



# La facturation numérique dans le commerce B2C et B2B

Découvrez comment rendre la facturation de votre entreprise porteuse d'avenir.

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
Les avantages de la facturation électronique	4
<b>Quels sont les types de facture numérique existants?</b>	<b>5</b>
La facture e-mail	6
La facture structurée	7
eBill	7
<b>Analyse de la valeur d'utilisation des processus de facturation</b>	<b>8</b>
Facture PDF	9
QR-facture	10
Facture hybride	11
Facture structurée	12
eBill	13
Conclusion	14
<b>Quelles mesures les émetteurs de factures peuvent-ils appliquer?</b>	<b>15</b>
Bonne pratique n°1: communiquez via vos propres canaux	16
Bonne pratique n°2: trouvez de nouveaux destinataires pour eBill et la facture structurée	16
Bonne pratique n°3: simplifiez au maximum votre formulaire d'inscription (uniquement pour eBill)	17
Bonne pratique n°4: intégrez l'inscription à vos propres canaux (seulement eBill)	17
<b>Perspectives</b>	<b>18</b>
<b>Contact</b>	<b>19</b>



## Introduction

À quoi nos clientes et clients prêtent-ils particulièrement attention? À des solutions pérennes qui permettent de concevoir leurs processus de manière efficace. En tant qu'établissement financier suisse de premier plan, notre but est de vous soutenir en vous proposant précisément ces solutions. Cela vaut évidemment aussi pour la facturation, pilier essentiel du trafic des paiements suisse. Ces dernières années, l'acceptation des services de paiement mobiles a augmenté de concert avec les mandats de paiement électroniques. Cette tendance le démontre avec évidence: les clientes et clients privilégient de plus en plus la facturation et la réception de factures numériques.

C'est une bonne chose pour vous, puisque le changement numérique apporte aussi, en matière de facturation, de nombreux avantages pour les entreprises. Grâce à la numérisation et à l'automatisation des processus, vous pouvez économiser un temps précieux et réduire vos coûts. Cela permet en outre de préserver l'environnement ainsi que les ressources des entreprises, et de profiter d'une plus grande fiabilité ainsi que de la sécurité technologique.

Dans ce livre blanc, nous vous expliquons quelles possibilités offre la facturation numérique dans le commerce B2C et B2B et comment faire pour vous organiser aussi efficacement que possible afin de vous y adapter et gagner ainsi de nouvelles clientes et de nouveaux clients pour les factures électroniques. Ce faisant, vous offrez d'une part à votre groupe cible la meilleure expérience utilisateur possible, et obtenez d'autre part toute une série d'avantages novateurs pour vous et votre entreprise.

Nous vous souhaitons une lecture instructive!

## Les avantages de la facturation électronique



### Réduction des coûts

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



### Sécurité accrue

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



### Gain de temps

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



### Protection de l'environnement

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





## Quels sont les types de facture numérique existants?

Les factures papier perdent de plus en plus d'importance. Cela s'explique notamment par le fait qu'il n'est plus obligatoire d'apposer une signature numérique et que la facture électronique ainsi que la facture papier (scannée) ont la même valeur depuis janvier 2018. En 2019, 77% des paiements ont été effectués de manière électronique, tandis que le volume des factures papier s'est réduit de 36% entre 2012 et 2019 (analyses de SIX, European Consumer Payment Report 2019).

Dans les pages qui suivent, nous aimerions vous présenter trois types de facture électronique avec leurs différentes caractéristiques: la facture e-mail, la facture structurée et eBill.

### **Définition de la facture électronique**

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

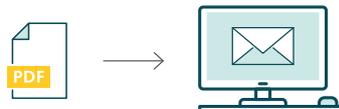
## La facture e-mail

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

### Facture PDF

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

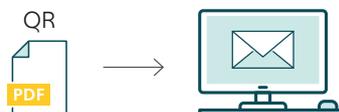
Format du justificatif:	PDF
Type de données de paiement:	IBAN
Degré de numérisation des données:	non disponible
Type de distribution:	E-mail



### QR-facture

En septembre 2022, après une période de transition d'environ deux ans, la QR-facture a remplacé le bulletin de versement (BVR). Les factures peuvent être payées par les destinataires soit en scannant le code QR, soit, comme c'est aussi le cas pour la facture PDF, via leur mobile banking ou leur e-banking, par courrier à la banque ou directement au guichet. Les QR-factures ne doivent pas être distribuées électroniquement, elles peuvent aussi être envoyées aux destinataires par voie postale.

