

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

ENQUÊTE AUPRÈS D'ENTREPRISES BELGES

RÉSULTATS 2020

Enquête réalisée pour

L'Agence pour la Simplification Administrative



Objectifs de l'enquête

- ▲ Monitoring des progrès en matière de facturation électronique au sein des entreprises belges
 - ▲ Nombre de factures entrantes et sortantes au format papier et électronique
 - ▲ Traitement manuel, semi-automatique ou automatique des factures (+ temps)
- ▲ Sujets et structure du questionnaire
 - ▲ Identification des entreprises (région, taille, secteurs, clients, etc.)
 - ▲ Processus factures sortantes au format papier et électronique
 - ▲ Nombres
 - ▲ Traitement
 - ▲ Temps de traitement
 - ▲ Processus factures entrantes au format papier et électronique
 - ▲ Nombres
 - ▲ Traitement
 - ▲ Temps de traitement
- ▲ Intérêt et intention d'utilisation vis-à-vis de la facturation électronique
 - ▲ Intérêts/ projets
 - ▲ Avantages perçus
 - ▲ Services rendus par des tiers
- ▲ Impact de la crise du coronavirus



Méthode d'enquête

Entreprises belges

- ▲ Méthode d'enquête :
 - Questionnaire de 15'
 - Panel en ligne
 - N=808
 - Marge d'erreur +/- 3,45%

Travail de terrain

- ▲ Période d'enquête : janvier – février 2021.

Pondération des données

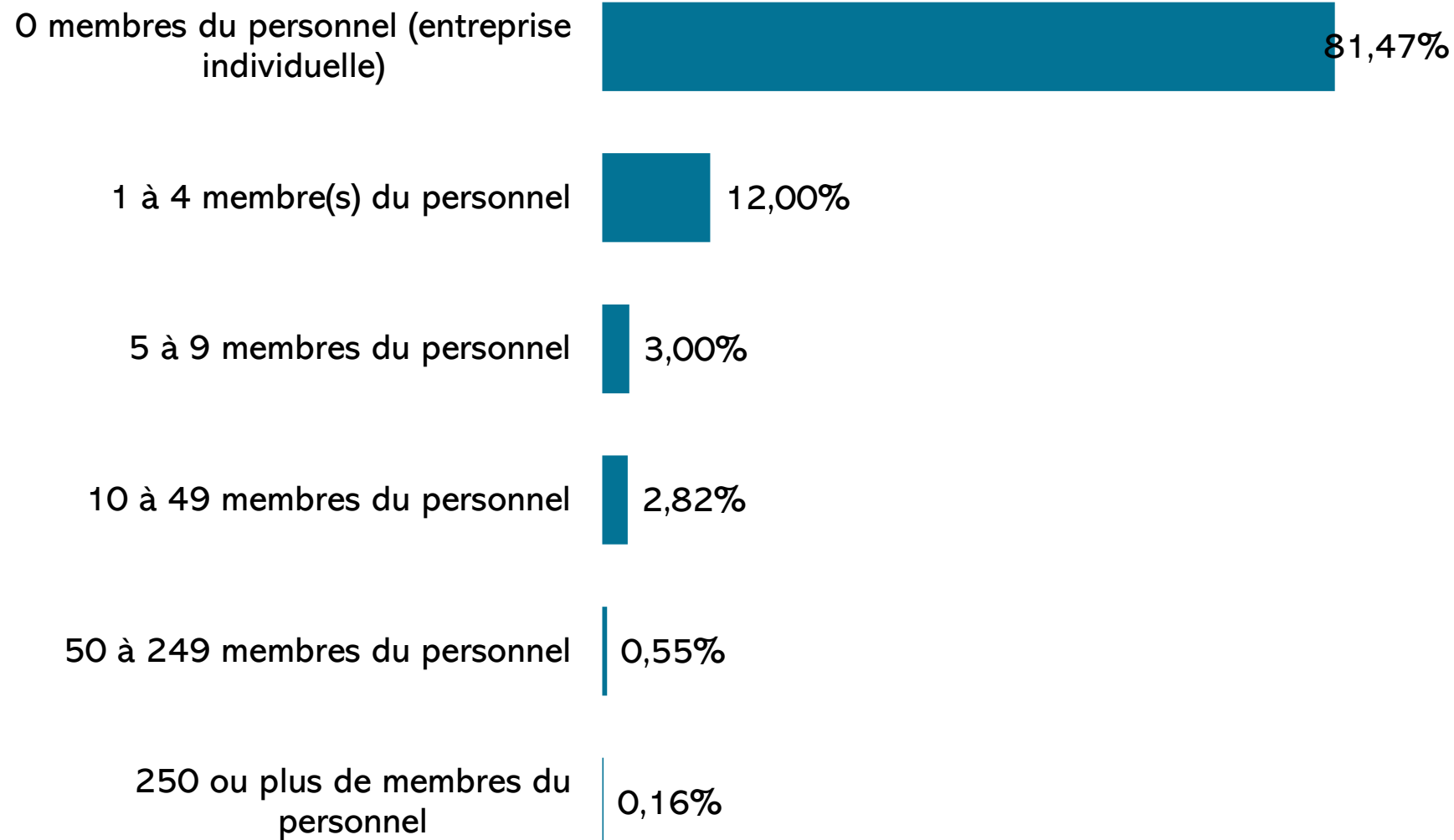
- ▲ L'échantillon a été pondéré en fonction du nombre d'entreprises selon la taille et le nombre dans leur région afin d'être représentatif des entreprises belges et d'ainsi pouvoir extrapoler les résultats à l'ensemble des entreprises. Il a toutefois été fait en sorte que l'échantillon brut contienne suffisamment de (plus) grandes entreprises afin d'également étendre l'analyse à différents groupes distincts.

Modification de la méthode de mesure – impact sur les résultats

- ▲ Depuis la mesure de 2017, la méthode de mesure de la facturation électronique a changé. Les chiffres de 2016 et des années précédentes ont été revus à la lumière de la nouvelle répartition. Cependant, comme les mesures n'ont pas été réalisées intégralement sur la base des mêmes questions, il est impossible de comparer avec précision les chiffres de la facturation électronique d'avant 2017 ; cette modification de méthode a pour effet d'entraîner de légères différences. De manière générale, la nouvelle méthode donne une idée plus précise de la situation réelle car elle reflète plus fidèlement les méthodes de facturation (électronique). Les données de 2017 ont été intégrées aux graphiques lorsqu'elles étaient disponibles.

