

Facture

électronique :

Un guide pour **communiquer**
efficacement avec ses clients



Dext
By IRIS

Sommaire

Édito	3
1 Pourquoi communiquer auprès de vos clients ?	4
1.1 Bénéfices pour les entreprises	4
1.2 Bénéfices pour les cabinets d'expertise comptable	5
1.3 Pourquoi il ne faut pas manquer le virage de la facture électronique	5
Interview - Audrey Brullon, Cofondatrice de Lamacompta	7
Fiche pratique - Dext vous fournit des contenus pour vous comprendre la réforme et communiquer efficacement	8
2 Quel message transmettre ?	9
2.1 Expliquer simplement	9
2.2 Rassurer	10
2.3 Projeter (de façon réaliste) dans l'après-réforme	11
Interview - Cyril Chanson, Responsable des partenariats, ECMA	12
3 Comment communiquer ?	14
3.1 Se préparer	14
3.2 Adapter son discours aux profils de clients	16
Fiche pratique - Notre rétroplanning pour les mois à venir	18



Édito

Marine Desbans

Directrice Générale - **Dext France**

Le 28 juillet 2025, la Direction Générale des Finances Publiques annonçait le report de l'entrée en vigueur de la facture électronique. Depuis, le calendrier de la réforme a été clarifié : à partir du 1er septembre 2026, toutes les entreprises devront être en mesure de recevoir des factures électroniques, et les grandes entreprises ainsi que les ETI devront également les émettre. La généralisation interviendra ensuite au 1er septembre 2027 pour les PME, TPE et micro-entreprises.

Ce calendrier confirme une chose : la réforme est en marche et elle s'inscrit dans un projet structurant pour l'économie française. Elle nécessite du temps, de la coordination et une mobilisation forte de l'ensemble des acteurs : éditeurs, experts-comptables et entreprises.

Chez Dext, notre feuille de route est claire. Nous faisons partie des premières solutions immatriculées en tant que Plateforme Agréée (PA), et participons activement à la phase pilote mise en place par l'État. Concrètement, cela signifie que nos utilisateurs peuvent dès aujourd'hui tester la solution dans des conditions réelles et se préparer progressivement à la réforme. Plus qu'un simple sujet réglementaire, c'est une transformation que nous accompagnons au quotidien, aux côtés des cabinets et de leurs clients.

Ce contexte peut donner le sentiment d'un foisonnement d'informations. Articles, webinaires, livres blancs : les contenus sur la facture électronique se multiplient. C'est une bonne nouvelle, ils permettent à chacun de mieux comprendre les enjeux et d'anticiper les changements à venir.

Mais à trop se concentrer sur les impacts pour les cabinets, on peut passer à côté de l'essentiel : le changement côté clients. Ce sont avant tout les dirigeants de TPE/PME qui vont devoir adapter leurs pratiques, leurs outils et parfois leur organisation. La profession comptable, elle, a l'habitude des évolutions technologiques. Elle sait absorber les contraintes réglementaires et s'adapter. Le dirigeant de TPE, en revanche, n'est pas toujours dans cette dynamique.

Dans certains cas, il s'agit simplement d'une question d'habitude : on estime encore que 60 à 80 % des entreprises gèrent leur facturation via des outils bureautiques comme Word ou Excel. D'autres n'ont ni le temps, ni l'envie de se pencher sur ces sujets, jugés secondaires par rapport à leur activité. Certains, enfin, peuvent percevoir la réforme comme un coût supplémentaire difficile à absorber.

Dans ce contexte, les experts-comptables jouent un rôle clé. Leur transformation numérique ne pourra se faire sans l'adhésion de leurs clients. C'est pourquoi nous avons choisi de consacrer ce livre blanc non pas aux aspects techniques de la réforme, mais à un enjeu souvent sous-estimé : comment en parler efficacement à ses clients ?

- **Comment présenter la réforme de façon simple ?**
- **Comment rassurer ?**
- **Comment convaincre sans brusquer ?**

Autant de questions auxquelles nous avons souhaité répondre dans ces pages.
Je vous souhaite une bonne lecture

Marine Desbans

Dext
by PMS

PARTIE 1 – Pourquoi communiquer auprès de vos clients ?

L'intérêt d'une communication bien maîtrisée pour vendre des services n'est plus à démontrer. La profession comptable l'a bien compris et s'est progressivement emparée de toutes les méthodes marketing actuelles : site internet, réseaux sociaux, newsletters, podcasts...

Toutefois, dans un contexte de réforme de la facturation électronique, cette communication est encore plus nécessaire. Mal préparé, ce changement peut en effet mettre les entreprises en difficulté, perturber l'organisation du cabinet et pénaliser les équipes. Bien anticipé au contraire, il renforcera la relation client, accélèrera la digitalisation du cabinet, et allègera la charge des collaborateurs.

Avant d'aller plus loin, passons en revue les bénéfices de ce changement à venir, pour les entreprises et pour les cabinets d'expertise comptable.

1.1 Bénéfices pour les entreprises



Toutes les entreprises n'en ont pas forcément conscience, mais la facturation électronique représente une avancée considérable pour elle. On peut citer 4 bénéfices majeurs.