Format du justificatif:	PDF
Type de données de paiement:	Code QR
Degré de numérisation des données:	faible
Type de distribution:	E-mail



### Facture hybride

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

Format du justificatif:	PDF et XML (ou données structurées comparables)
Type de données de paiement:	IBAN et données structurées complètes
Degré de numérisation des données:	moyen
Type de distribution:	E-mail et canaux pour les données structurées



## La facture structurée

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

Format du justificatif:	XML (ou données structurées comparables)
Type de données de paiement:	complètement structuré
Degré de numérisation des données:	élevé
Type de distribution:	Canaux pour les données structurées



## eBill

Avec eBill, les clientes et les clients ne reçoivent leurs factures ni par courrier, ni par e-mail, mais directement dans leur compte m-banking ou e-banking. Pour ce faire, ils s'inscrivent sur la plateforme eBill avec une adresse postale privée et une adresse e-mail. Une fois l'inscription validée, ils peuvent soit solliciter le paiement via eBill auprès des émetteurs de factures de leur choix, soit s'inscrire en même temps pour tous les émetteurs de factures. Quand une facture est délivrée, la personne destinataire reçoit un message push, ce qui lui permet d'autoriser la facture eBill ou de mettre en place une autorisation permanente. eBill est une vraie success story pour la place financière suisse. Fin 2024, plus de 3,5 millions de personnes en Suisse utilisaient eBill. Ainsi, eBill s'est fait une place dans plus de la moitié des ménages suisses.

Format du justificatif:	PDF
Type de données de paiement:	complètement structuré
Degré de numérisation des données:	élevé
Type de distribution:	M-banking et e-banking



### Bon à savoir:

PostFinance propose la facture structurée aux entreprises sous le nom de produit «e-facture». [En savoir plus](#)



## Analyse de la valeur d'utilisation des processus de facturation

Les différents processus de facturation numérique présentés dans le chapitre précédent offrent à la fois des avantages et des inconvénients. Sur la base d'une analyse de la valeur d'utilisation réalisée par le prestataire de services financiers suisse SIX et de la Haute école de Lucerne («Future of Billing – A SIX White Paper, 2020»), les différents processus sont séparés en plusieurs catégories dans les pages qui suivent et évalués selon différents indicateurs. 1 étoile correspond à l'évaluation la plus basse, et 5 étoiles à la meilleure évaluation. Nous nous concentrons ici plus particulièrement sur l'utilité pour les émetteurs de factures.

La dimension politique et écologique concerne le potentiel d'intégration et la pérennité d'un processus de facturation. La dimension financière se concentre sur les coûts et l'efficacité. Quant à la dimension sociale, elle englobe l'applicabilité du

processus: quel est le degré de convivialité d'un processus pour les émetteurs et les destinataires de factures? Enfin, la dimension technologique traite de la sécurité et de la capacité de résistance des processus.

Dimensions	Politique et écologique	Économique	Sociale	Technologique
Indicateurs	Processus harmonisés	Coûts par facture	Couverture de cas d'application	Sécurité
	Transparence	Efficacité	Fiabilité	Marge d'erreur
	Durabilité	Cash management	Commodité	

## Facture PDF

En tant que version numérique d'une facture postale, la facture PDF est désormais un mécanisme obsolète. L'objectif de la norme internationale ISO 20022 est d'unifier les processus du secteur de la finance afin d'obtenir des processus standardisés et des factures non spécifiques à un secteur pour la collaboration nationale et internationale. Si la facture PDF avec IBAN contient certes un élément harmonisé, ce contenu de la facture (mais aussi d'autres, tels que le montant, l'échéance, etc.), ne peut toutefois pas être traité de manière automatique lors de la réception de la facture. C'est pourquoi ce type de facture est de plus en plus remplacé par le trafic structuré des données.

Le contenu informatif d'une facture PDF est construit de manière claire et compréhensible mais ne permet pas de suivre l'évolution des progrès de manière fiable. Le rapport du destinataire du paiement avec la facture en ce qui concerne sa réception et son paiement se soustrait parfois à une planification précise.