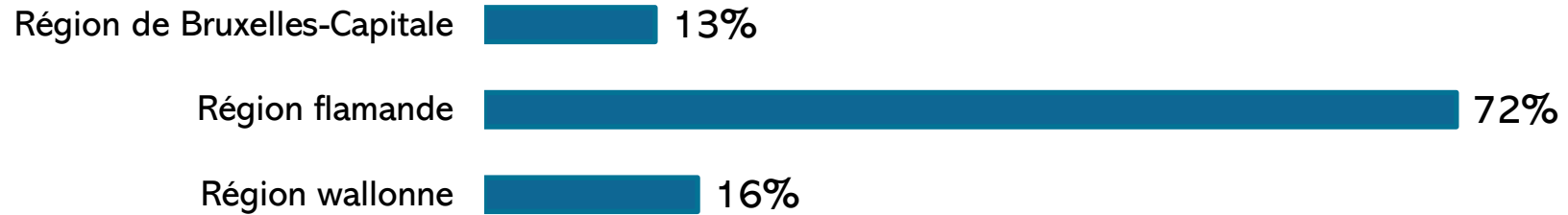
Pondération des données

En fonction du nombre d'entreprises



Description de l'échantillon

Région



Secteur

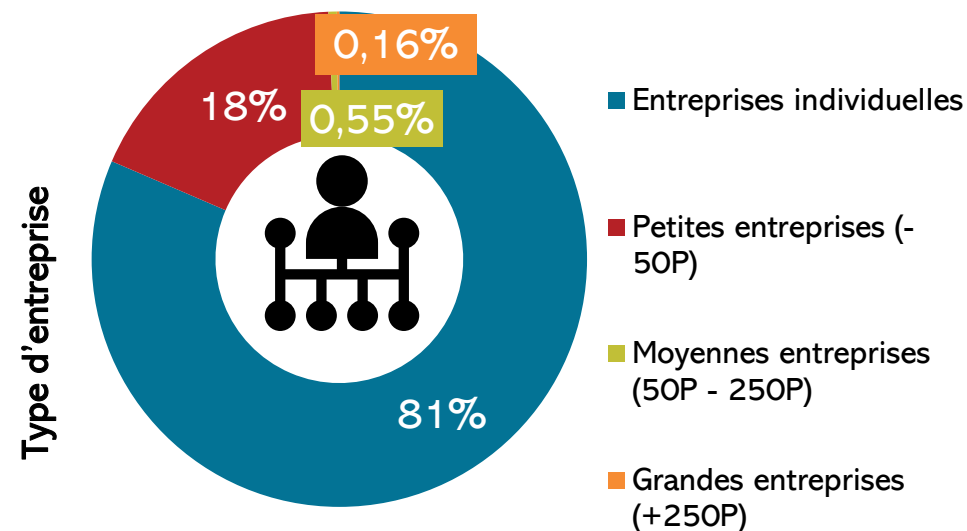
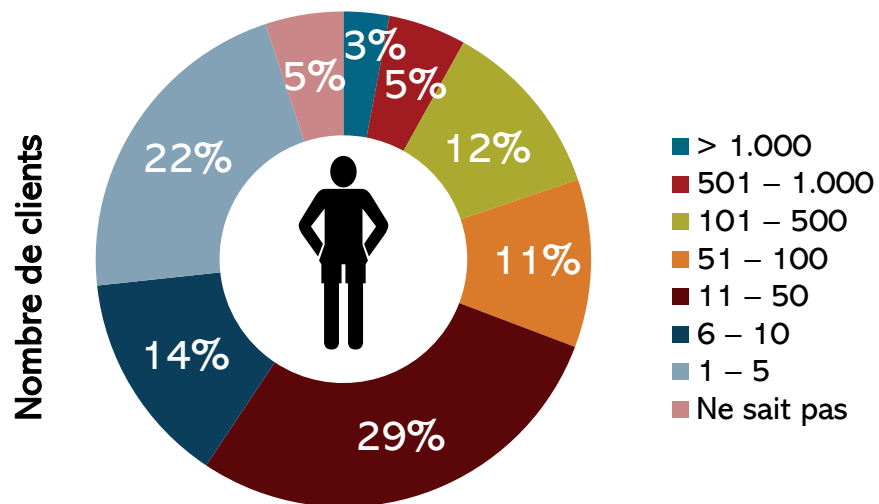
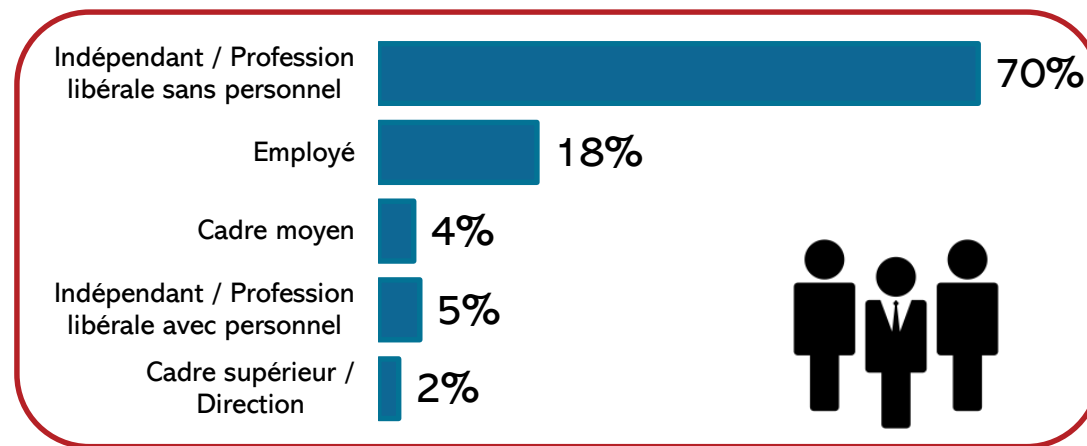
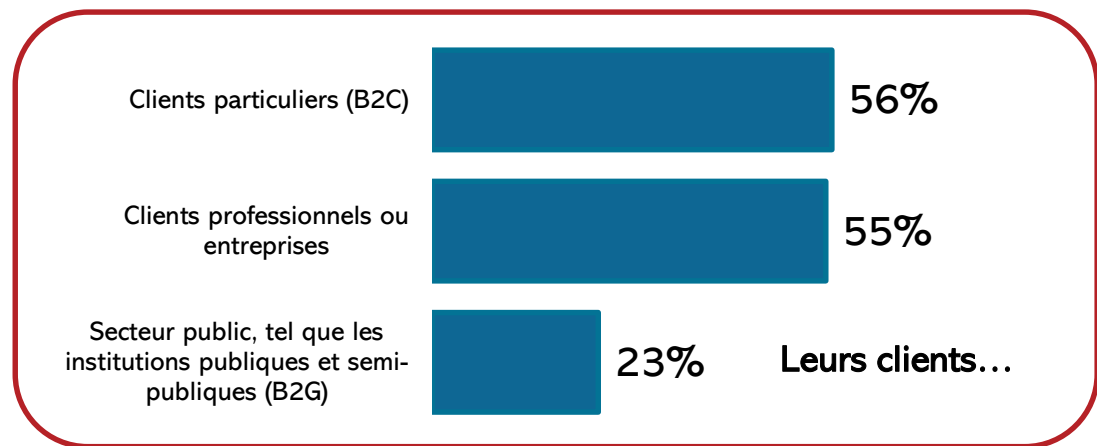


Activité



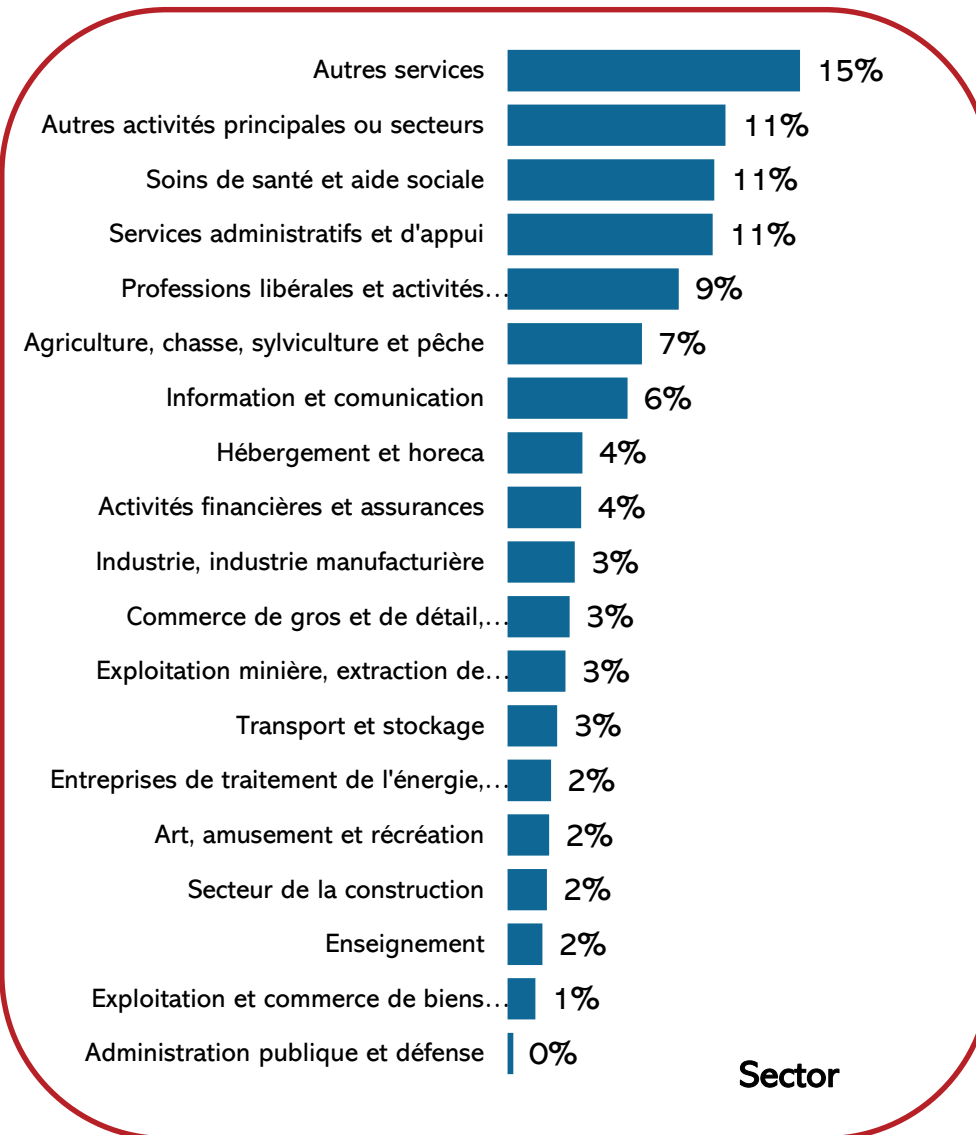
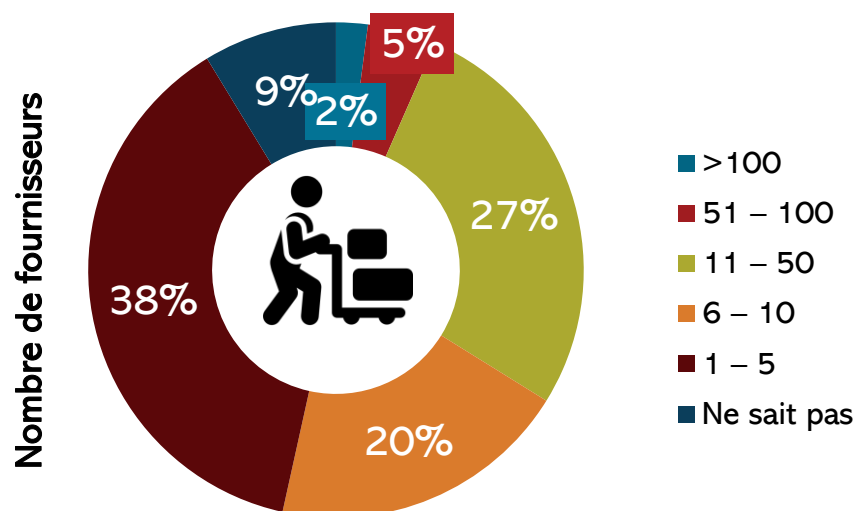
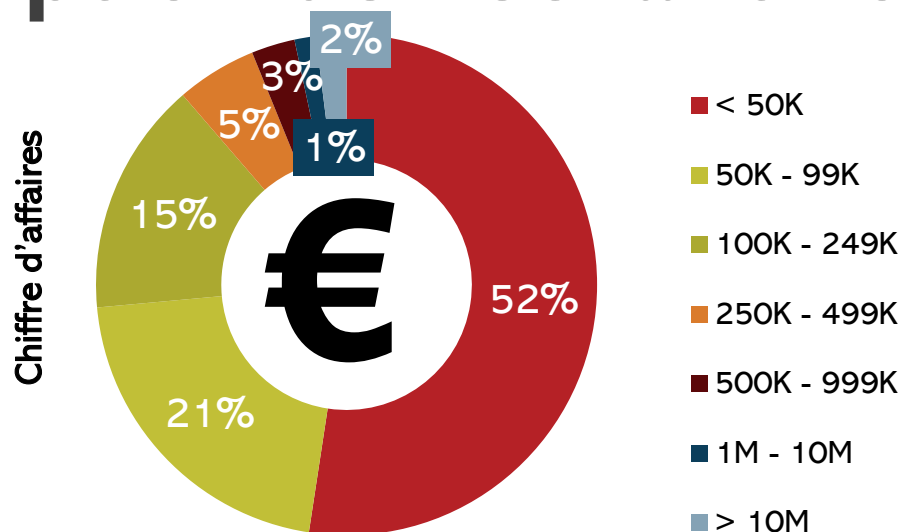
L'échantillon a été pondéré selon le nombre d'entreprises par taille dans la région