- 1 D'abord, le gain de temps.** La numérisation des processus de facturation réduit drastiquement le temps passé à gérer des documents administratifs et des pièces comptables. On estime que 60 à 80% des TPE n'utilisent pas de logiciel spécifique et génèrent leurs factures via des solutions de bureautique classiques. Ces factures sont souvent imprimées, envoyées par courrier, ou au mieux, au format PDF par courrier électronique. Toutes ces étapes prennent du temps. La généralisation de la facture électronique facilite ces tâches en dématérialisant les pièces et en automatisant leur envoi. Avec un logiciel connecté aux plateformes de facture électronique, les entreprises peuvent transmettre ces documents en un clic et les stocker en ligne, éliminant ainsi le besoin d'imprimer, poster, classer ou archiver.
- 2 La réduction des coûts de traitement** est une conséquence directe de cette numérisation des échanges. De nombreuses entreprises sous-estiment ou ignorent le coût de traitement administratif de leurs factures. Pourtant selon certaines études, le coût de traitement d'une facture pourrait être divisé par 10 grâce à la facturation électronique¹. Le gain n'est pas négligeable !
- 3 La sécurisation des relations commerciales** est rarement mise en avant. Pourtant, c'est une réalité. Les dispositifs d'envoi et de réception traditionnels ne sont pas sécurisés et ne garantissent donc pas une traçabilité précise des échanges commerciaux, et c'est une source importante de litiges. La facturation électronique offre au contraire une traçabilité des différentes étapes (date d'émission, preuve de remise, suivi de l'acceptation et du refus, mise en paiement) et des moyens de preuves qui sécurisent les relations commerciales.
- 4** Enfin, la quasi-instantanéité de la délivrance de la facture au client final devrait logiquement entraîner **une réduction des délais de paiement**. Les TPE/PME en seront les premières bénéficiaires : on estime leur gain de trésorerie global à 12 milliards d'euros².

¹ La TVA à l'ère du digital, DGFIP, oct. 2020

² Source : Observatoire des délais de paiement

1.2 Bénéfices pour les cabinets d'expertise comptable



Pour les cabinets, la facturation électronique est bien plus qu'une énième réforme administrative : c'est un accélérateur de transformation numérique, une fenêtre ouverte sur de nouvelles opportunités.

- 1 L'automatisation de la saisie des factures est sans doute l'un des bénéfices les plus visibles. Non seulement elle réduit les erreurs inhérentes à la saisie manuelle des données, mais elle libère également un temps précieux pour les collaborateurs. Ce temps peut alors être consacré à des missions plus valorisantes et plus enrichissantes pour les équipes et plus satisfaisantes pour les clients.
- 2 L'automatisation de la saisie permet aussi le lissage de la charge de travail sur l'ensemble de l'année. Les périodes de pointe que connaît la profession et la période fiscale tant redoutée s'expliquent en effet par une concentration des travaux de collecte, de saisie et de pointage sur quelques mois. La généralisation de la facture électronique devrait permettre de faciliter la gestion « en flux » de ces étapes.
- 3 La facturation électronique ouvre également la voie à de nouvelles missions pour les cabinets. Les cabinets d'expertise comptable devraient disposer à la fois de plus de temps disponible, et d'une information financière plus précise. Ces deux éléments permettront de proposer une large gamme de services : accompagnement administratif (récupération des pièces, assistance à l'organisation, domiciliation, etc.), accompagnement financier (relance des clients, paiement des fournisseurs, suivi de trésorerie, etc.), assistance au pilotage de l'entreprise, et bien sûr conseil à haute valeur ajoutée.
- 4 **La dématérialisation accélérée des cabinets offerte par la facturation électronique constitue donc une avancée majeure. Ne pas saisir cette opportunité, au contraire, c'est s'exposer à certains risques.**

1.3 Pourquoi il ne faut pas manquer le virage de la facture électronique

Pour les cabinets, la facturation électronique est bien plus qu'une énième réforme administrative : c'est un accélérateur de transformation numérique, une fenêtre ouverte sur de nouvelles opportunités.

Le premier risque pour les cabinets qui ne prennent pas le virage de la facturation électronique est celui de la désintermédiation.

Cette réforme peut en effet permettre à d'autres acteurs du marché de se positionner en tant que plateformes pour capter les flux de factures dématérialisés. Les banques, en particulier, ont intérêt à adopter cette stratégie pour enrichir les flux bancaires, dont elles disposent déjà, des données d'achats et de ventes. Il sera ensuite plus simple pour elles de proposer de l'aide au pilotage ou du conseil, désintermédiant ainsi une partie de la profession comptable.

L'autre risque majeur est celui de la perte d'attractivité, tant auprès des clients que des collaborateurs.

Dans un contexte de tension sur le marché de l'emploi, les cabinets qui n'anticipent pas la facturation électronique peuvent sembler dépassés aux yeux des candidats. Les collaborateurs pourraient préférer travailler dans des cabinets plus numériquement avancés, offrant de meilleures conditions de travail grâce à la digitalisation de leurs processus. C'est d'ailleurs déjà le cas (voir plus loin notre interview d'Audrey Brullon, cofondatrice de Lamacompta).

Les entreprises, quant à elles, pourraient aussi être attirées par des cabinets qui ont communiqué clairement sur la facturation électronique, et ce pour au moins deux raisons :

01

la numérisation des processus apportera une meilleure « expérience utilisateur » au client ;

02

les experts-comptables qui auront automatisé leur saisie pourront proposer des services avec une vraie valeur ajoutée.

Un autre risque majeur est celui de mal gérer la période de transition qui s'ouvre. Certains cabinets pourraient en effet être tentés de gérer à minima la réforme de la facturation électronique. Rien n'oblige en effet à investir du temps pour construire une stratégie, à lancer des actions de communication, ou à formuler des recommandations de plateformes à ses clients. Mais à moyen terme, c'est un choix dangereux.