L'avantage est que ce processus peut être entièrement automatisé pour la création de la facture, rendant les documents sur papier obsolètes. Cependant, on ne peut pas dire que les factures PDF sont très durables: l'infrastructure numérique évolue toujours plus vers des données structurées et s'avère donc très peu pérenne.

Pour les émetteurs de factures, la facture e-mail est le plus cher des processus numériques avec la QR-facture. En effet, des frais de rappel et des frais pour les versements en espèces au guichet, ainsi que des frais de rejet peuvent être générés.

L'efficacité d'un processus pour les émetteurs de factures ne dépend pas seulement des efforts nécessaires à la création de la facture; il faut aussi prendre en compte le potentiel de retard de paiement du côté du destinataire de la facture. Plus une customer journey contient d'étapes manuelles, plus il est probable que le paiement prenne du retard. Avec une facture PDF, il est toujours indispensable que le destinataire de la facture reporte l'information manuellement. Il est en outre possible que les e-mails atterrissent dans le dossier spam, qu'on ne les remarque pas ou qu'ils soient supprimés par inadvertance.

La sécurité de planification est essentielle pour la gestion des liquidités et l'utilisation du fonds de roulement d'une entreprise. En raison de la transmission manuelle obligatoire des données par le destinataire de la facture, l'insécurité quant à la date de paiement est relativement grande.

Savoir quel processus de facturation est le plus adapté est aussi une question relevant de la relation de facturation entre l'émetteur et le destinataire de factures. Si de nombreuses factures sont créées chaque année, un processus automatisé sera le plus adapté. S'il y a peu de factures, la facture PDF peut être avantageuse et permettre d'économiser du temps.

Le point de contact qui se crée grâce à l'échange par e-mail peut permettre d'entretenir la relation client – un avantage évident. Cela permet aussi d'économiser les coûts de conversion à d'autres processus de facturation.

Pour ce qui est de la sécurité, la facture PDF ne présente pas de structures et de règles concrètes – et l'envoi d'e-mails génère en outre un risque élevé de d'atteintes à la protection des données, par exemple lors d'attaques de phishing. Les risques d'erreurs humaines contribuent à amoindrir la sécurité de la facture PDF.

Dimensions	Indicateurs	Évaluation
Politique et écologique	Processus harmonisé	★★
	Transparence	★★★
	Durabilité	★★★
Économique	Coûts par facture	★★★
	Efficacité	★★
	Cash management	★★★
Sociale	Couverture de cas d'application	★★★
	Fiabilité	★★
	Commodité	★★★★★
Technologique	Sécurité	★★
	Marge d'erreur	★★
Évaluation globale		2,7 étoiles

## QR-facture

Dans le chapitre portant sur la facture PDF, nous avons déjà vu que le trafic des paiements suisse tente de s'aligner sur les normes internationales du trafic des paiements (ISO 20022). L'étape finale de cette standardisation a eu lieu en juin 2020 avec l'introduction de la QR-facture. Comme celle-ci respecte toutes les nouvelles normes, elle est porteuse d'avenir sur toute la ligne.

Pour ce qui est de la transparence, on observe que la QR-facture est soumise à la même problématique que la facture PDF: il n'est pas possible de suivre la progression de manière fiable, ni d'estimer précisément la date de réception et de paiement de la facture.

Organiser les processus de facturation de manière pérenne signifie aussi agir de manière durable. La QR-facture est durable dans la mesure où les entreprises peuvent travailler durablement sur la base de normes harmonisées. Pour protéger les ressources, il faut que la QR-facture n'utilise pas de papier et qu'elle soit envoyée de manière numérique au destinataire.

Si l'on considère les coûts par facture, la QR-facture – qu'elle soit imprimée sur papier ou envoyée par e-mail – est moins onéreuse qu'une facture PDF avec IBAN. Si la quantité de ressources utilisée est la même, le taux d'erreur pour le destinataire de la facture est néanmoins plus bas, car avec la QR-facture, les données ne doivent pas être traitées manuellement une fois que la facture a été scannée. Il convient néanmoins de noter que la QR-facture peut aussi générer des frais potentiels pour les versements en espèces au guichet et des frais de rejet, ainsi que des frais de rappel.

Étant donné que les QR-factures ne nécessitent aucune inscription, elles constituent un processus de facturation simple et rapide. Qui plus est, elles sont fiables, car elles comportent un degré élevé d'automatisation.