Description de l'échantillon



L'échantillon a été pondéré selon le nombre d'entreprises par taille dans la région

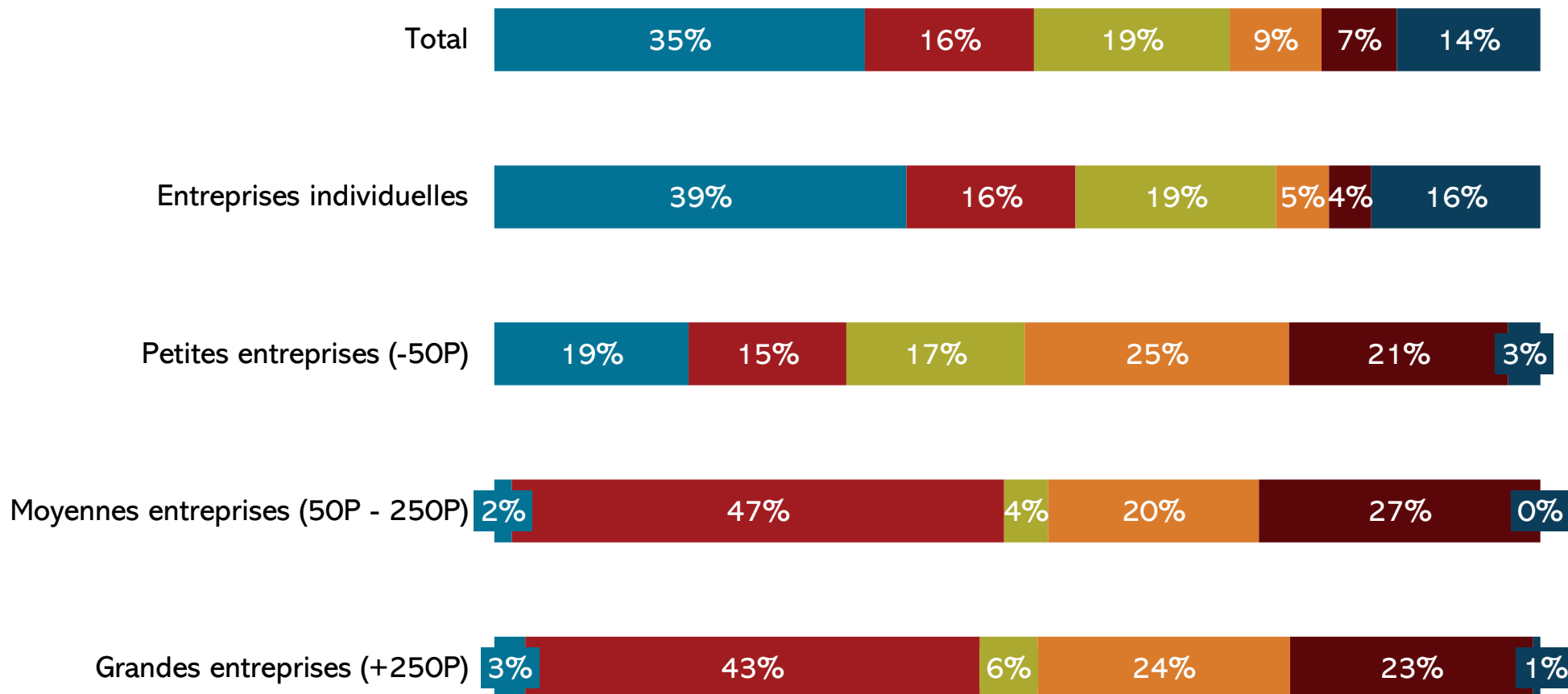
Description de l'échantillon



L'échantillon a été pondéré selon le nombre d'entreprises par taille dans la région

Comptable Interne/externe

Votre entreprise travaille-t-elle avec un comptable interne et/ou externe ?



■ Nous travaillons uniquement avec un/des comptable(s) externe(s)

■ Nous travaillons principalement avec un/des comptable(s) externe(s)

■ Nous travaillons principalement avec un/des comptable(s) interne(s)

■ Nous travaillons uniquement avec des comptables internes

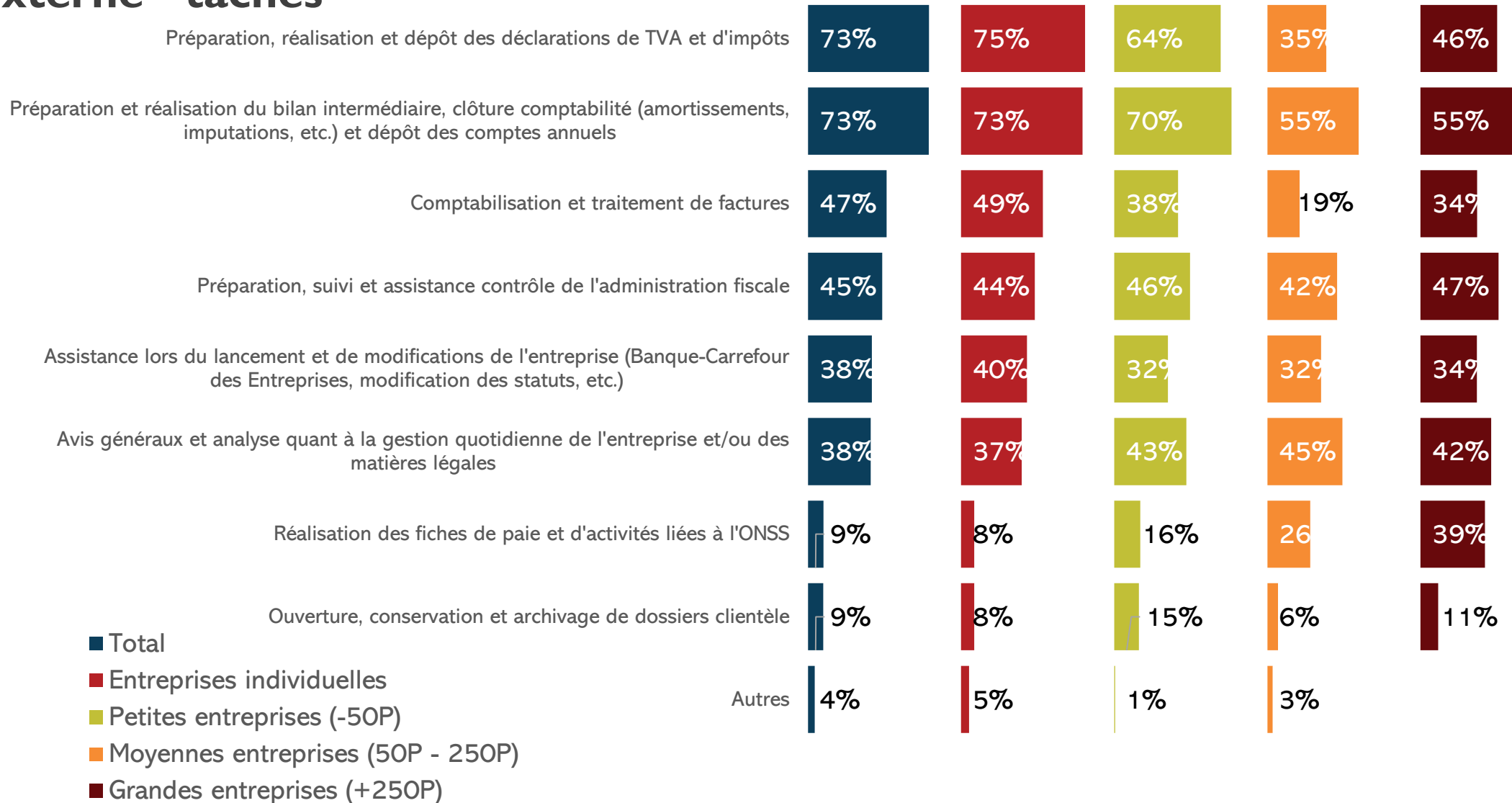
■ Nous travaillons tant avec des comptables internes qu'externes

■ Nous travaillons tant avec des comptables internes qu'externes

Comptable

Externe - tâches

Quelles sont les tâches de ce comptable externe au sein de votre entreprise ?

