce soient des factures de vente ou d'achat). Sur la base des résultats de l'enquête, nous disposons à présent d'une base scientifique concernant ce nombre.

#### *b* **Établissement de la facture de vente**

Dans l'enquête, la question du mode d'établissement d'une facture de vente a été posée. Pour les quatre méthodes en question, nous avons obtenu les pourcentages suivants :

- Établie manuellement sans programme spécifique de comptabilité ou de facturation : **27,2 %**
- Établie manuellement à l'aide d'un programme de comptabilité ou de facturation : **31,2 %**
- Établie manuellement via un portail web (de fournisseurs, de clients ou de fournisseurs de services) : **2,0 %**
- Établie de manière automatisée à l'aide d'un programme de comptabilité ou de facturation dans un environnement ERP : **39,6 %**

Il ressort donc de l'enquête que près de 40 % des factures de vente sont rédigées en Belgique de manière automatisée contre 60 % de manière manuelle. Ce sont les moyennes et grandes entreprises (respectivement : 54 % et 65 %) qui sont responsables du pourcentage élevé de factures établies de manière automatisée dans un environnement ERP.

#### *c* **Traitement de la facture d'achat**

Lors de l'enregistrement d'une facture d'achat reçue, nous distinguons deux méthodes, décrites précédemment :

- Données comptables enregistrées manuellement ou de manière semi-automatisée dans le système comptable : **82,6 %**
- Données comptables traitées de manière automatisée par le système dans la comptabilité : **17,4 %**

L'enquête révèle donc que près de 83 % des factures d'achat sont traitées manuellement en Belgique contre 17 % de manière automatisée. Pour l'enquête, on a est parti de l'hypothèse d'un traitement 100 % manuel pour les factures papier tandis que pour les factures électroniques, on a opéré une répartition entre traitement manuel et traitement semi-automatisé.

#### *d* **Utilisation de la facturation électronique**

L'enquête portait également sur le mode de réception et d'envoi des factures :

- Factures papier, envoyées par courrier
- Factures électroniques, envoyées par email (PDF en annexe ou lien vers le portail web)



- Factures électroniques, envoyées par le biais d'une plateforme numérique intégrée et sécurisée

Fin 2012, il semblait que **3,74 %** des **factures de vente** avaient été envoyées aux **entreprises** par le biais d'une **plateforme numérique**, soit 17,8 millions de factures. Cela représente une augmentation de 1,91 % (1,83 % fin 2011). Ces factures sont établies et envoyées de manière totalement automatisée. Il s'agit du moyen le plus efficace d'utiliser la facturation électronique. Puisque, dans la pratique, bon nombre de factures sont déjà envoyées par email, nous avons également considéré cette possibilité : à la fin de l'année 2012, **18,78 %** de factures de vente avaient été envoyées **par email** aux entreprises, soit 89,8 millions de factures. Nous considérons cette méthode comme une facturation électronique mais elle est moins efficace que la facturation par le biais d'une plateforme numérique (cf. aperçu des charges administratives au niveau de la facturation papier et électronique ci-dessous dans le présent rapport). Ces 18,78 % de factures envoyées par email ne représentent pas l'augmentation du nombre de factures envoyées par email par rapport à fin 2011, mais doivent être réparties sur les quelques dernières années, puisqu'il est possible d'envoyer et de réceptionner par email une facture depuis quelques années déjà. Nous ne disposons pas de chiffres concrets pour les années précédentes ; c'est pourquoi nous partons du principe d'une augmentation de 5 % en 2012 (de 13,78 % fin 2011, à 18,78 % fin 2012). En comparaison avec la période 1993-2011, la part des factures envoyées aux entreprises par le biais d'une plateforme numérique est passée de 1,91 % à 3,74 % et celle des factures envoyées par email de 5 % à 18,78 %. **Plus de 77 %** des factures de vente (370,5 millions) sont aujourd'hui encore envoyées **sous format papier** aux entreprises.

Fin 2012, il semblait que **2,32 %** des factures de vente avaient été envoyées aux **citoyens** par le biais d'une **plateforme numérique**, soit 13,0 millions de factures. Cela représente une augmentation de 0,87 % par rapport à fin 2011 (1,45 %). Le nombre de factures qui sont envoyées aux **citoyens** par **email** se chiffrait à 90,9 millions (**16,18 %**) fin 2012. Dans le cas présent, nous appliquons également une marge d'augmentation de 5% pour 2012 par rapport à fin 2011 (de 11,18 % fin 2011, à 16,18 % fin 2012). En comparaison avec la période 1993-2011, les factures envoyées aux citoyens par le biais d'une plateforme numérique ont donc augmenté de 0,87% pour atteindre 2,32 % et les factures envoyées par email de 5 % pour atteindre 16,18 %. **Plus de 81 %** des factures de vente (457,9 millions) sont donc encore envoyées aux **citoyens sous format papier**. D'après nos mesures, le nombre de factures envoyées aux citoyens est égal au nombre de factures reçues par les citoyens (puisque'il n'y a pas eu d'enquête spécifique auprès des citoyens).

Le nombre de factures d'achat que reçoivent les entreprises par le biais d'une **plateforme numérique** se chiffrait 11,7 millions de factures fin 2012, soit 2,59%. Cela représente une augmentation de 0,65% par rapport à fin 2011 (1,94%). Le nombre de factures que les entreprises ont reçues **par email** s'élevait à 70,6 millions (**15,71%**) fin 2012. Dans le cas présent, nous appliquons également une marge d'augmentation de 5% pour 2012 par rapport à fin 2011 (de 10,71% fin 2011, à 15,71% fin 2012). En comparaison avec la période 1993-2011, le pourcentage de factures reçues par les entrepreneurs par le biais d'une plateforme numérique a donc augmenté de 0,65% pour atteindre 2,59% et le pourcentage de factures reçues par email de 5% pour atteindre 15,71%. Les entreprises reçoivent donc, aujourd'hui encore, **plus 81%** de leurs factures d'achat (367,2 millions) **sous format papier**.