Sans conseil de leur expert-comptable, les entreprises risquent de choisir leur solution de facturation selon leurs propres critères et de structurer leurs flux en dehors du cabinet, parfois auprès d'acteurs concurrents. L'expert-comptable se trouverait, là encore, désintermédié. Pire, la production des comptes s'en trouverait ralentie, avec une collecte de pièces à effectuer sur plusieurs plateformes différentes, pas forcément compatibles avec les logiciels de production du cabinet.

Il est donc évident que les enjeux de la transition vers la facturation électronique vont bien au-delà de la simple dématérialisation. Ils touchent à la rentabilité des missions traditionnelles, à l'attractivité des cabinets, et aux modes de production. Il est donc essentiel de reconnaître et de prendre ce virage dès maintenant.





Interview - Audrey Brullon cofondatrice de Lamacompta

“ **Quel regard portez-vous sur la transformation numérique des cabinets ?**

“ Nous observons une grande diversité dans la profession. Certains cabinets ont embrassé le numérique, en intégrant les nouveaux outils et en restant à l'affût des dernières innovations. D'autres, en revanche, sont restés sur leurs acquis et résistent davantage au changement. Pour ces derniers, la situation est déjà complexe. Ils peinent à justifier leurs tarifs et souffrent d'un déficit d'attractivité auprès des candidats.

La profession comptable est en pleine mutation. De nombreuses tâches vont être automatisées, mais il restera toujours une part de travail administratif à gérer. L'enjeu est double : il s'agit d'encourager la montée en compétences des collaborateurs capables d'évoluer et d'identifier précisément ceux qui ont plus de difficultés.

L'évolution des compétences des collaborateurs commence dès la formation initiale. Or, lors de nos interventions dans les établissements scolaires, nous constatons que les étudiants sont peu ou pas formés aux outils numériques des cabinets. Il y a un travail important à réaliser dans ce domaine !

“ **Comment imaginez-vous l'évolution des profils au sein des cabinets dans les années à venir ?**

“ Beaucoup de collaborateurs de cabinet se sont orientés vers la comptabilité justement parce qu'ils ne voulaient pas être au contact de clients. Dans le même temps, la profession a besoin de développer de nouvelles missions, et donc de renforcer sa relation clients.

Je pense donc qu'on va vers des cabinets organisés avec des services « back office », tournés vers la production, le contrôle de l'intégrité des données, ou les tâches administratives, et des services « front office », davantage tournés vers le conseil, l'écoute et le client. On peut aussi penser que les cabinets vont devoir davantage se spécialiser, pour apporter un service « sur mesure » avec des collaborateurs spécialisés.

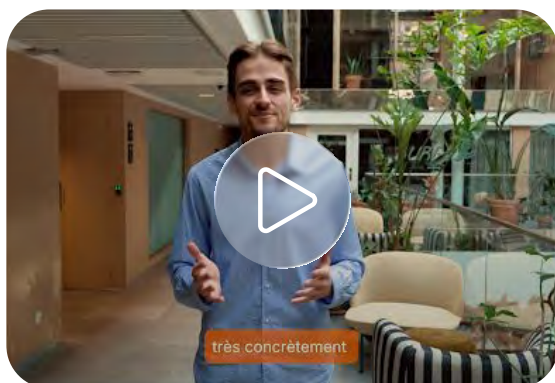
Pour effectuer ces transformations, la profession devra former ses collaborateurs bien sûr, mais aussi s'ouvrir à des profils en reconversion, venus du commerce ou de la relation clients par exemple. Ces personnes ont du mal à trouver leur place dans la profession, et c'est regrettable compte tenu du besoin de compétences actuel. On peut penser que cela changera dans les années à venir.

“ **Les candidats ont-ils conscience des différents niveaux de maturité des cabinets au regard du numérique ? Est-ce un critère important pour eux ?**

“ Le salaire reste le critère numéro 1 pour un candidat, et c'est bien normal. Cependant, les logiciels utilisés par le cabinet ont un impact réel sur l'appréciation de l'annonce d'emploi par le cabinet. C'est d'ailleurs pour cela que nous les mettons en avant sur Lamacompta. Très clairement, les candidats peuvent écarter une annonce uniquement parce que les solutions utilisées n'offrent pas le confort de travail qu'ils recherchent. C'est bien un facteur différenciant.

Fiche pratique

Dext vous fournit des contenus pour comprendre la réforme et communiquer efficacement



La facture électronique, c'est quoi ?

Cette série de vidéos, qui peut être diffusée directement auprès des clients, contient des informations essentielles pour comprendre la facturation électronique, son fonctionnement et ses avantages.



Pour qui ?

Tous vos clients, pour ouvrir la discussion.

Tout ce qu'il faut savoir sur la facture électronique

Un article qui résume les informations essentielles à connaître sur la facture électronique. Une bonne base pour préparer vos collaborateurs.



Pour qui ?

Vos collaborateurs, pour garantir un niveau homogène de connaissance sur le sujet.



Kit de communication client (marque blanche)

Ce kit inclut des modèles d'emails prêts à envoyer à vos clients, une FAQ personnalisable, des supports pédagogiques pour expliquer la réforme et le mandat, etc.



Pour qui ?

Utilisable directement par les collaborateurs et à destination des clients du cabinet.



PARTIE 2 – Quel message transmettre ?

2.1 Expliquer simplement

Les experts-comptables, interlocuteurs privilégiés du chef d'entreprise, ont toute la légitimité nécessaire pour parler de facturation électronique à leurs clients. Toutefois, il a fort à parier que les dirigeants d'entreprises n'attendent pas en priorité le détail technique de la réforme à venir. Il faut donc rester concentré sur les changements qui vont avoir des conséquences sur l'activité et le quotidien des TPE. Quelques idées fortes suffisent : le calendrier, l'impact sur l'émission de factures et l'impact sur leur réception. Voici les idées clés qui peuvent faire l'objet d'une discussion.