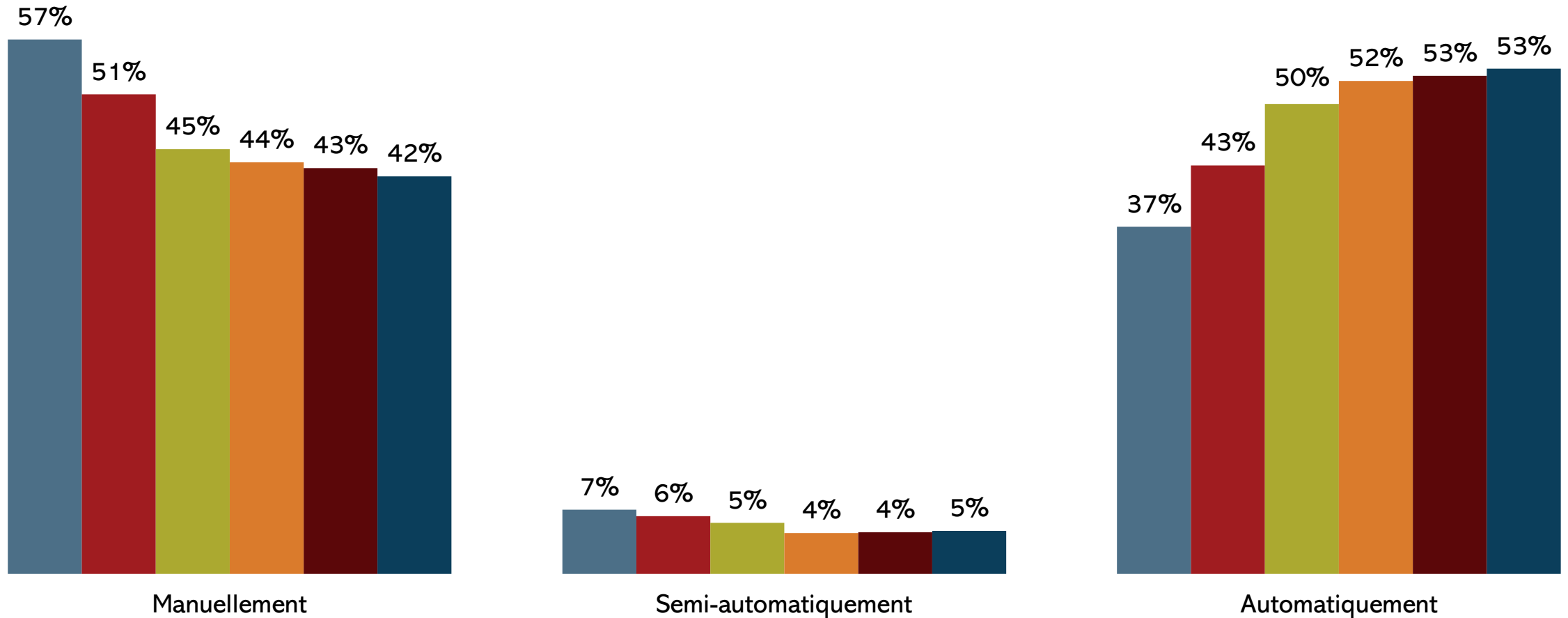


ÉLABORATION FACTURES



Élaboration factures destinées aux entreprises

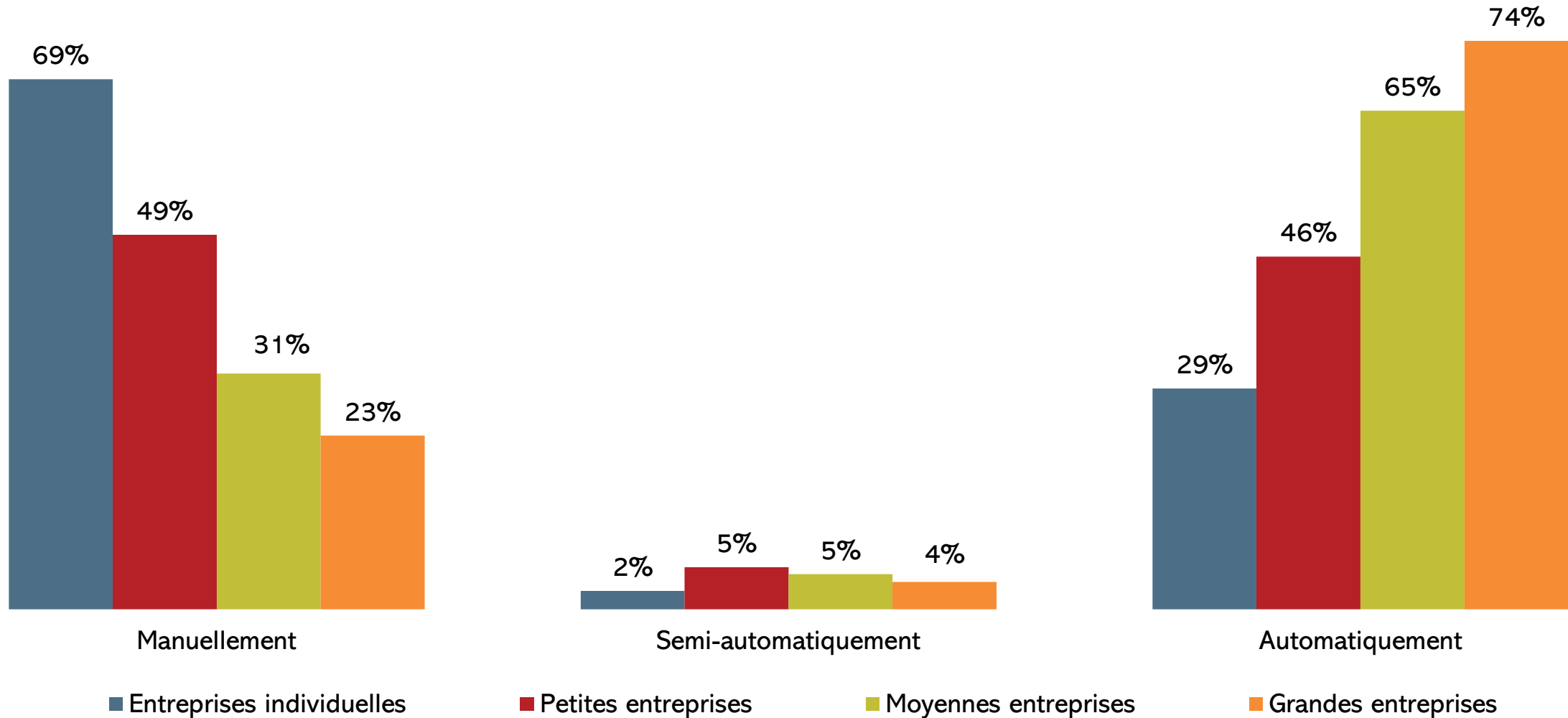
De quelle manière les factures destinées aux clients professionnels (B2B) sont-elles élaborées au sein de votre entreprise ?