La QR-facture est particulièrement performante pour ce qui est de la couverture des cas d'application: elle se prête aux paiements uniques, aux paiements avec un nombre plus ou moins important de destinataires, et est adaptée à l'emploi pour les transactions B2C et B2B.

La QR-facture s'avère plus fiable que la facture PDF, car la saisie manuelle de données n'est plus nécessaire, ce qui permet d'éviter une source d'erreur importante du côté du destinataire. Mais ce processus de facturation implique également un haut risque de retard dans le paiement – et le contenu de la facture ne peut pas être suivi de manière simple.

Tout comme la facture PDF, la QR-facture est avantageuse en tant que point de contact client. Les entreprises peuvent utiliser les factures e-mail comme canal de communication supplémentaire afin d'interagir avec leurs clientes et clients. À cet égard, la commodité de la QR-facture est toutefois moins élevée, car la migration technique à la QR-facture exige dans l'immédiat d'investir du temps et de l'argent.

Les standards de facturation tels que la QR-facture sont davantage sujets à des opérations frauduleuses que les plateformes comme eBill. La probabilité d'attaques de phishing est néanmoins plus faible que pour les factures PDF.

Étant donné que la transmission des données s'effectue par scan, la QR-facture ne présente pas un grand risque d'erreurs humaines. Elle est néanmoins soumise à une plus grande probabilité d'erreurs de croisement que la facture PDF.

Dimensions	Indicateurs	Évaluation
Politique et écologique	Processus harmonisé	★★★★★
	Transparence	★★★
	Durabilité	★★★★★
Économique	Coûts par facture	★★★
	Efficacité	★★★★★
	Cash management	★★★
Sociale	Couverture de cas d'application	★★★★★
	Fiabilité	★★★
	Commodité	★★★★★
Technologique	Sécurité	★★★★★
	Marge d'erreur	★★★★★
Évaluation globale		3,8 étoiles

## Facture hybride

La facture hybride est employée dans les transactions B2B. Les enregistrements structurés intégrés peuvent être traités automatiquement par le logiciel de comptabilité (si celui-ci existe) du destinataire de la facture. Cela rend le processus encore plus simple qu'un code QR qui doit d'abord être scanné. Si le destinataire de la facture ne dispose néanmoins pas d'un tel logiciel, la facture hybride équivaut à une facture PDF et exige les mêmes manipulations manuelles.

Dimensions	Indicateurs	Évaluation
Politique et écologique	Processus harmonisé	★★★★★
	Transparence	★★★
	Durabilité	★★★
Économique	Coûts par facture	★★★
	Efficacité	★★★★★
	Cash management	★★★
Sociale	Couverture de cas d'application	★★★★★
	Fiabilité	★★★
	Commodité	★★★★★
Technologique	Sécurité	★★★
	Marge d'erreur	★★★★★
Évaluation globale		3,6 étoiles

## Facture structurée

La facture structurée (appelée «e-facture» chez PostFinance), souvent employée dans le secteur B2B au format XML, offre aux entreprises de nombreux avantages, et ce par rapport aux quatre critères d'évaluation. Les données structurées permettent aussi bien à l'émetteur qu'au destinataire de la facture de bénéficier de processus standardisés et automatisés. Eu égard aux préoccupations politiques et écologiques, on constate que ce processus de facturation offre une méthode porteuse d'avenir: les données structurées s'appuient sur un processus harmonisé qui préserve les ressources et marque des points dans le domaine de la durabilité. Si les données structurées ne sont pas conçues pour l'œil humain, le destinataire reçoit en règle générale, avec la facture, une confirmation sous forme de document PDF.

Pour les entreprises qui ne travaillent pas encore avec des factures structurées, le passage à ce type de facturation exige du temps et de l'argent. À moyen et long terme, leurs processus seront néanmoins plus légers et leur permettront de réduire les coûts et la charge de travail. Un effort supplémentaire peut toutefois être généré par le destinataire de la facture si celui-ci ne dispose pas d'un logiciel capable de traiter les enregistrements structurés. Dans ce cas, les émetteurs doivent revenir aux factures hybrides ou aux factures PDF. Les dernières évolutions en Suisse montrent néanmoins que de plus en plus d'entreprises misent sur les données structurées et les processus automatisés, et qu'elles assurent ainsi leur avenir.

Étant donné qu'il n'y a pas de danger d'attaques de phishing et que les données structurées ne sont lisibles que par le logiciel, il s'agit d'un processus de facturation extrêmement sécurisé. Grâce à l'automatisation, le risque d'erreur est nettement réduit, tout comme les coûts générés.