01 Calendrier

Cette réforme se fera de façon graduelle, avec une première échéance au 1er septembre 2026, puis une seconde au 1er septembre 2027 (pour les TPE).

- La loi a fixé un calendrier précis pour la transition vers la facturation électronique ;
- Ce calendrier implique à la fois la généralisation d'un nouveau format de factures et d'un nouveau mode de transmission ;
- Au 1er septembre 2026, toutes les entreprises devront être en mesure de recevoir des factures électroniques, tandis que les grandes entreprises et les ETI devront également les émettre ;
- Au 1er septembre 2027, l'obligation d'émission sera étendue aux PME, TPE et microentreprises ;
- Le cabinet sera présent aux côtés du dirigeant pour l'accompagner dans chacune de ces étapes.

02 Impact sur la réception de factures

Ce changement interviendra le 1er septembre 2026.

- À cette date, toutes les entreprises devront être en mesure de recevoir des factures électroniques ;
- Les factures ne seront plus transmises directement par email ou courrier, mais via des plateformes agréées ou des solutions connectées ;
- il sera nécessaire de choisir une solution pour organiser la réception de ces factures ;
- Ce changement apportera une meilleure organisation et un gain de temps significatif, tant pour le suivi et le stockage de ces pièces, que dans les relations avec le cabinet.

03 Impact sur l'émission de factures

L'obligation d'émission interviendra en deux temps : en 2026 pour les grandes entreprises et les ETI, puis en 2027 pour les PME, TPE et micro-entreprises.

- Il ne s'agit pas simplement d'un changement technologique, mais aussi d'une remise à plat du processus administratif de facturation ;
- Concrètement la facturation électronique implique l'adoption d'un logiciel de facturation conforme. Soyez très clair sur ce choix : le logiciel doit être conforme à la réforme, mais également compatible avec les logiciels métiers du cabinet pour permettre une transmission automatique des pièces ;
- Les professionnels assujettis à la TVA qui n'émettent pas de factures (commerçants de détail par exemple), sont aussi concernés : les données de caisse devront également être transmises par voie électronique. Dans ce cas, il peut être intéressant de travailler sur l'adoption d'un logiciel de caisse connecté ;
- Une fois cette étape franchie, les clients bénéficieront de processus plus fluides et efficaces ;
- Le cabinet disposera d'une information plus complète, plus fiable et plus récente sur les ventes, et sera donc en mesure de mieux conseiller l'entreprise.



2.2. Rassurer

La communication des acteurs de la facture électronique à destination des entreprises va très probablement monter en intensité dans les prochains mois. C'est une question stratégique : tout le monde veut être « au cœur des flux » des TPE/PME ! On peut donc s'attendre à ce que les clients des cabinets reçoivent des communications de banques, de start-ups, d'éditeurs de logiciels... **mais aussi du gouvernement, dans un contexte où la réforme va entrer en application et où des sanctions sont prévues en cas de non-conformité, incitant fortement les entreprises à s'équiper.**

Comment rassurer le dirigeant face à cette avalanche d'informations et de sollicitations ?



Que le cabinet ait ou non finalisé sa stratégie dans ce domaine, il est important de réaffirmer sa position d'interlocuteur privilégié, en précisant que toutes les équipes seront à même de le conseiller le moment venu. Il est même possible de suggérer au dirigeant de contacter le cabinet lorsqu'il recevra des propositions commerciales sur ce sujet.



Ensuite, il est important de rappeler que **la généralisation de la facturation électronique ne présente pas de défi technique majeur**. Pour l'entreprise, il ne s'agira en effet que de l'aboutissement du mouvement de digitalisation amorcé il y a plusieurs années. Beaucoup d'entreprises ont pris l'habitude de scanner leurs reçus ou de récupérer des documents sur des plateformes en ligne, et la réforme attendue ne fait que s'inscrire dans cette continuité.



Enfin, certains clients pourraient associer l'automatisation de la saisie à un affaiblissement de la relation de confiance avec le cabinet. **La remise de la fameuse « boîte à chaussures » au responsable de dossier tous les mois pour la TVA constitue pour beaucoup un moment d'échange privilégié**, qu'il ne faut pas sous-estimer. Il est important de rassurer aussi les clients sur ce point, en précisant concrètement ce qui permettra de maintenir ce lien. Pourquoi ne pas remplacer progressivement le rendez-vous de remise des pièces par un point sur la trésorerie ou les relances clients ?



Répetons-le, il n'est pas nécessaire d'avoir une réponse précise à l'ensemble des points de la réforme pour rassurer un dirigeant d'entreprise qui s'interroge. **Les clients ont besoin de savoir que leur expert-comptable a identifié le sujet et qu'il y travaille, pas forcément de connaître le plan détaillé.**

2.3 Projeter (de façon réaliste) dans l'après-réforme

La généralisation de la facture électronique au 1er janvier 2027 marque un tournant significatif dans le paysage économique français. Pourtant, même avec ce grand bond vers la digitalisation, il serait illusoire de croire à un univers exclusivement dématérialisé. Les experts-comptables et leurs collaborateurs vont devoir naviguer dans un monde aux flux mixtes, où les factures papier continueront d'exister. Pourquoi ?