■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

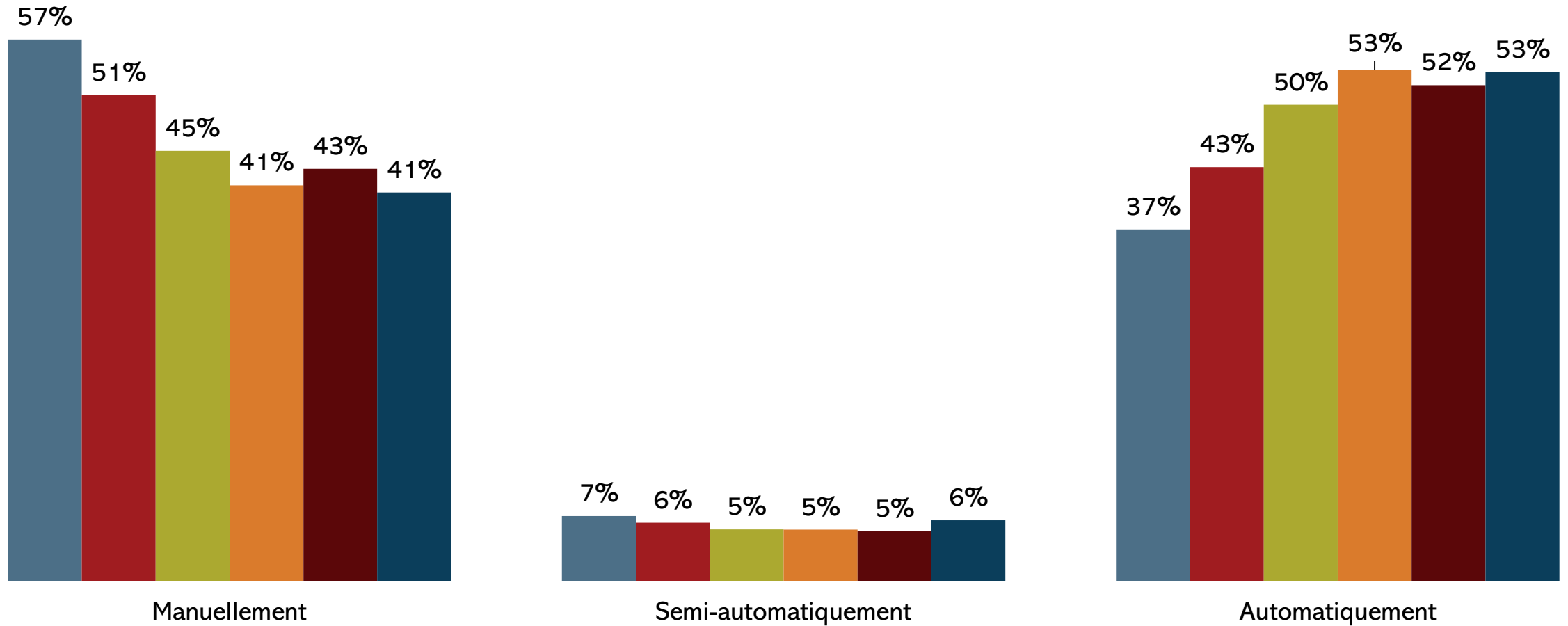
Élaboration factures destinées aux entreprises 2020

De quelle manière les factures destinées aux clients professionnels (B2B) sont-elles élaborées au sein de votre entreprise ?



Élaboration factures destinées aux particuliers

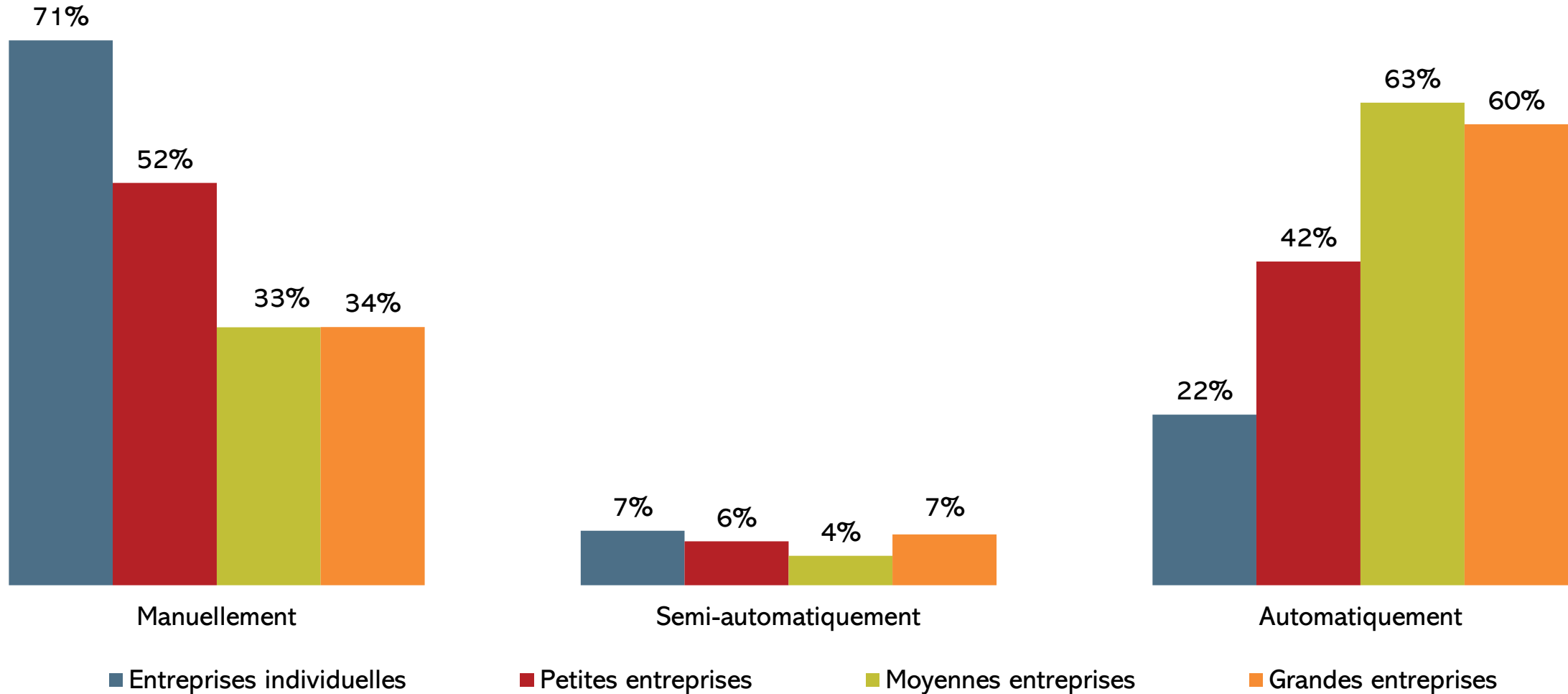
De quelle manière les factures destinées aux clients particuliers (B2C) sont-elles élaborées au sein de votre entreprise ?



■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

Élaboration factures destinées aux particuliers 2020

De quelle manière les factures destinées aux clients particuliers (B2C) sont-elles élaborées au sein de votre entreprise ?

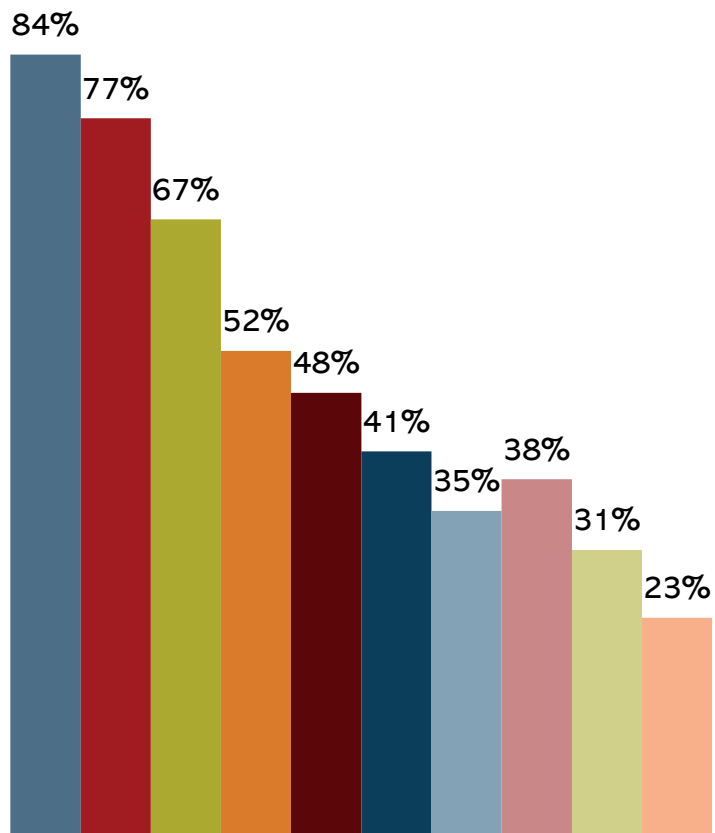


ENVOI FACTURES

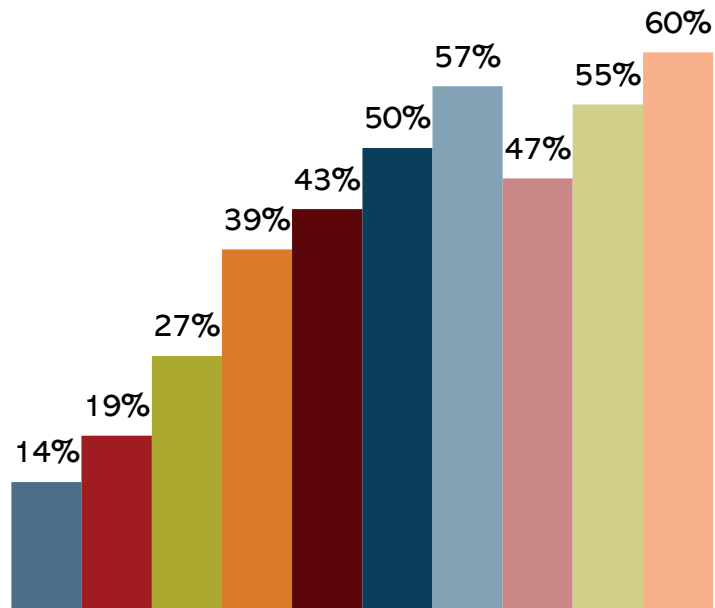


Envoi factures aux entreprises

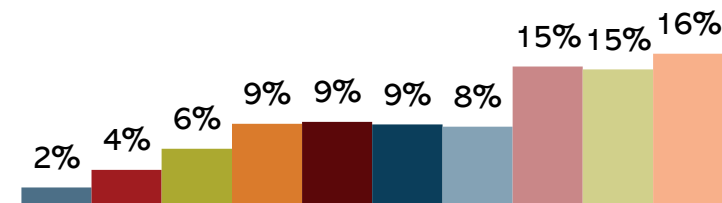
Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients professionnels (B2B) ?