Tableau 1 : aperçu de l'utilisation de la facturation électronique

|  | Décembre 2011         | Décembre 2012          |                         |                          |
|--|-----------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | Numérique             | Numérique              | Mail                    | Total e-facturation      |
| Factures envoyées aux entreprises par voie électronique            | 8.737.324<br>(1,83 %) | 17.884.666<br>(3,74 %) | 89.829.178<br>(18,78 %) | 107.713.843<br>(22,52 %) |
| Factures envoyées et reçues par les citoyens par voie électronique | 8.121.330<br>(1,45 %) | 13.025.724<br>(2,32 %) | 90.954.517<br>(16,18 %) | 103.980.241<br>(18,50 %) |
| Factures reçues par les entreprises par voie électronique          | 8.737.324<br>(1,94 %) | 11.659.446<br>(2,59 %) | 70.611.906<br>(15,71 %) | 82.271.353<br>(18,31 %)  |

### 3.1.2 Économies en termes de charges administratives réalisées grâce à la facturation électronique

À l'aide de la méthode de coûts standard<sup>2</sup> et des nombres, pourcentages, temps standard et temps sondés qui sont ressortis de l'enquête, nous sommes parvenus à calculer le total des charges administratives et des économies que représente la facturation électronique. Selon la **mesure zéro**, situation dans laquelle **toutes les factures** sont envoyées et reçues **sous format papier**, le total des charges administratives s'élève à **5,02 milliards d'euros** tandis que, dans la **situation potentielle**, c.-à-d. si **toutes les factures** étaient envoyées, établies et traitées **de manière numérique**, les charges administratives se chiffrent à **1,66 milliard d'euros**. Dès lors, si nous opérons un basculement complet de la facturation papier vers la facturation électronique, nous pourrions épargner 3,37 milliards d'euros. Les nombres et pourcentages obtenus grâce à l'enquête démontrent qu'**entre 1993 et 2012**, la facturation électronique a **déjà permis d'économiser 344 millions d'euros**, 103,5 millions d'euros provenant de la facturation numérique et 240,7 millions d'euros de la facturation par email. Par rapport à la situation à la fin de l'année 2011, on notait fin 2012 une économie supplémentaire de 172,2 millions d'euros, dont 69,2 millions d'euros grâce à la facturation numérique et 103,0 grâce à la facturation par email.

Tableau 2 : aperçu du total des charges administratives engendré par la facturation papier et la facturation électronique

|               | CA mesure 0      | CA mesure 1 (2012) | CA Potentiel    | Économies jusqu'en 2012 | Économies potentielles |
|---------------|------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------------------|
| Mesure (2012) | 5,02 milliards € | 4,68 milliards €   | 1,66 milliard € | 0,344 milliard €        | 3,37 milliards €       |

<sup>2</sup> Cf. Annexe page 30 : MCS, méthode coûts standard

À la lumière de ces mêmes chiffres, nous pouvons aussi calculer le coût que représente une facture envoyée et reçue pour l'entreprise et le citoyen. L'**envoi d'une facture par une entreprise** à une autre entreprise ou à un citoyen coûte **4,44 € sur papier** et **seulement 1,20 € électroniquement**. Cela représente une économie de 3,24 € par facture envoyée. Par « électroniquement », nous entendons dans ce chapitre « par le biais d'une plateforme numérique ». L'économie réalisée en cas d'envoi ou de réception par email d'une facture est inférieure et sera exposée plus loin dans ce rapport. La **réception d'une facture sur papier par une entreprise** représente un coût de **8,04 €** alors que **par voie électronique, son coût n'est que de 2,27 €**. Il s'agit d'une économie de 5,77 € par facture reçue. L'**envoi d'une facture par un citoyen** coûte **2,77 € sur papier** et **seulement 0,69 € électroniquement**. L'économie réalisée s'élève à 2,08 € par facture reçue. Pour résumer : 9,01 € d'économie en cas d'envoi et de réception entre entreprises par voie électronique plutôt que sur papier et 5,32 € d'économie si l'entreprise envoie une facture électronique au citoyen par voie électronique plutôt que sur papier.

**Tableau 3 : aperçu des charges administratives liées à la facturation papier et électronique par facture**

|                                    | Mesure 2012                       |                               |
|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
|                                    | Facture (destinée à l'entreprise) | Facture (destinée au citoyen) |
| Envoi papier                       | 4,44 €                            | 4,44 €                        |
| Envoi électronique                 | 1,20 €                            | 1,20 €                        |
| <b>Économie envoi</b>              | <b>3,24 €</b>                     | <b>3,24 €</b>                 |
| Réception papier                   | 8,04 €                            | 2,77 €                        |
| Réception électronique             | 2,27 €                            | 0,69 €                        |
| <b>Économie réception</b>          | <b>5,77 €</b>                     | <b>2,08 €</b>                 |
| <b>Économie totale par facture</b> | <b>9,01 €</b>                     | <b>5,32 €</b>                 |

Comme mentionné plus haut, il semble qu'un pourcentage important de factures soient envoyées et reçues par email. Si ce procédé permet déjà de réaliser des économies par rapport à la procédure papier, force est de constater que la facturation numérique permet des économies encore plus substantielles. Si une entreprise envoie une facture par email plutôt que sur papier, elle épargne 2,42 € par facture. Si cette facture avait été établie et envoyée par voie numérique, l'économie aurait été de 3,24 € (soit 0,82 € de plus). La réception d'une facture par email signifie pour l'entreprise une économie de 0,36 € par facture. La réception d'une facture numérique produit quant à elle une économie de 5,77 € à l'unité (soit 5,41 € de plus).