Dimensions	Indicateurs	Évaluation
Politique et écologique	Processus harmonisé	★★★★★
	Transparence	★★★
	Durabilité	★★★★★
Économique	Coûts par facture	★★★★★
	Efficacité	★★★★★
	Cash management	★★★★
Sociale	Couverture de cas d'application	★★★★
	Fiabilité	★★★★★
	Commodité	★★★★
Technologique	Sécurité	★★★★★
	Marge d'erreur	★★★★
Évaluation globale		4,5 étoiles

## eBill

eBill est entièrement aligné sur les dernières normes du secteur financier et offre aux émetteurs et aux destinataires de factures une transparence importante: les émetteurs de factures peuvent suivre l'évolution du processus de paiement et prévoir la date provisoire de paiement, ce qui permet de mieux planifier la disponibilité du capital. Grâce au degré élevé de numérisation et d'automatisation, qui permet de supprimer les tâches manuelles, ce processus s'avère très efficace et économe en ressources.

Tandis que les coûts moyens d'une facture papier s'élèvent à CHF 4.53, la facture eBill ne coûte que CHF 1.90 (Gashnjani & Klinkert, 2019). Cela s'explique par le fait qu'aucune charge de matériel n'est générée, et qu'il n'y a ni frais pour les paiements en espèces au guichet ni frais de rejet à régler. Les frais de rappel sont également peu élevés puisqu'en comparaison avec d'autres processus de facturation, on observe moins de retards de paiement.

Dans les cas d'application suivants pour le secteur B2C, eBill s'avère avantageux pour les émetteurs de factures: que ce soit pour les montants fixes ou flexibles, pour les paiements récurrents ou multiples ou pour un nombre élevé de destinataires de factures. Les entreprises peuvent également utiliser ce processus de facturation en tant que point de contact client et influencer positivement la fidélisation des clients. Les entreprises qui n'ont pas encore intégré eBill doivent d'abord, dans certains cas, régler les frais de migration, mais de nombreux fournisseurs de logiciels proposent les interfaces nécessaires de manière standard.

Du point de vue technologique, le système de plateforme eBill offre une sécurité très élevée, car seule une infime partie de la transmission de l'information est susceptible d'être exposée à un risque de sécurité. Qui plus est, les parties prenantes doivent d'abord s'inscrire, et les données du destinataire de la facture doivent être validées par les banques. Le risque d'erreur est également très réduit, qu'il s'agisse d'erreurs humaines ou d'erreurs de transmission.

Dimensions	Indicateurs	Évaluation
Politique et écologique	Processus harmonisé	★★★★★
	Transparence	★★★★★
	Durabilité	★★★★★
Économique	Coûts par facture	★★★★★
	Efficacité	★★★★★
	Cash management	★★★★★
Sociale	Couverture de cas d'application	★★★★★
	Fiabilité	★★★★★
	Commodité	★★★★★
Technologique	Sécurité	★★★★★
	Marge d'erreur	★★★★★
Évaluation globale		4,6 étoiles

## Conclusion

Plus les processus sont automatisés et plus ils correspondent aux normes internationales, plus ils seront porteurs d'avenir pour les processus de facturation correspondants. Et si le passage à l'un de ces processus va d'abord de pair avec un investissement de temps et d'argent, vous économisez néanmoins des ressources à moyen et long terme.

Dans le secteur B2B, c'est la facture structurée qui s'avère la meilleure solution. Étant donné que le transfert des données a lieu entre les logiciels de comptabilité, ce processus est particulièrement durable, efficace, fiable et sûr.

Il en va de même pour la solution eBill sur le marché B2C: la structure de la plateforme, ainsi que la transparence, l'efficacité et la sécurité qu'elle garantit, offrent de multiples avantages aux émetteurs de factures. Comme ce processus a également reçu les meilleures notes dans les quatre domaines d'évaluation pour les émetteurs de factures dans le cadre de l'analyse de SIX et de la Haute école de Lucerne (The Future of Billing, 2020), la plateforme eBill profite aux utilisatrices et aux utilisateurs aux deux extrémités du processus de paiement.