Factures papier, envoyées par la poste



Factures électroniques, envoyées par mail

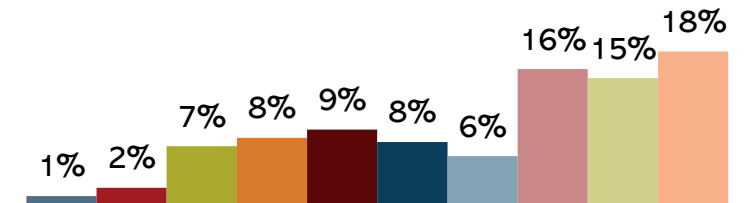
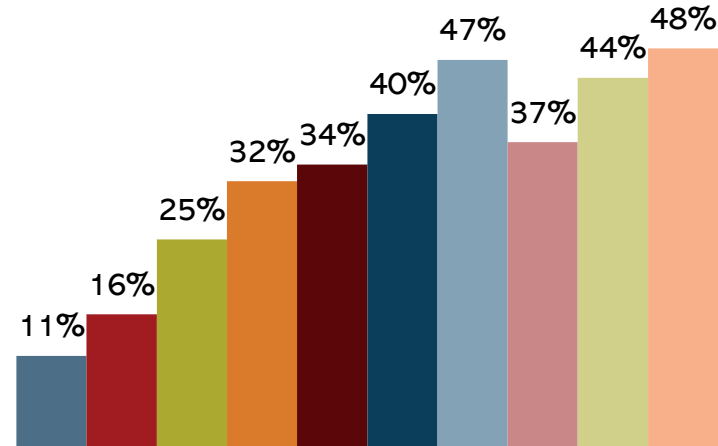
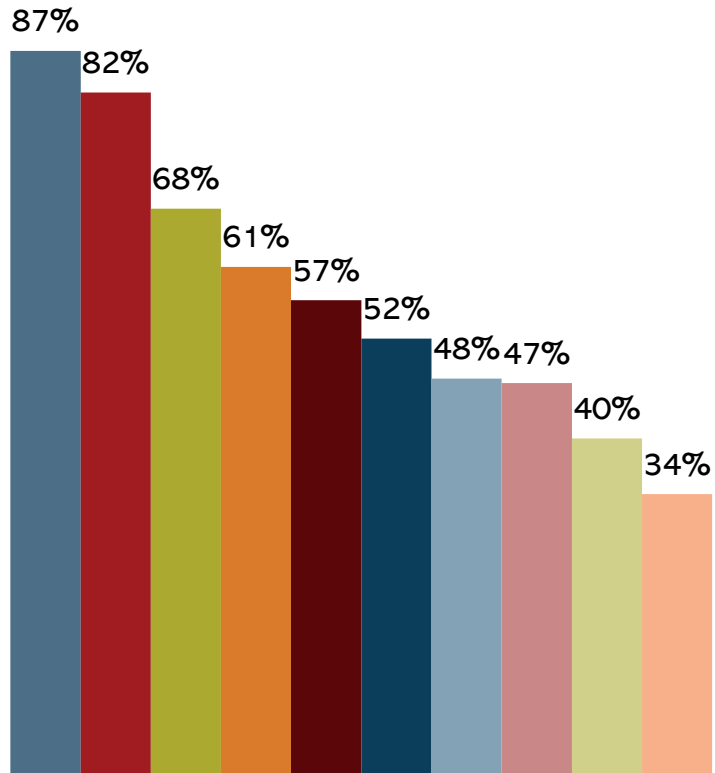


Format structuré

■ 2011 ■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

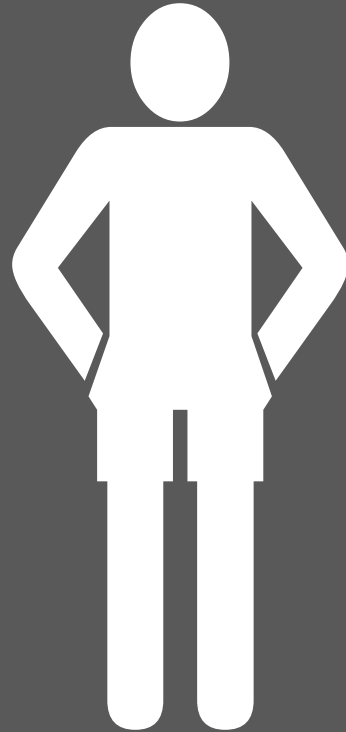
Envoi factures aux particuliers

Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients particuliers (B2C) ?



■ 2011 ■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

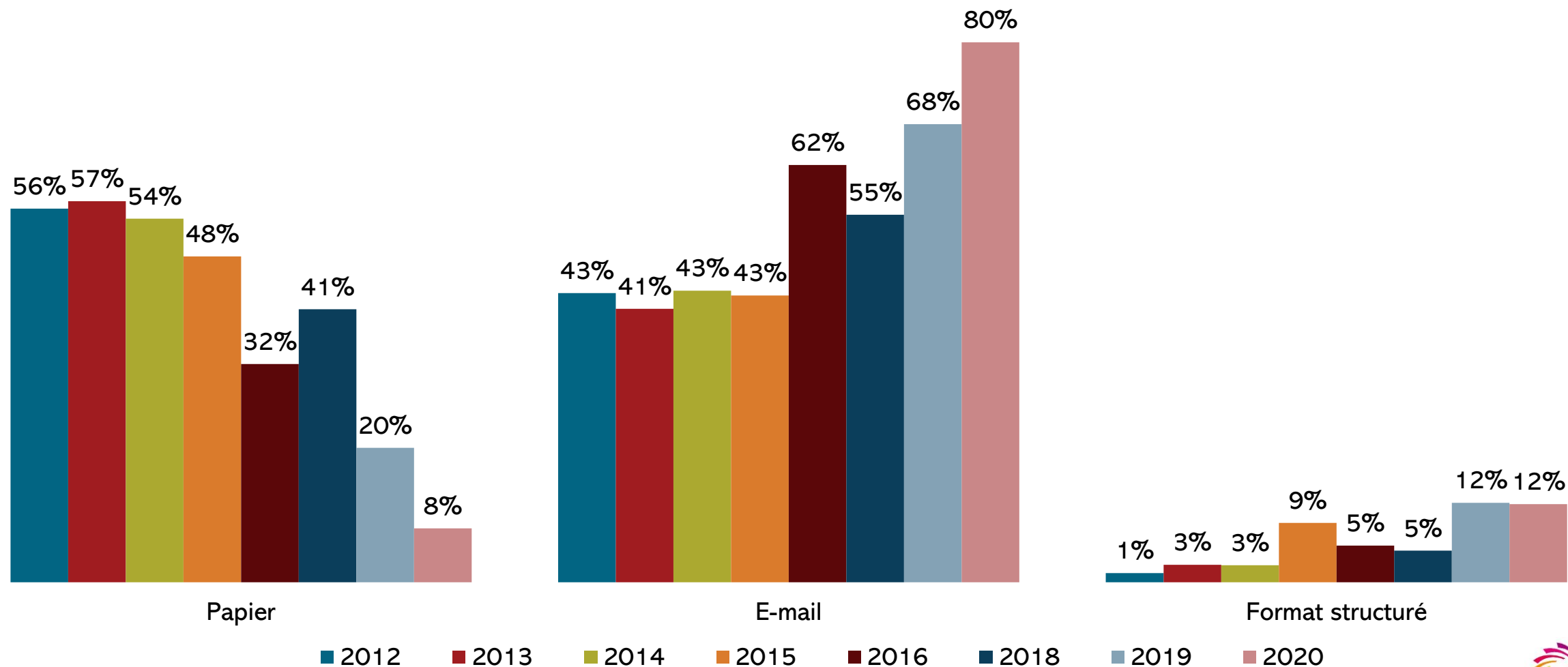
ENTREPRISES INDIVIDUELLES



Envoi factures

Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients professionnels (B2B) ?