Les citoyens ont également à y gagner à passer à la facturation électronique. Pour chaque facture reçue par email, le citoyen réalise une économie de 1,04 €. Pour chaque facture numérique reçue via Zoomit, il économise même 2,08 € (soit 1,04 € de plus). Malgré cela, le citoyen reçoit pour l'instant 16,18% de ses factures par email et seulement 2,32% via Zoomit. Vous trouverez ci-dessous une présentation graphique de la différence entre les économies réalisées grâce aux emails et celles qu'engendre le passage par la plateforme numérique :

**Schéma 1 : économie papier – email – numérique : envoi facture de vente à une entreprise**

Versturen factuur naar onderneming:

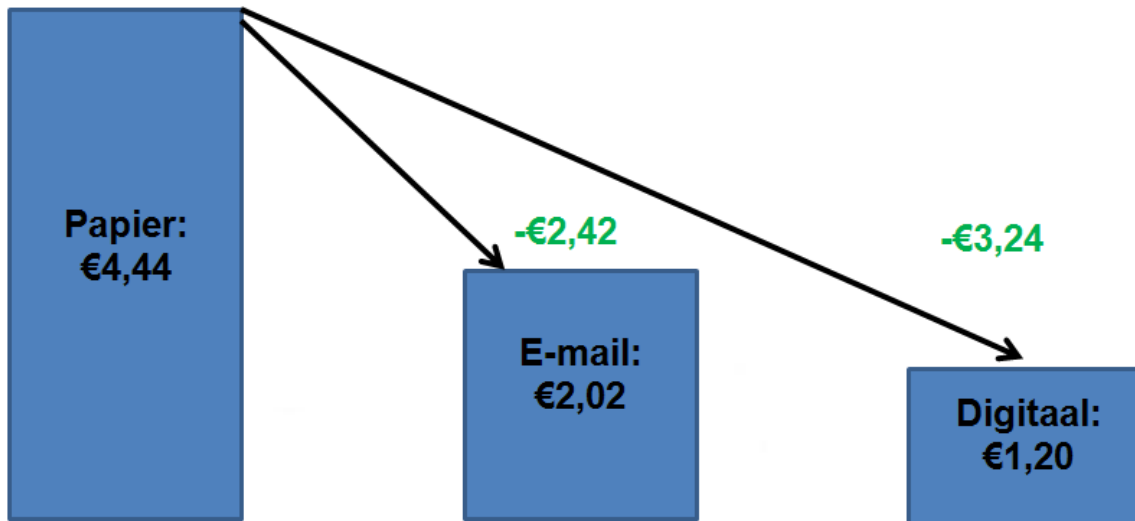


Schéma 2 : économie papier – email – numérique : réception facture d’achat par une entreprise

Ontvangen factuur door onderneming:

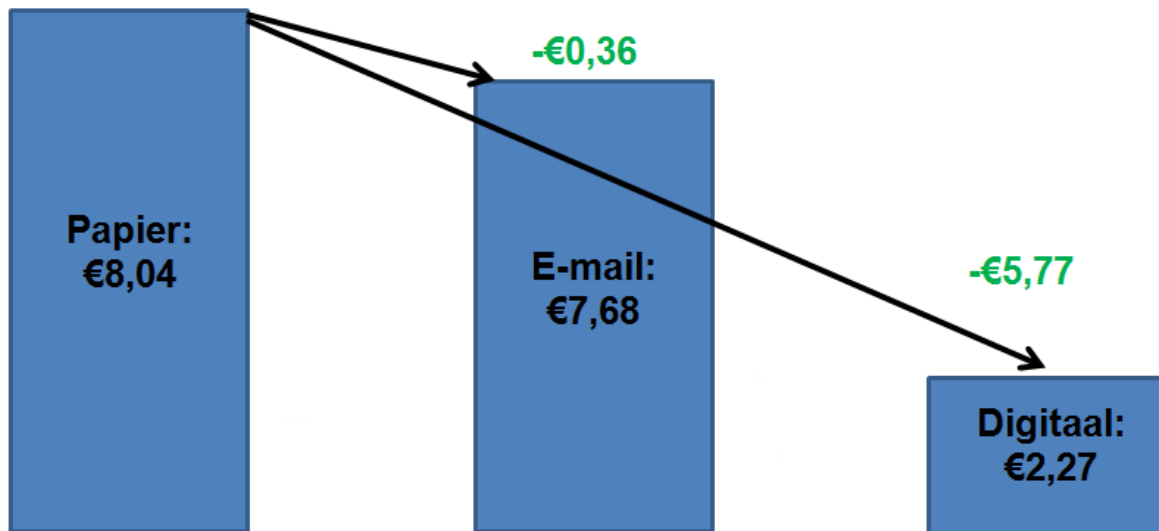


Schéma 3 : économie papier – email – numérique : envoi facture de vente à un citoyen

Versturen factuur naar burger:

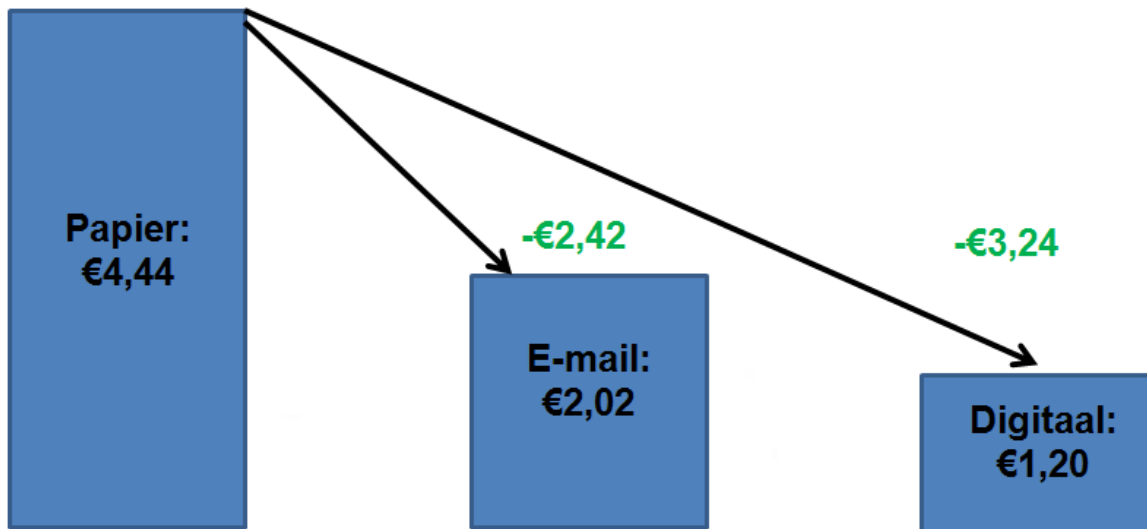
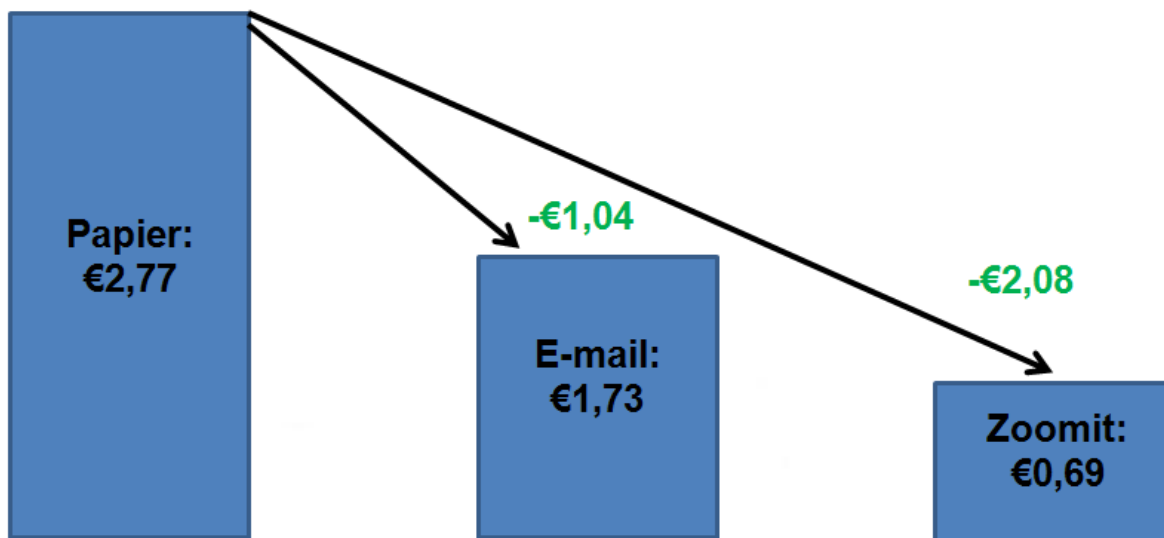


Schéma 4 : économie papier – email – numérique : réception facture d'achat par un citoyen

Ontvangen factuur door burger:



## 4 Résultats qualitatifs de l'enquête

L'enquête relative à la facturation électronique au sein des entreprises s'est également attardée sur certains aspects qualitatifs. Cette partie consigne les principales conclusions que l'on peut en tirer.

### 4.1 Projets d'avenir des entreprises

La question « *Votre entreprise est-elle intéressée ou a-t-elle des projets concrets pour instaurer les systèmes ou applications suivant(e)s dans les 12 mois à venir ?* » a livré le résultat suivant :

| Système comptable ou système de facturation/Système ERP permettant d'établir automatiquement les factures |                         |                   |                    |                   |
|---|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
|   | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
| Déjà utilisé  | 9%                      | 20%               | <b>50%</b>         | <b>41%</b>        |
| Projets concrets  | 2%                      | 4%                | 7%                 | 9%                |
| Intéressé   | 6%                      | 11%               | 6%                 | 4%                |
| Pas intéressé   | <b>75%</b>              | <b>40%</b>        | 14%                | 11%               |
| Ne sait pas   | 8%                      | 25%               | 23%                | 35%               |

De ce tableau on peut déduire que, comme attendu, ce sont les entreprises individuelles et les petites entreprises qui montrent le moins d'intérêt à passer à un système ERP. Comme mentionné précédemment, les coûts d'un tel investissement sont trop élevés par rapport au nombre de factures envoyées et reçues. Par contre, la plupart des moyennes entreprises travaille déjà à l'aide d'un système ERP ; tout comme 41 % des grandes entreprises. Toutefois, bon nombre de ces entreprises (13%) affirment avoir des projets en la matière ou font preuve d'un certain intérêt pour le système.