Tout simplement parce que certaines pièces, comme les « facturettes » (notes de taxi, tickets de restaurant, etc.) et les factures émises par des fournisseurs étrangers, comme Google ou Amazon, pourront toujours être émises au format papier. **Pour gérer ces factures, les solutions de reconnaissance resteront indispensables.**

La facturation électronique engendra des gains de productivité significatifs mais n'embrassera donc pas 100% des flux (voir plus loin notre interview de Cyril Chanson, Responsable des partenariats chez ECMA). Les clients des cabinets doivent donc s'attendre à gérer certaines pièces « hors système » de la facturation électronique. C'est un argument majeur pour qu'ils adoptent **dès aujourd'hui des solutions de pré-comptabilité**, qui grâce à la reconnaissance automatique de caractères, peuvent digitaliser aussi ces documents.



Interview - Cyril Chanson

Responsable des partenariats, ECMA



“ En quoi les **outils de pré-comptabilité comme Dext** resteront-ils nécessaires ?



Pour plusieurs raisons. D'abord parce que toutes les pièces ne passeront pas par l'architecture de la facturation électronique. Les factures en provenance de l'étranger et les facturettes continueront à être émises dans d'autres formats.

Ensuite, l'une des possibilités ouvertes par la facture électronique est la possibilité d'une lecture plus fine des données présentes sur les factures. C'est là que des outils comme Dext pourraient intervenir pour récupérer le détail des lignes, en fournissant une donnée plus riche que le minimum requis légalement.

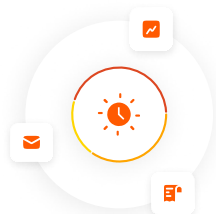
“ En quoi les **données issues des factures électroniques vont-elles transformer le rôle des experts-comptables ?**



La facture électronique offre l'opportunité à l'expert-comptable de devenir le Directeur administratif et financier externalisé de l'entreprise. Avec cette information plus riche et plus récente, il pourra proposer à ses clients de gérer ses factures, les relances et le recouvrement, et le paiement des fournisseurs.

Le conseil apporté aux dirigeants d'entreprises sera aussi plus fin, compte tenu de la richesse des données dont disposeront les cabinets. On peut tout à fait imaginer, par exemple, qu'un expert-comptable indique à son client boulanger qu'il achète sa farine 15% plus cher que la moyenne du secteur, et lui proposer des solutions alternatives. La relation avec les clients devrait s'en trouver renforcée.

Au-delà de ces considérations techniques et organisationnelles, il est important de projeter le client dans la future relation entre le cabinet et l'entreprise.



Le temps gagné sur la saisie va pouvoir être réinvesti dans des tâches à plus forte valeur ajoutée, permettant aux experts-comptables d'offrir un accompagnement plus approfondi à leurs clients. Par ailleurs, la facture électronique facilite l'accès à des données en temps réel sur les clients du cabinet. Cela permet aux experts-comptables de fournir des conseils plus pertinents et opportuns, basés sur des informations à jour. Ils peuvent ainsi aider leurs clients à prendre des décisions éclairées pour leur entreprise.

Ces deux facteurs ouvrent la voie à de nouvelles offres de service. Les experts-comptables vont pouvoir proposer de nouvelles missions, plus en phase avec les besoins actuels des entreprises. Cela peut aller de l'accompagnement dans la gestion des encaissements à la proposition de solutions pour optimiser la gestion administrative de l'entreprise.

Quelles seront les nouvelles missions du cabinet une fois la saisie comptable automatisée ? C'est le moment d'en parler, soit pour présenter une offre, soit pour associer les clients à la réflexion !



Les méthodes d'accompagnement du changement sont nombreuses, mais elles s'accordent sur un même constat : gérer le changement au sein d'une organisation est un projet **complexe, délicat et imprévisible**. Cet ebook vous explique comment appréhender le changement dans votre cabinet.

[Télécharger](#)

Faut-il attendre la généralisation de la facture électronique pour aborder ces questions ?

Pas forcément ! Les grands axes développés ici s'appliquent tout aussi bien au calendrier obligatoire de la facture électronique qu'à une démarche globale de dématérialisation. Rien n'interdit de dématérialiser les processus du cabinet dès aujourd'hui et d'aborder le sujet de la même façon avec les clients. C'est même recommandé !

On estime en effet que 60 à 80% des 3,8 millions d'entreprises françaises utilisent des solutions de bureautique pour établir leurs factures. Elles ne sont donc pas en conformité avec les futures exigences de la facturation électronique. Il y a donc un véritable changement organisationnel à opérer. Un changement qui prend du temps, et qu'il faut anticiper.



PARTIE 3 – Comment communiquer

3.1. Se préparer

Une action de communication de cette ampleur ne s'improvise pas !
Voici quelques conseils pour préparer le cabinet.



Former les équipes

La transition vers la facture électronique n'est pas seulement une question d'outils et de technologies. C'est avant tout une question de personnes. Vos collaborateurs sont au coeur de cette transition digitale et sans eux, la transformation ne se fera pas. Il faut donc prendre le temps d'investir dans leur formation et leur soutien pour en faire de véritables ambassadeurs du changement auprès des clients.

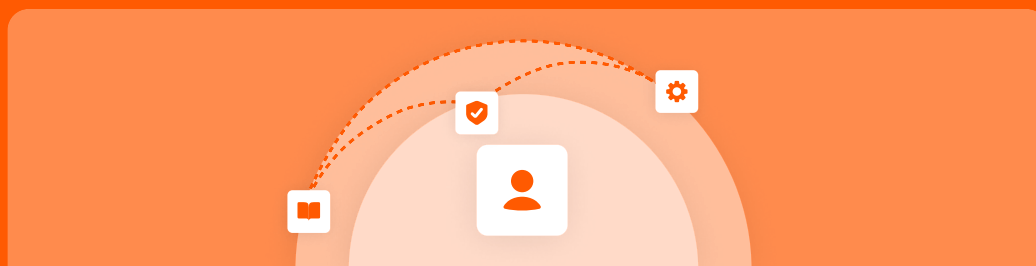
Avant de songer à présenter la facture électronique à l'extérieur, il convient de vérifier le niveau de connaissance et de maturité des équipes sur ce sujet.