aux entreprises – entreprises individuelles

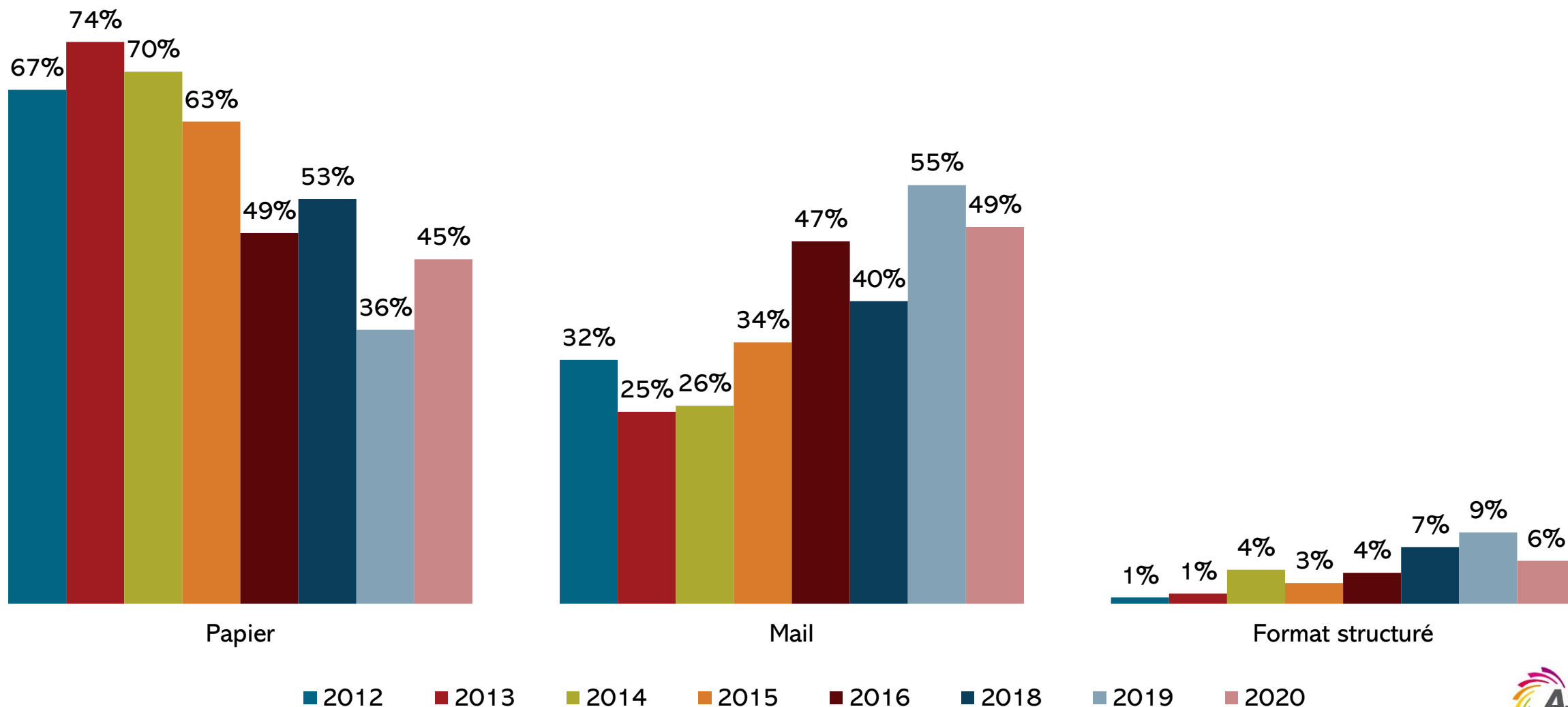


À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

Envoi factures

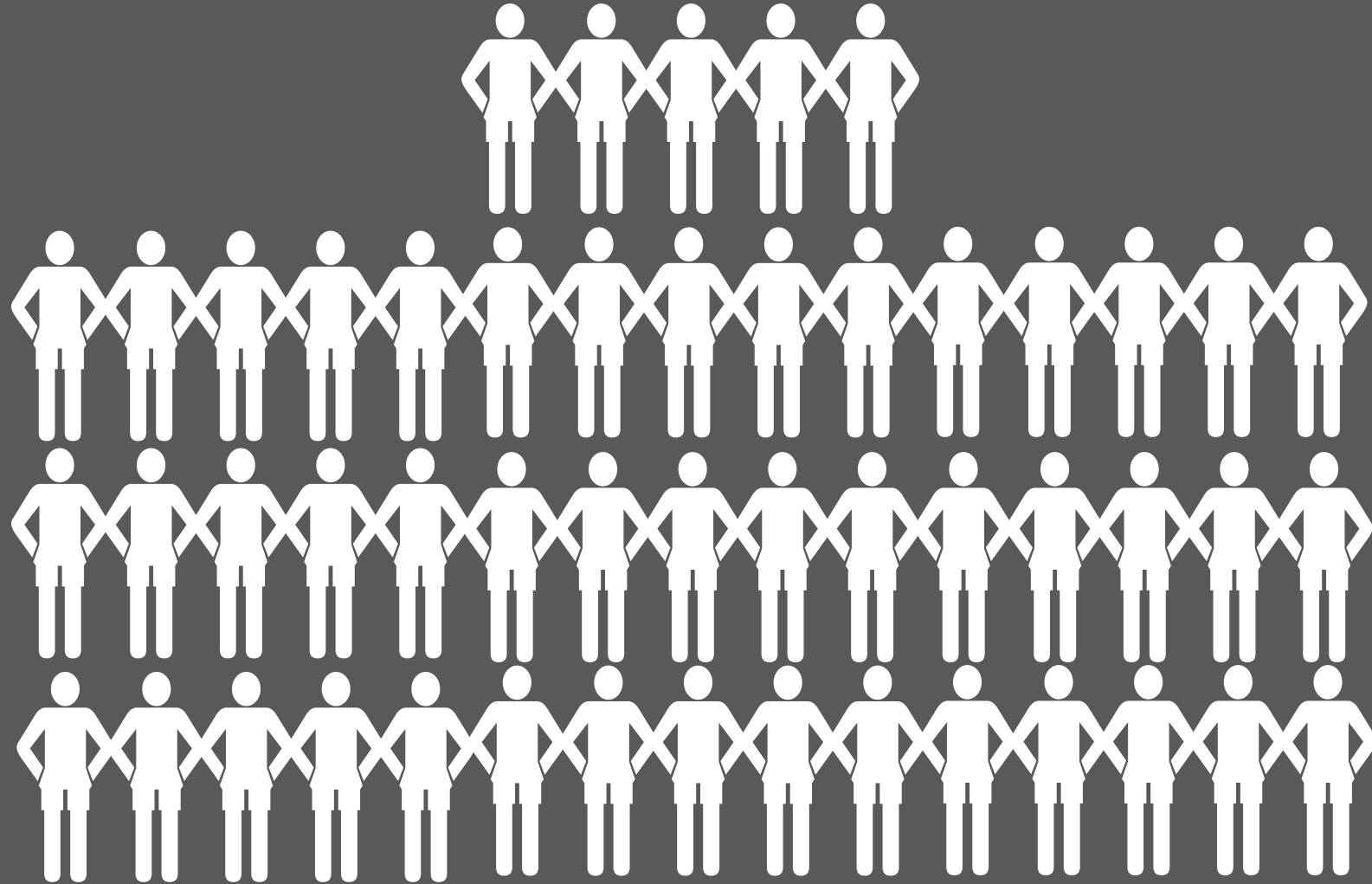
Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients particuliers (B2C) ?