Lorsqu'il s'agit de choisir le bon processus de facturation, il s'agit évidemment toujours de vérifier quels sont les prérequis et besoins de l'entreprise. En fonction de la situation de départ, les processus peuvent aller de pair avec des avantages et des inconvénients qui ne s'appliquent pas à d'autres entreprises et n'ont pas pu être pris en compte par les critères d'évaluation précisés ci-dessus. Toutefois, il est fondamentalement possible d'affirmer que la numérisation, les processus automatisés et les données structurées continuent de gagner en importance et vont influencer l'avenir de la facturation de manière déterminante.



# Quelles mesures les émetteurs de factures peuvent-ils appliquer?

Le but de ce livre blanc n'est pas seulement de vous présenter les avantages de la facturation numérique, mais aussi de vous aider à convaincre vos clientes et clients d'utiliser ce processus – que ce soit dans le secteur du B2B ou du B2C. Pour ce faire, nous nous concentrerons sur les processus de facturation que sont la facture structurée (B2B) et la facture eBill (B2C), étant donné que ceux-ci offrent les avantages les plus décisifs pour les émetteurs et les destinataires de factures (cf. chapitre précédent).

Dans les pages suivantes, vous trouverez des exemples de bonnes pratiques qui peuvent vous aider à convaincre votre clientèle des avantages de la facture structurée et d'eBill.

## **E-facture PostFinance**

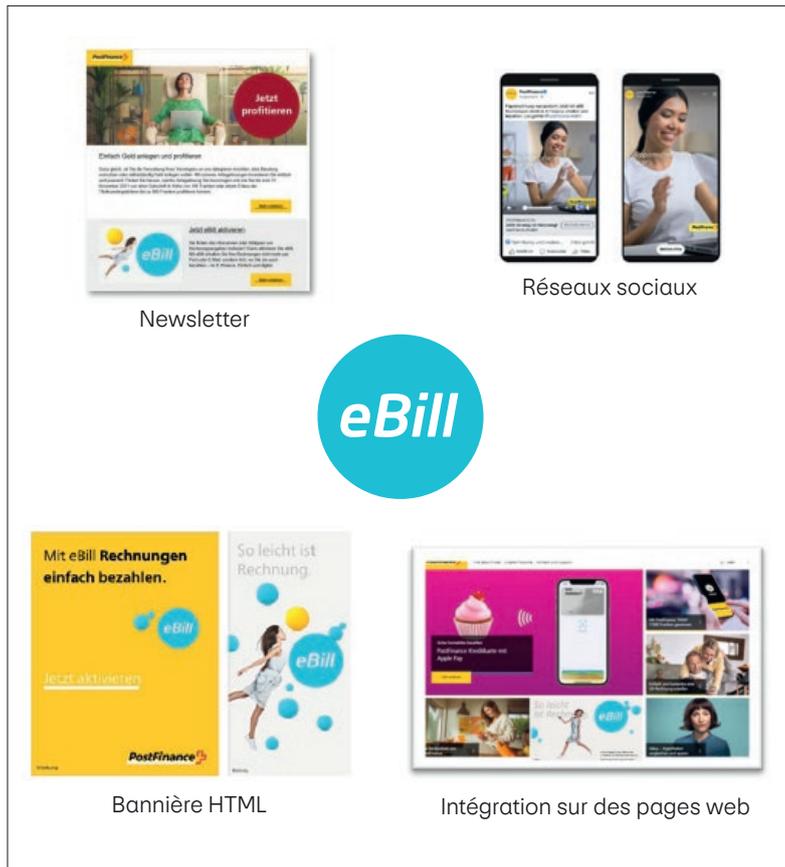
Chez PostFinance, la facture structurée s'appelle **e-facture**. Grâce à la solution e-facture de PostFinance, les clientes et clients bénéficient d'un réseau étendu, d'une longue expérience et du développement continu des produits. De la simple saisie en ligne à la solution entièrement intégrée à un logiciel, différentes méthodes de facturation s'offrent à vous.

## **eBill chez PostFinance**

Avec eBill, vous utilisez pour vos processus de paiement une plateforme qui vous offre, à vous et à votre clientèle, davantage d'efficacité, de fiabilité et de sécurité. Renseignez-vous auprès de PostFinance afin de savoir comment utiliser et intégrer eBill au sein de votre entreprise.