Il est peu probable que tous les collaborateurs en soient au même point :

- Si un collaborateur ne se sent pas concerné par le projet de transformation du cabinet, il est important de stimuler l'équipe en apportant une information sur l'environnement et l'avenir de la profession.
- Si les préoccupations deviennent plus générales, orientées vers le cabinet dans son ensemble, il est important de démontrer l'engagement des associés, insister sur leur expérience et leur vision du sujet, et rappeler les aspects positifs du changement.
- Si l'équipe se demande comment améliorer ce qui a été mis en place, il est utile de mettre en place un système de collecte des idées d'amélioration, et encourager les collaborateurs à y participer.

Les ambassadeurs du changement

La préparation des équipes ne peut seulement se faire sur un mode descendant, en suivant la seule voie hiérarchique. Il faut aussi détecter les « ambassadeurs du changement », ces collaborateurs au pouvoir de persuasion fort, qui sont capables de convaincre le reste de l'équipe, qui sont les premiers à tester une nouvelle méthode ou un nouvel outil. Leur intégration dans les groupes de travail et groupes projets est fortement recommandée, indépendamment de leur position hiérarchique ».





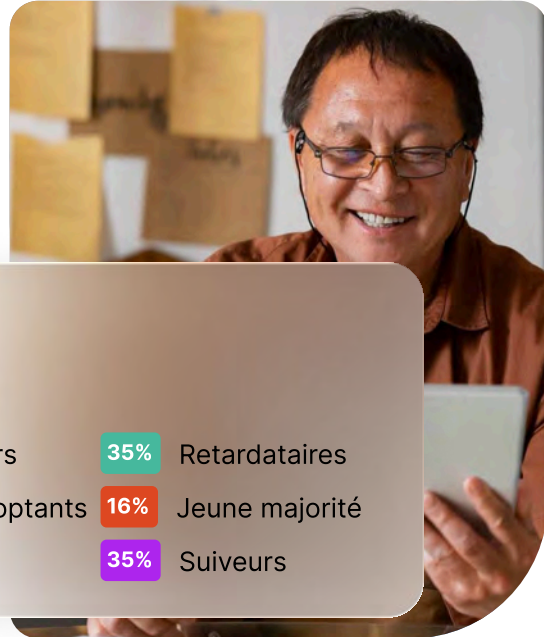
Commencer petit

L'introduction de la facturation électronique représente une évolution majeure pour les cabinets d'expertise comptable et leurs clients. Cependant, un changement aussi significatif ne se produit pas du jour au lendemain. Il est important de commencer petit, en prenant en compte le rythme et le style de chaque client.

En général, en conduite du changement, on identifie 5 catégories de personnes :

- Les innovateurs
- La jeune majorité
- Les primo-adoptants
- Les suiveurs et les retardataires.

Les **innovateurs et les primoadoptants** sont vos alliés parfaits dans cette première phase. Généralement attirés par l'innovation et le changement, ils sont curieux, technophiles et réactifs. Bien souvent, ce sont aussi ceux avec lesquels les collaborateurs entretiennent une excellente relation.



Cycle de diffusion de l'innovation



2,5%	Innovateurs	35%	Retardataires
13,5%	Primo adoptants	16%	Jeune majorité
		35%	Suiveurs

Pour identifier ces clients, il est préférable de mettre de côté les critères habituels comme la rentabilité du dossier ou le nombre de factures, pour se concentrer plutôt sur les traits de personnalité du dirigeant : **son intérêt pour les nouvelles technologies, sa curiosité intellectuelle, sa capacité d'écoute et sa réactivité.**

Ces premiers clients constituent un très bon « terrain d'essai ». Ils aident à affiner les processus, et à travailler un discours. Leur enthousiasme s'avère généralement contagieux et leur témoignage favorisera l'acceptation du changement par les autres clients. L'expertise du cabinet, associée à des cas concrets positifs, facilitera les prochaines étapes.

Côté collaborateurs, rôder son discours auprès de quelques clients « faciles » est généralement plus facile à faire que lancer une campagne de communication tous azimuts. Il est même possible de leur laisser choisir les premiers clients à qui s'adresser.



Choisir le bon canal de communication

Impossible de toucher tous les clients avec un moyen de communication unique. Dans ce domaine, les institutions professionnelles et éditeurs de la profession sont d'une aide précieuse : ils fournissent généralement une importante quantité de documentation, supports, modèles de mailings ou présentations pour des webinaires clients, qui peuvent être réutilisés facilement.

Rien ne remplacera une vraie discussion : les rendez-vous clients sont donc les moments privilégiés pour aborder la question de la facturation électronique et ses conséquences sur l'activité spécifique du client.

3.2 Adapter son discours aux profils de clients

Nous avons vu précédemment les éléments clés à aborder avec un client. Faut-il les aborder systématiquement avec tous les clients ? Ce serait contre-productif, car chaque dirigeant peut être sensible à des arguments différents. Voici quelques exemples de « profils type » et des suggestions de présentation simples.

Le client modèle



- ✓ À l'aise avec les nouvelles technologies
- ✓ Déjà équipé de solutions modernes de facturation et/ou de pré-comptabilité

Comment le reconnaître ?