| Plateforme numérique intégrée et sécurisée pour envoyer des factures de vente par voie électronique |                         |                   |                    |                   |
|---|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
|   | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
| Déjà utilisé  | 3%                      | 3%                | 17%                | 21%               |
| Projets concrets  | 1%                      | 3%                | 12%                | 10%               |
| Intéressé   | 9%                      | 16%               | 10%                | 11%               |
| Pas intéressé   | <b>78%</b>              | <b>50%</b>        | 28%                | 17%               |
| Ne sait pas   | 9%                      | 28%               | <b>33%</b>         | <b>41%</b>        |

| Plateforme numérique intégrée et sécurisée pour recevoir des factures d'achat par voie électronique |            |                   |         |        |
|---|------------|-------------------|---------|--------|
|   | Entreprise | Petite entreprise | Moyenne | Grande |

|                  | individuelle |            | entreprise | entreprise |
|------------------|--------------|------------|------------|------------|
| Déjà utilisé     | 4%           | 6%         | 16%        | 18%        |
| Projets concrets | 0%           | 2%         | 10%        | 6%         |
| Intéressé        | 11%          | 14%        | 14%        | 19%        |
| Pas intéressé    | <b>75%</b>   | <b>49%</b> | 25%        | 14%        |
| Ne sait pas      | 10%          | 29%        | <b>35%</b> | <b>43%</b> |

Les entreprises individuelles et les moyennes entreprises ne portent qu'un intérêt limité à l'utilisation d'un portail en ligne pour l'envoi et la réception de factures électroniques. L'une des raisons à cette position pourrait être le fait qu'elles ne sont pas suffisamment au courant des avantages de la facturation électronique. Il ressort du tableau de la page 22 que la majorité de ce type d'entreprises envoie toujours ses factures sous pli postal. Le tableau ci-dessus indique également que les moyennes et les grandes entreprises utilisent quant à elles de préférence un environnement ERP.

| Plateforme numérique pour l'archivage des factures |                         |                   |                    |                   |
|--|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
|  | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
| Déjà utilisé                                       | 3%                      | 6%                | 16%                | 18%               |
| Projets concrets                                   | 1%                      | 2%                | 10%                | 6%                |
| Intéressé  | 11%                     | 15%               | 14%                | 19%               |
| Pas intéressé                                      | <b>78%</b>              | <b>49%</b>        | 24%                | 14%               |
| Ne sait pas  | 7%                      | 28%               | <b>36%</b>         | <b>43%</b>        |

D'après les résultats mentionnés au point 4.2, la majorité des entreprises sont convaincues que l'archivage électronique offre des avantages considérables en matière d'efficacité du processus d'archivage. Les entreprises ne sont néanmoins pas inclinées à investir dans un avenir proche dans une telle infrastructure. Cette position peut s'expliquer par un manque de connaissance des possibilités et des coûts y afférents. La marge de progression est encore grande. Les résultats susmentionnés indiquent qu'il existe un lien évident entre la réception numérique de factures et leur archivage numérique. La plupart des entreprises qui reçoivent une facture numérique procèdent également à un archivage numérique.

## 4.2 Perception des avantages de la facturation électronique

La question suivante a été posée pour cette partie :

*Par rapport à la facturation papier, la facturation électronique permet à mon entreprise de ...*

Vous trouverez ci-dessous une analyse succincte des résultats obtenus par question. Les pourcentages effectifs pour les différents types d'entreprises sont consignés dans l'annexe 2.

### 4.2.1 Frais informatiques plus élevés

Tant les entreprises individuelles que les petites et les grandes entreprises suivent le raisonnement selon lequel la facturation électronique entraîne des frais IT plus élevés. Seul un groupe limité parmi les moyennes entreprises n'est pas de cet avis. En effet, passer à la facturation électronique exige souvent d'investir dans de nouveaux logiciels ou de prévoir une extension des logiciels existants. Néanmoins, les entreprises individuelles et les petites entreprises peuvent avoir recours à la facturation sans devoir consentir des frais excessifs. Elles peuvent ainsi envoyer leurs factures par courriel, sur support PDF, à l'aide d'un logiciel comptable en ligne qui peut constituer l'extension des logiciels comptables existants, ou encore par le biais d'un portail internet. Ce sont principalement ces deux dernières méthodes, combinées ou non à un fournisseur de services, qui permettent aux petites entreprises d'enregistrer davantage de gains et ce, grâce à une automatisation plus importante. Le coût de l'investissement reste limité par rapport aux économies annuelles réalisées en frais directs et indirects.

#### 4.2.2 Traitement plus rapide

Les entreprises individuelles et les petites entreprises ne semblent pas vraiment convaincues du gain de temps de traitement que peut constituer la facturation électronique. Ces groupes d'entreprises collaborent souvent avec un comptable externe. Bien souvent, elles laissent ainsi le comptable se charger de l'intégralité du traitement des factures d'achat et de vente. Les comptables externes peuvent jouer ici un rôle prépondérant puisque, en instaurant et en installant un système de facturation électronique, ils peuvent démontrer à leurs clients que, de cette manière, le traitement est bel et bien plus rapide. Les moyennes entreprises et les grandes entreprises sont quant à elles convaincues que la facturation permet d'accélérer le traitement des factures d'achat et de vente.

#### 4.2.3 Limitation des erreurs

Un avantage considérable de la facturation électronique se trouve dans le fait que les données ne doivent plus être retranscrites à chaque fois, limitant ainsi le nombre d'erreurs. Cet avantage est d'autant plus visible si l'intégralité du processus de rédaction et de traitement des factures d'achat et de vente est numérisé. En dépit de cet avantage, les entreprises, quel que soit leur type, ne semblent pas vraiment convaincues. Seules les moyennes et les grandes entreprises se montrent convaincues.

#### 4.2.4 Diminution de la consommation de papier

Tous les types d'entreprises sont fermement convaincues que cette méthode de comptabilité permet de diminuer les coûts directs liés à la consommation de papier. Il ne fait donc aucun doute que, hormis le coût d'un timbre, la comptabilité électronique constitue le meilleur ROI.