## Bonne pratique n°1: communiquez via vos propres canaux



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

Voici quelques mesures supplémentaires particulièrement intéressantes pour eBill: lancez une opération cashback qui récompense votre clientèle si elle utilise eBill. Demandez à votre service client d'expliquer à la clientèle l'utilisation d'eBill. Et songez à rendre payante l'utilisation de factures papier en exigeant des frais de dossier pour l'envoi de factures.

Au bas de [cette page](#), vous trouverez des documents marketing tels que des modules de texte, des visuels, des accroches, etc., que vous pouvez télécharger et utiliser à votre guise dans vos différents canaux.

## Bonne pratique n°2: trouvez de nouveaux destinataires pour eBill et la facture structurée

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

Avec «Look-up», il existe aussi la possibilité, pour eBill, de trouver de nouveaux destinataires qui souhaitent recevoir des factures eBill. En tant qu'émetteur de factures eBill, cette fonction vous permet de vérifier, par le biais des adresses e-mail ou des IDE (numéros d'identification des entreprises) de vos clients, si vous pouvez leur adresser des factures via eBill. Plus d'un demi-million d'utilisateurs eBill ont déjà activé l'option «Ajouter automatiquement un émetteur de factures». Vous pouvez soit intégrer la fonction Look-up dans votre logiciel en utilisant le Webservice pour des recherches automatisées, soit rechercher manuellement les adresses e-mail de vos clientes et clients une par une, via le fournisseur elvoicing.



### Bonne pratique n°3: simplifiez au maximum votre formulaire d'inscription (uniquement pour eBill)

## Ajouter un émetteur de factures



**Sygnio**  
HappyStreet 66, 8004 Zürich

   +41 446681866

Inscrivez-vous auprès de Sygnio, afin de recevoir à l'avenir les factures par le biais du système eBill.

Vous vous inscrivez avec les données suivantes:



**Hans Muster**  
Musterstrasse 1  
8008 Zürich  
hansmuster.test@ebill.ch

**S'inscrire**

Si des clientes et clients ont décidé d'ajouter votre entreprise en tant qu'émettrice de factures, l'inscription doit être aussi simple que possible. Le masque de connexion joue ici un rôle central. Faites en sorte qu'il soit aussi simple que possible pour éviter que l'inscription ne soit interrompue. Gardez à l'esprit que la clientèle dispose rarement d'informations telles qu'une référence client, en particulier lorsqu'elle découvre eBill via des actions marketing et qu'elle n'a encore jamais reçu de facture de votre part.

Bon à savoir: SIX a harmonisé les formulaires d'inscription afin de faciliter l'«Inscription via la recherche d'émetteurs de factures» dans l'e-banking pour les destinataires de factures eBill.

### Bonne pratique n°4: intégrez l'inscription à vos propres canaux (seulement eBill)



The screenshot shows a mobile browser interface for an online shop checkout. At the top, it says 'Online Shop Checkout'. Below that is a banner for 'Wellness Wochenende' with an image of a spa. The main content area is titled '2. Zahlungsart' (2. Payment Method) and asks the user to select a payment method. The 'eBill' option is selected and highlighted with a red box. Below the eBill option, there is a note: 'Ihre Rechnung wird direkt in Ihr e-Banking gesendet. eBill e-Mail-Adresse' followed by an input field containing 'm.billens@ebill.ch' and a 'Bestätigen' button. There is also a 'Verifizierungscode' field.

Les entreprises peuvent désormais intégrer eBill directement dans leurs processus de vente et ainsi initier elles-mêmes l'utilisation d'eBill, par exemple dans leur propre portail client ou dans le processus de paiement de leur boutique en ligne. En intégrant l'inscription à eBill sur vos portails, vous offrez à votre clientèle une expérience sans discontinuité. Vous réduisez également les renvois, car la clientèle n'a pas besoin d'être redirigée vers une page externe d'inscription à eBill.