À sa curiosité, son entrain à tester de nouveaux outils,... ou la présence constante d'un smartphone entre ses mains ! C'est le « primo-adoptant » du portefeuille client.

Quel discours adopter ?

Ce type de client peut être sensible à la nouveauté et à l'aspect technologique de la facturation électronique :

- Gestion dématérialisée de l'émission et de la réception des factures de leur envoi, de leur réception et de leur stockage
- Suivi des statuts en ligne ou sur une application
- Gestion en temps réel de l'entreprise
- Simplification des échanges avec le cabinet

Le client de bonne volonté



- ✗ N'arrive pas à se mettre au numérique
- ✓ Ne s'oppose pas aux outils digitaux

Comment le reconnaître ?

Apprécié des collaborateurs, il n'a toutefois jamais utilisé les outils numériques mis à disposition par le cabinet, mais ne s'y est jamais opposé non plus. Peu réactif par mail, il préfère toujours passer au cabinet pour régler les points en suspens. Il a adopté un smartphone très récemment, à contrecœur.

Quel discours adopter ?

Ce type de client peut être particulièrement stressé à l'idée de basculer vers des solutions « tout numérique ». Le cabinet doit avant tout rassurer, et proposer des alternatives :

- Expliquer que le cabinet est là pour accompagner le dirigeant et son entreprise, y compris dans les phases les plus difficiles ;
- Proposer, lorsque cela correspond à la stratégie du cabinet, une prestation « tout compris » de gestion de la facturation qui inclut :
 - **Côté ventes** : préparation des factures, dépôt sur la Plateforme agréée, suivi des échéances, et recouvrement amiable.
 - **Côté achats** : réception des factures via la PA, préparation d'un échéancier, paiement sur ordre du dirigeant.
- Insister sur le fait que la relation humaine ne va pas disparaître, et que le traditionnel. Rendez-vous de remise des pièces papier pourra être remplacé par un point régulier sur les ventes, les achats, et la trésorerie par exemple.

Le client détracteur



- ✘ Ne veut pas changer
- ✘ Ne veut pas payer davantage

Comment le reconnaître ?

A son refus systématique d'adopter les nouvelles solutions, et à sa propension à aborder toutes les propositions de service par l'angle coût.

Quel discours adopter ?

Attention à ne pas démarrer les actions de communication par ce type de client, qui nécessitera sans doute une préparation spécifique. L'anticipation des objections est importante :

- coût des solutions de facture électronique (« qui va payer cette plateforme ? »)
- coût de l'expert-comptable (« si la saisie est automatisée, c'est que vous allez baisser mes honoraires ? »)
- force de l'habitude (« tout a toujours très bien fonctionné comme ça »)

Pour répondre à ces objections, les collaborateurs doivent disposer d'une vision claire de la stratégie du cabinet : modèle économique post-facture électronique, nouvelles missions, choix des plateformes... Toutes ces questions doivent avoir été abordées en amont. Au cours de la discussion il est alors possible d'appliquer quelques principes simples :

- ne pas aborder l'angle « gain de temps » pour le cabinet, mais centrer la discussion sur les bénéfices de la réforme pour son entreprise, notamment la revalorisation des prestations que le cabinet pourra lui proposer dans la gestion quotidienne de son activité (plus de données en temps réel, plus de conseil, une gestion complète de sa facturation...);
- insister sur l'obligation légale, et le coût des sanctions en cas de non-conformité ;
- apporter des arguments économiques, sur la diminution du coût de traitement des factures ;
- si la question des honoraires est abordée, et si c'est la stratégie du cabinet, expliquer que le client en aura davantage pour son argent. L'automatisation de la saisie permettra à budget semblable, d'avoir un meilleur accompagnement.

Fiche pratique

Notre rétroplanning pour les mois à venir

Attendre que les clients parlent de digitalisation et de facture électronique pour aborder le sujet est une erreur. C'est placer le collaborateur et le cabinet dans une posture défensive qui complique le reste de la discussion.

Aujourd'hui, le sujet n'est plus d'anticiper la réforme, mais de rattraper le temps. Si la réflexion démarre seulement maintenant, le cabinet est déjà en retard.

Aborder le sujet en premier permet au contraire de préparer le discours, avec la maîtrise du calendrier : délais de mise en place, préparation des nouveaux process, choix des outils, politique de prix, etc.

Janvier 2026

Les premières immatriculations de plateformes agréées ont été annoncées. Ce jalon marque une étape concrète dans la mise en oeuvre de la réforme. Le marché commence à se structurer, et les cabinets disposent désormais de premières solutions sur lesquelles s'appuyer. C'est le moment pour le cabinet de lancer ou finaliser sa réflexion, de comparer les solutions disponibles et de définir ses premières orientations.

Janvier —●— Mars 2026

Le cabinet doit structurer sa démarche.

Il s'agit de cadrer le projet, de définir une stratégie et d'engager les premières décisions sur les outils et les partenaires. Les équipes doivent être alignées sur les enjeux et sur la direction prise. Un travail de segmentation de la clientèle doit également être réalisé avant la fin du mois de mars. Il permet d'identifier les profils les plus avancés, les clients en transition et ceux qui nécessiteront un accompagnement spécifique.

Mars —●— Septembre 2026

La phase pilote permet d'entrer dans le concret.

Le cabinet peut sélectionner un groupe de clients volontaires pour tester les solutions retenues et les nouveaux processus en conditions réelles. Ces premiers déploiements permettent d'identifier les points de friction, d'ajuster les méthodes et de construire un discours basé sur des cas concrets. C'est une phase clé d'anticipation, qui permet de sécuriser la suite du déploiement.