#### 4.2.5 Davantage de sécurité

Lorsque les factures sont envoyées dans un environnement numérique sécurisé, leur contenu ne peut plus être modifié après publication ; on évite ainsi tout risque de fraude. Tous les types d'entreprises se montrent plutôt indifférents vis-à-vis du fait qu'il s'agit d'un différenciateur intéressant de la facturation électronique.

#### 4.2.6 Meilleur contrôle/suivi

Étant donné que de nombreux entrepreneurs n'utilisent pas ou peu souvent un ordinateur, les entreprises individuelles et les petites entreprises ont tendance à encore penser que la facturation électronique les privera d'une grande partie du contrôle du processus de facturation. Comme évoqué précédemment, le comptable externe peut, ici aussi, intervenir et convaincre les entrepreneurs des avantages de la facturation électronique. Les moyennes et grandes entreprises admettent par contre que la facturation électronique leur permet de mieux contrôler le processus de facturation et de mieux suivre l'ensemble du processus.

#### 4.2.7 Simplification du traitement, gain de temps et réduction des charges administratives

Comme soulevé précédemment, ce sont, ici encore, les entreprises individuelles et les petites entreprises qui ne perçoivent pas encore tous les avantages directs de la facturation électronique. Pourtant, cette méthode est assortie d'avantages indéniables, comme la simplification du processus de facturation, le gain de temps pour le personnel qui, grâce à la facturation électronique, peut se charger d'autres tâches, ainsi que la diminution des charges administratives. À nouveau, les moyennes entreprises et grandes entreprises semblent davantage persuadées des avantages directs de la facturation électronique.

#### 4.2.8 Archivage plus efficace

Tous les types d'entreprises entrevoient un avantage direct à l'archivage électronique. Or, les résultats susmentionnés révèlent que la majorité des entreprises n'envisagent pas encore de passer à l'archivage électronique.



## 5 Conclusion

L'enquête menée auprès de 613 entreprises belges a dévoilé un volume annuel de 1.040.208.610 factures de vente et 1.011.408.537 factures d'achat en Belgique. Près de 40 % des factures de vente sont établies de manière automatisée, comparativement à 60% de manière manuelle. Quelque 83% des factures d'achat sont traitées manuellement, par rapport à 17% automatiquement. Le sondage relatif à l'utilisation de la facturation électronique (via la plateforme numérique et les emails) a révélé que, comparativement à la période 1993-2011, le nombre de factures envoyées à des entreprises par le biais d'une plateforme numérique a augmenté de 1,91% à 3,74% et le nombre de factures envoyées par email a grimpé, passant de 5% à 18,78%. Plus de 77% de factures de vente adressées aux entreprises (370,5 millions) sont toujours envoyées sous format papier. Le nombre de factures adressées aux citoyens et qui sont envoyées et reçues par la plateforme numérique a augmenté, passant de 0,87% à 2,32% ; par email, elles sont passées de 5% à 16,18%. Plus de 81% des factures de vente destinées aux citoyens (457,9 millions) sont encore envoyées par courrier. Le nombre de factures reçues par les entrepreneurs par la plateforme numérique est passé de 0,65% à 2,59% ; par email, de 5% à 15,71%. Plus de 81% des factures d'achat (367,2 millions) sont encore reçues sous format papier.

Dans la mesure zéro (la facturation effectuée à 100% sous format papier), les charges administratives s'élèvent à 5,02 milliards d'euros. Dans la situation potentielle (facturation à 100% numérique), les charges administratives s'élèvent à 1,66 milliard d'euros. Dès lors, si l'on devait passer de la facturation papier à une facturation intégralement électronique, on économiserait 3,37 milliards d'euros. À la lumière des chiffres et des résultats examinés, on peut constater que la facturation électronique a déjà permis d'économiser 344 millions d'euros entre 1993 et 2011, dont 103,5 millions d'euros grâce aux factures envoyées par la plateforme numérique et 240,7 millions d'euros par le biais des factures envoyées par email. Par rapport à la fin 2011, on constate pour la fin 2012 une économie supplémentaire de 172,2 millions d'euros, dont 69,2 millions et 103,0 millions respectivement grâce aux factures numériques et aux factures envoyées par email.

Le coût par facture envoyée sous format papier est de 4,44 €, tandis que la facture électronique ne coûte que 1,20 € ; ce qui implique une économie de 3,24 € par facture envoyée. La réception d'une facture papier coûte 8,04 € à une entreprise, contre seulement 2,27 € pour la version électronique ; il s'agit là d'une économie de 5,77 € par facture reçue. Pour un citoyen, la réception d'une facture sous format papier coûte 2,77 €, contre à peine 0,69 € pour une facture électronique, à savoir une économie de 2,08 € par facture reçue. En bref, l'utilisation de la facturation électronique au lieu de la facturation papier permet de réaliser les économies suivantes : 9,01 € par facture pour l'envoi et la réception entre entreprises et 5,32 € par facture lorsqu'une entreprise envoie une facture à un citoyen.

Les résultats qualitatifs de l'enquête nous apprennent que ce sont les moyennes et les grandes entreprises qui parviennent le mieux à évaluer les avantages de la facturation électronique et les coûts d'investissement y afférents. À l'avenir, il conviendra de lancer des initiatives supplémentaires à l'intention des entreprises individuelles et des petites entreprises en vue de promouvoir la

facturation électronique. Même si les moyennes et les grandes entreprises sont, en grande partie, déjà passées à la facturation électronique, la marge de progression à ce niveau reste non négligeable.

## 6 Annexes

### 6.1 Annexe 1: le modèle MCS

Il est indispensable que la mesure des charges administratives se déroule d'une manière uniforme, transparente et structurée. Dans cette optique, l'Agence pour la Simplification Administrative a élaboré le modèle de mesure Kafka. C'est à l'aide de ce modèle que les différentes étapes de cette mesure sont effectuées. Le modèle de mesure Kafka se base sur la Méthode des Coûts Standard (MCS), un modèle utilisé partout dans le monde.