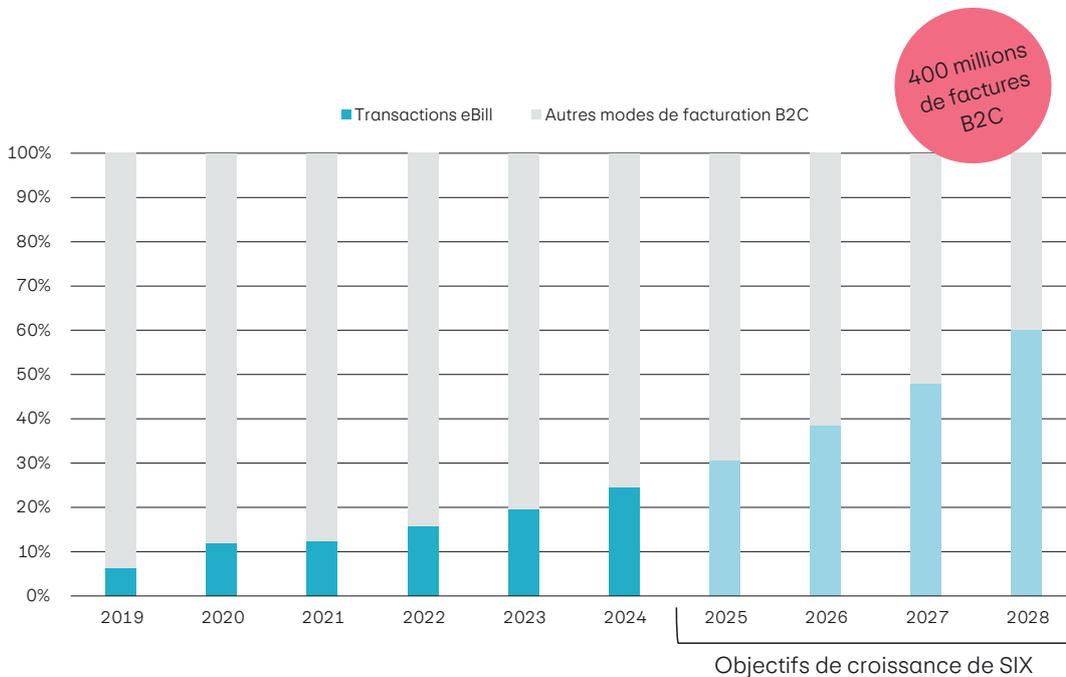
Pour obtenir des informations détaillées et des recommandations quant à la manière de convaincre votre clientèle d'utiliser eBill, vous pouvez consulter [sur cette page](#) notre guide des bonnes pratiques de PostFinance.

# Perspectives

La numérisation – et avec elle, la facturation électronique – est à la fois ancrée dans le présent et porteuse d’avenir. Il en va de même pour l’automatisation des processus de paiement et la réduction d’opérations de paiement manuelles. PostFinance vous accompagne sur cette voie en tant que partenaire de confiance.

En 2022, environ 400 millions de factures ont été envoyées à la clientèle privée, tandis que la part de factures eBill continue de grandir de manière exponentielle chaque année. En tant qu’exploitante de l’infrastructure de la place financière suisse, SIX prévoit que d’ici 2028, 60% des factures seront envoyées aux particuliers via eBill. Il est impératif que votre entreprise suive cette évolution afin de pouvoir créer les conditions nécessaires à ce changement et favoriser le passage de votre clientèle à eBill.

Dans le secteur B2B, on constate également que le traitement manuel de processus de paiement perd de l’importance, et ce pour de bonnes raisons. La facture hybride est actuellement la solution préférée de certaines entreprises, car celle-ci contient à la fois des données structurées et non structurées, et réunit ainsi les deux domaines. Les dernières évolutions montrent néanmoins que les entreprises sont particulièrement porteuses d’avenir quand elles investissent dans leur capacité d’action numérique. Dans le secteur B2B, cela signifie le passage aux factures structurées.



# 60%

En tant qu’exploitante de l’infrastructure de la place financière suisse, SIX prévoit que d’ici 2028, 60% des factures seront envoyées aux particuliers via eBill.

# Contact

PostFinance est le numéro un pour le trafic des paiements en Suisse. Comptant parmi les principaux établissements financiers de Suisse, elle est un partenaire fiable pour plus de 2,7 millions de clientes et clients privés et commerciaux, à qui elle fournit des services financiers complets et innovants sur les marchés partiels Paiement, Épargne, Placements, Prévoyance et Financement.

Les conseillères et conseillers de PostFinance sont des experts qualifiés qui conseillent des entreprises de différents secteurs pour répondre à leurs besoins financiers.

→ Conseil personnalisé  
Téléphone +41 58 448 14 24

Adressez-vous directement à votre conseillère ou conseiller à la clientèle ou contactez-nous pour fixer un rendez-vous de conseil.

PostFinance SA  
Mingerstrasse 20  
3030 Berne

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