Mai —●— Juin 2026

La période des bilans constitue un moment privilégié pour aborder la réforme avec les clients.

Chaque rendez-vous est une opportunité d'introduire le sujet, de présenter l'avancement du cabinet et, lorsque cela est possible, les solutions retenues. Idéalement, à cette étape, la plateforme agréée doit être choisie et adoptée par les équipes du cabinet, afin de pouvoir la présenter clairement aux clients. Si tous les clients ne peuvent pas être traités à ce moment-là, il est néanmoins essentiel de prendre la parole pour rassurer, montrer que le cabinet est engagé et éviter toute forme de désintermédiation.

Juin —●— Août 2026

La préparation opérationnelle s'accélère.

La formation des collaborateurs doit être finalisée, tant sur les outils que sur le discours à tenir auprès des clients. En parallèle, le cabinet engage le déploiement à plus grande échelle de la plateforme agréée et des nouveaux processus. Les retours issus de la phase pilote permettent d'affiner les méthodes et de sécuriser les déploiements. La communication auprès des clients doit être élargie pour préparer l'échéance de septembre.

Septembre 2026

Entrée en vigueur de la première échéance.

Toutes les entreprises doivent être en mesure de recevoir des factures électroniques. Les grandes entreprises et les ETI doivent également être en mesure d'en émettre. Le cabinet doit être prêt à accompagner ses clients dans cette première phase et à gérer les premiers retours terrain.

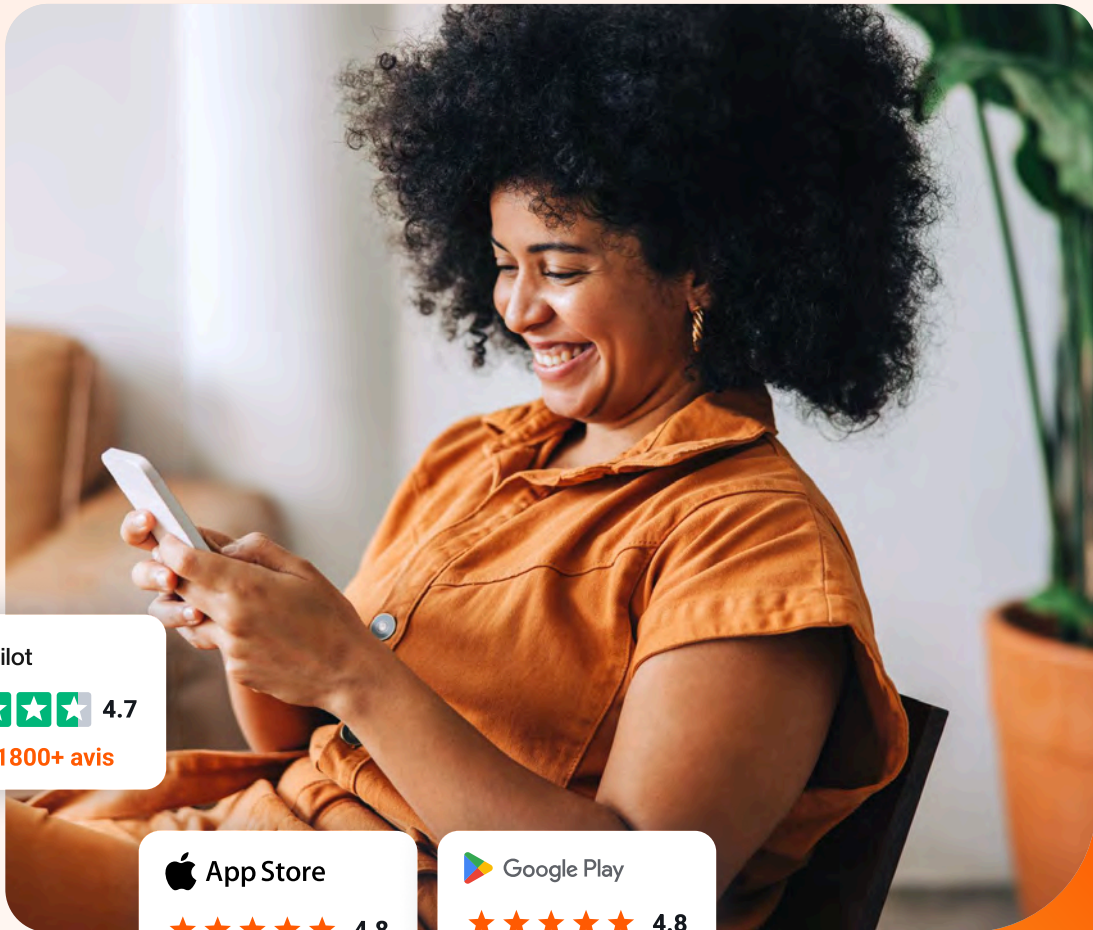
Fin 2026 —●— 2027

Phase de généralisation.

Les premiers mois permettent d'ajuster les processus et d'accompagner les clients les moins avancés. Le cabinet peut s'appuyer sur l'expérience acquise pendant la phase pilote pour accélérer les déploiements. L'objectif est d'anticiper la seconde échéance de septembre 2027, qui marque la généralisation de l'émission de factures électroniques à l'ensemble des entreprises.



Automatisez la tenue comptable, développez votre cabinet.



★ Trustpilot
★★★★★ 4.7
basé sur 1800+ avis

🍏 App Store
★★★★★ 4.8
17k notes

🌐 Google Play
★★★★★ 4.8
10,6k notes