Pour mesurer les charges administratives, on récolte les paramètres suivants pour les différentes obligations (OI) et actes administratifs (AA) qui surviennent lors des processus de l'état civil (situation présente et future) ;

- Par acte administratif :
  - La durée =  $T_{\text{temps}}$
  - Le tarif horaire =  $P_{\text{tarif horaire}}$
  - Les coûts Out-of-pocket =  $P_{\text{Out-of-pocket}}$
  - L'étendue du groupe cible =  $Q_{\text{nombre}}$
  - La fréquence =  $F_{\text{fréquence}}$

Les étapes suivantes, prévues dans cette mesure, permettent d'obtenir ces cinq paramètres, de traiter les données et d'ensuite les rapporter.

ÉTAPE 1 : répertorier les actes administratifs par processus

ÉTAPE 2 : déterminer et récolter des données

ÉTAPE 3 : traiter les données

La formule utilisée pour chaque formalité est la suivante :

$$\text{Charges administratives (CA)} = ((T_{\text{temps}} \times P_{\text{tarif horaire}}) + P_{\text{Out-of-pocket}}) \times (Q_{\text{nombre}} \times F_{\text{fréquence}})$$

### T<sub>temps</sub>

Combien de temps faut-il à un collaborateur du département comptabilité pour rédiger une facture de vente ?

### P<sub>Out-of-pocket</sub>

Combien coûte un timbre ?

### P<sub>tarif horaire</sub>

Combien coûte à l'entreprise la personne qui effectue les tâches ?  
Quel est son coût pour le citoyen ?

### Q<sub>nombre</sub> X F<sub>fréquence</sub>

Combien de factures de vente une entreprise établit-elle chaque année ?

Combien de fois un collaborateur du département comptabilité doit-il effectuer une certaine tâche par facture établie ?

En calculant à chaque fois et pour chaque groupe cible la charge pour l'ensemble des formalités As-Is et To-Be, on obtient la diminution des charges qui va de pair avec l'introduction de la facturation électronique.

ÉTAPE 4 : validation des résultats par les parties prenantes

ÉTAPE 5 : rapport final

Enfin, la dernière étape est le rapportage des conclusions contenues dans le présent rapport.

## 6.2 Annexe 2 : Perception des avantages de la facturation électronique - répartition selon le type d'entreprise

Par rapport à la facturation classique, la facturation électronique **permet à mon entreprise de**

|                              | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Frais ICT plus élevés</b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord      | 22    | 4,4%  | 9,2%                    | 5,2%              | 3,3%               | 0,9%              |
| Plutôt pas d'accord          | 66    | 13,4% | 11,8%                   | 11,4%             | 21,8%              | 12,1%             |
| Neutre                       | 114   | 23,2% | <b>23,8%</b>            | <b>27,3%</b>      | 11,5%              | 24,5%             |
| Plutôt d'accord              | 134   | 27,3% | 20,7%                   | 23,3%             | <b>35,3%</b>       | <b>32,0%</b>      |
| Tout à fait d'accord         | 92    | 18,7% | 21,8%                   | 14,6%             | 16,4%              | 22,9%             |
| Pas d'avis                   | 64    | 13,0% | 12,8%                   | 18,3%             | 11,7%              | 7,6%              |

|                               | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|-------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Traitement plus rapide</b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord       | 20    | 4,0%  | 9,0%                    | 4,9%              | 3,3%               | 0,0%              |
| Plutôt pas d'accord           | 51    | 10,3% | 13,4%                   | 14,1%             | 4,9%               | 6,6%              |
| Neutre                        | 111   | 22,7% | <b>25,9%</b>            | 25,3%             | 21,3%              | 18,2%             |
| Plutôt d'accord               | 153   | 31,2% | 25,1%                   | <b>29,1%</b>      | 31,2%              | <b>37,8%</b>      |
| Tout à fait d'accord          | 114   | 23,3% | 15,4%                   | 16,4%             | <b>32,5%</b>       | 31,9%             |
| Pas d'avis                    | 41    | 8,4%  | 11,2%                   | 10,1%             | 6,7%               | 5,5%              |

|                               | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|-------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Limitation des erreurs</b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord       | 28    | 5,7%  | 10,4%                   | 8,0%              | 1,1%               | 2,3%              |
| Plutôt pas d'accord           | 76    | 15,6% | 14,1%                   | 16,5%             | 16,4%              | 15,0%             |
| Neutre                        | 145   | 29,6% | <b>34,3%</b>            | <b>31,3%</b>      | <b>29,6%</b>       | 24,5%             |
| Plutôt d'accord               | 129   | 26,4% | 18,1%                   | 24,7%             | 22,0%              | <b>36,6%</b>      |
| Tout à fait d'accord          | 72    | 14,7% | 12,6%                   | 9,2%              | 22,5%              | 18,5%             |
| Pas d'avis                    | 39    | 8,0%  | 10,6%                   | 10,4%             | 8,4%               | 3,2%              |

|  | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|--|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Diminution de la consommation de papier</b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord                        | 24    | 4,8%  | 7,8%                    | 6,2%              | 4,3%               | 1,3%              |
| Plutôt pas d'accord                            | 40    | 8,3%  | 11,6%                   | 11,3%             | 6,6%               | 3,2%              |
| Neutre   | 59    | 12,0% | 17,3%                   | 11,3%             | 12,0%              | 9,3%              |
| Plutôt d'accord                                | 126   | 25,7% | 24,2%                   | 25,5%             | 13,3%              | 33,6%             |
| Tout à fait d'accord                           | 208   | 42,5% | <b>34,6%</b>            | <b>35,5%</b>      | <b>54,8%</b>       | <b>49,3%</b>      |
| Pas d'avis                                     | 33    | 6,8%  | 4,5%                    | 10,1%             | 9,0%               | 3,2%              |

|                                     | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|-------------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b><i>Davantage de sécurité</i></b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord             | 22    | 4,4%  | 9,2%                    | 6,3%              | 0%                 | 1,3%              |
| Plutôt pas d'accord                 | 59    | 12,1% | 11,4%                   | 14,6%             | 13,1%              | 8,9%              |
| Neutre                              | 170   | 34,7% | <b>43,5%</b>            | <b>35,6%</b>      | <b>26,3%</b>       | 32,2%             |
| Plutôt d'accord                     | 128   | 26,1% | 13,9%                   | 23,7%             | 24,8%              | <b>38,2%</b>      |
| Tout à fait d'accord                | 66    | 13,4% | 11,9%                   | 7,8%              | 24,6%              | 14,9%             |
| Pas d'avis                          | 46    | 9,3%  | 10,1%                   | 12,0%             | 11,2%              | 4,5%              |

|                                       | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|---------------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b><i>Meilleur contrôle/suivi</i></b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord               | 27    | 5,5%  | 8,9%                    | 8,9%              | 1,6%               | 1,3%              |
| Plutôt pas d'accord                   | 52    | 10,6% | 9,0%                    | 13,8%             | 15,3%              | 5,3%              |
| Neutre                                | 156   | 31,9% | <b>37,1%</b>            | <b>30,2%</b>      | 22,5%              | <b>35,4%</b>      |
| Plutôt d'accord                       | 125   | 25,4% | 19,9%                   | 25,7%             | <b>31,4%</b>       | 25,7%             |
| Tout à fait d'accord                  | 87    | 17,8% | 16,8%                   | 9,5%              | 20,9%              | 26,5%             |
| Pas d'avis                            | 43    | 8,8%  | 8,2%                    | 11,8%             | 8,4%               | 5,9%              |

|                               | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|-------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Traitement plus simple</b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord       | 20    | 4,0%  | 7,8%                    | 5,9%              | 0%                 | 1,3%              |
| Plutôt pas d'accord           | 48    | 9,7%  | 12,4%                   | 13,1%             | 7,1%               | 5,3%              |
| Neutre                        | 136   | 27,8% | <b>31,0%</b>            | <b>31,8%</b>      | <b>31,7%</b>       | 18,8%             |
| Plutôt d'accord               | 151   | 30,8% | 23,2%                   | 22,6%             | 29,9%              | <b>46,1%</b>      |
| Tout à fait d'accord          | 95    | 19,3% | 14,5%                   | 15,3%             | 24,6%              | 24,3%             |
| Pas d'avis                    | 41    | 8,4%  | 11,0%                   | 11,4%             | 6,7%               | 4,1%              |

|                         | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|-------------------------|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Gain de temps</b>    |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord | 21    | 4,2%  | 8,5%                    | 7,3%              | 0%                 | 0%                |
| Plutôt pas d'accord     | 62    | 12,7% | 13,5%                   | 16,3%             | 12,2%              | 8,0%              |
| Neutre                  | 127   | 25,8% | <b>31,1%</b>            | <b>26,8%</b>      | 18,6%              | 25,0%             |
| Plutôt d'accord         | 145   | 29,6% | 24,5%                   | 22,9%             | <b>36,3%</b>       | <b>37,2%</b>      |
| Tout à fait d'accord    | 98    | 19,9% | 12,8%                   | 16,5%             | 26,3%              | 25,3%             |
| Pas d'avis              | 38    | 7,8%  | 9,6%                    | 10,1%             | 6,7%               | 4,5%              |

|   | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|---|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Moins de charges administratives</b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord                 | 24    | 4,9%  | 10,2%                   | 7,1%              | 0%                 | 1,3%              |
| Plutôt pas d'accord                     | 68    | 13,8% | 15,1%                   | 18,9%             | 12,0%              | 8,0%              |
| Neutre                                  | 120   | 24,5% | 30,5%                   | 25,7%             | 23,5%              | 19,5%             |
| Plutôt d'accord                         | 157   | 32,0% | 26,5%                   | 25,0%             | 29,7%              | 45,5%             |
| Tout à fait d'accord                    | 81    | 16,6% | 9,7%                    | 12,7%             | 25,3%              | 21,1%             |
| Pas d'avis                              | 40    | 8,2%  | 8,0%                    | 10,7%             | 9,5%               | 4,5%              |

|                                | Total |       | Entreprise individuelle | Petite entreprise | Moyenne entreprise | Grande entreprise |
|--------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Archivage plus efficace</b> |       |       |                         |                   |                    |                   |
| Absolument pas d'accord        | 17    | 3,6%  | 8,0%                    | 4,9%              | 1,6%               | 0%                |
| Plutôt pas d'accord            | 38    | 7,7%  | 10,2%                   | 11,2%             | 7,6%               | 1,9%              |
| Neutre                         | 102   | 20,9% | 24,1%                   | 21,6%             | 14,6%              | 21,3%             |
| Plutôt d'accord                | 142   | 29,1% | <b>30,5%</b>            | <b>28,4%</b>      | 25,0%              | 31,1%             |
| Tout à fait d'accord           | 146   | 29,8% | 18,3%                   | 21,1%             | <b>44,5%</b>       | <b>39,9%</b>      |
| Pas d'avis                     | 44    | 9,0%  | 8,7%                    | 12,9%             | 6,7%               | 5,9%              |