aux particuliers – Entreprises individuelles



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

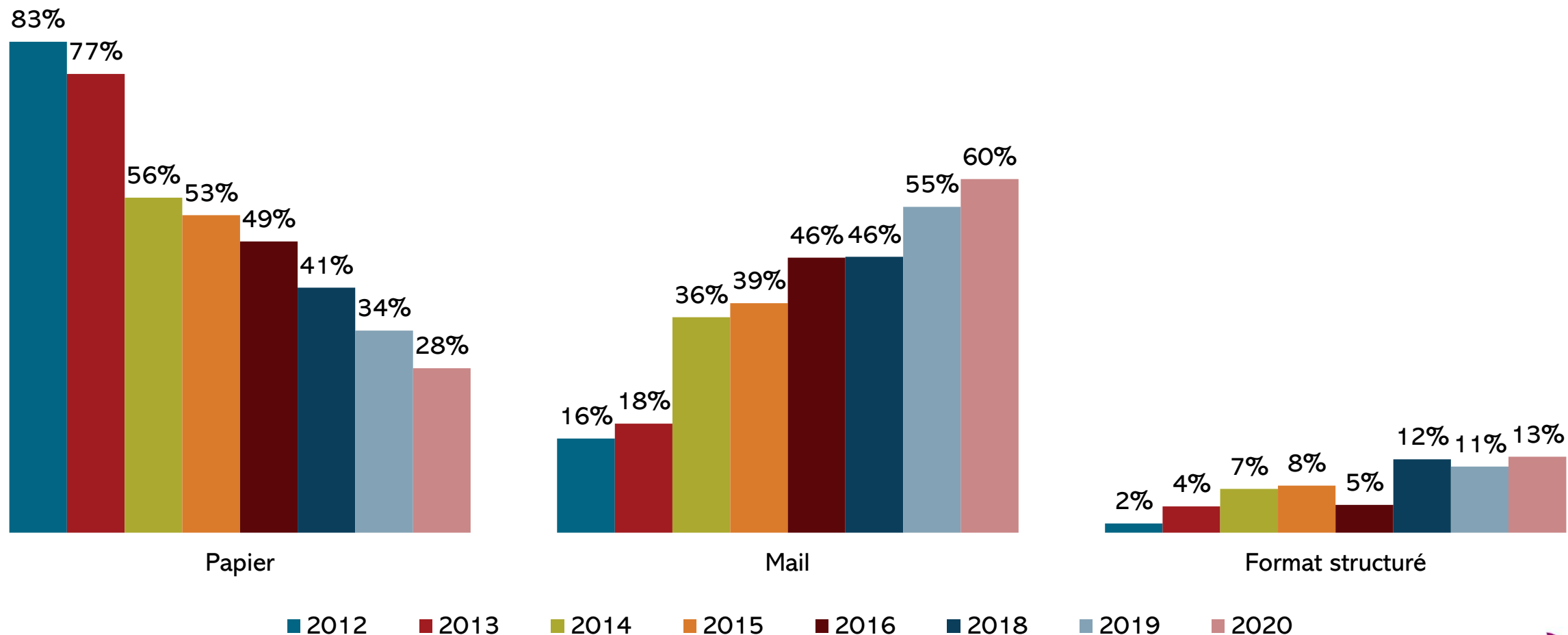
PETITES ENTREPRISES (-50P)



Envoi factures

aux entreprises – petites entreprises

Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients professionnels (B2B) ?

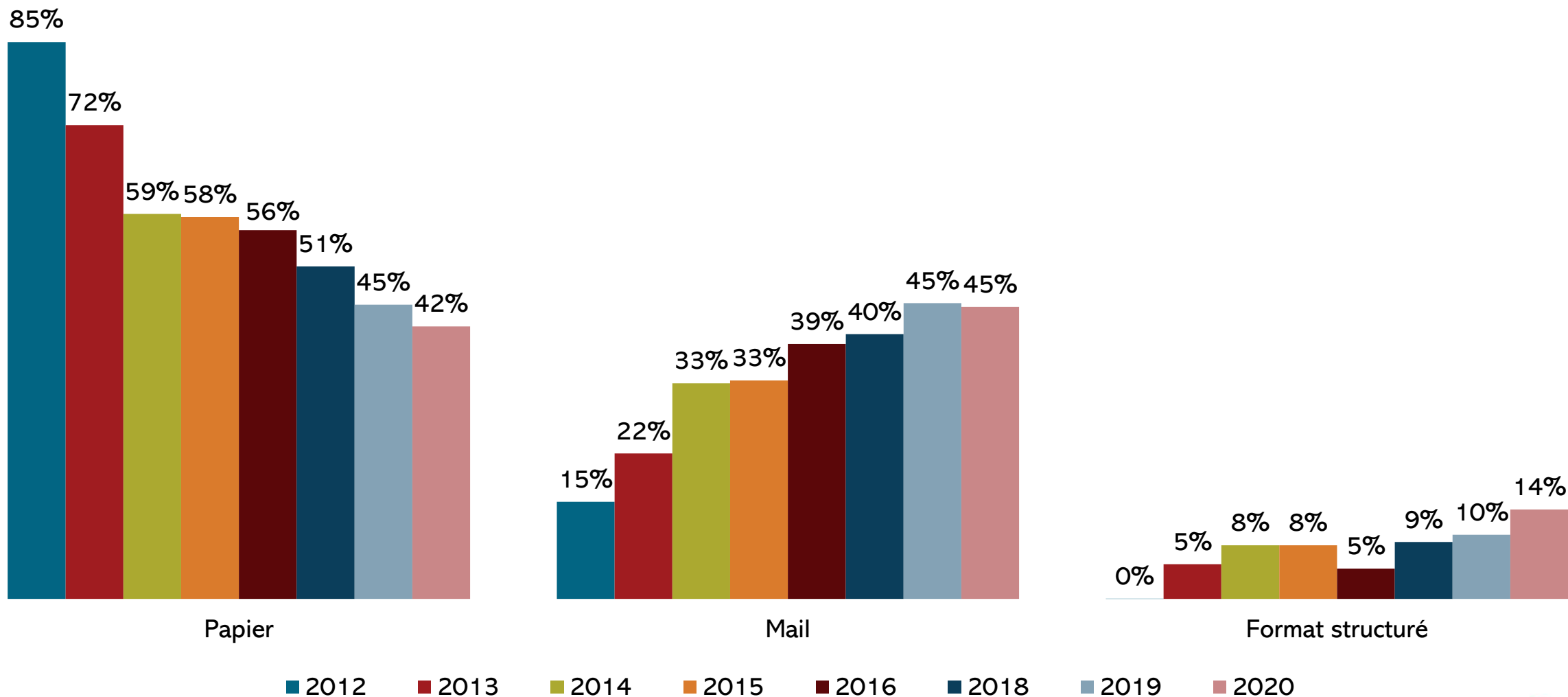


À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

Envoi factures

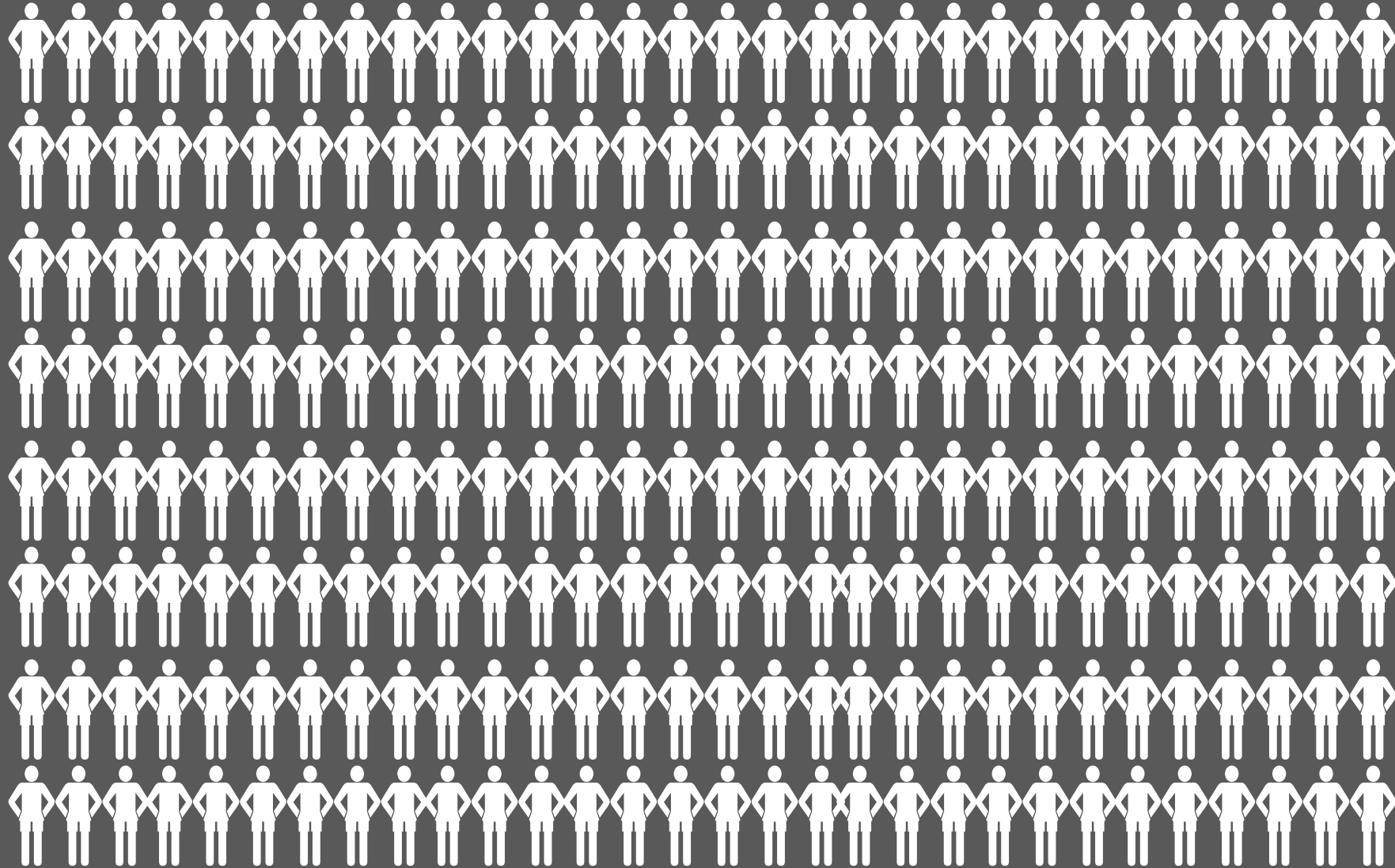
aux particuliers – petites entreprises

Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients particuliers (B2C) ?



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

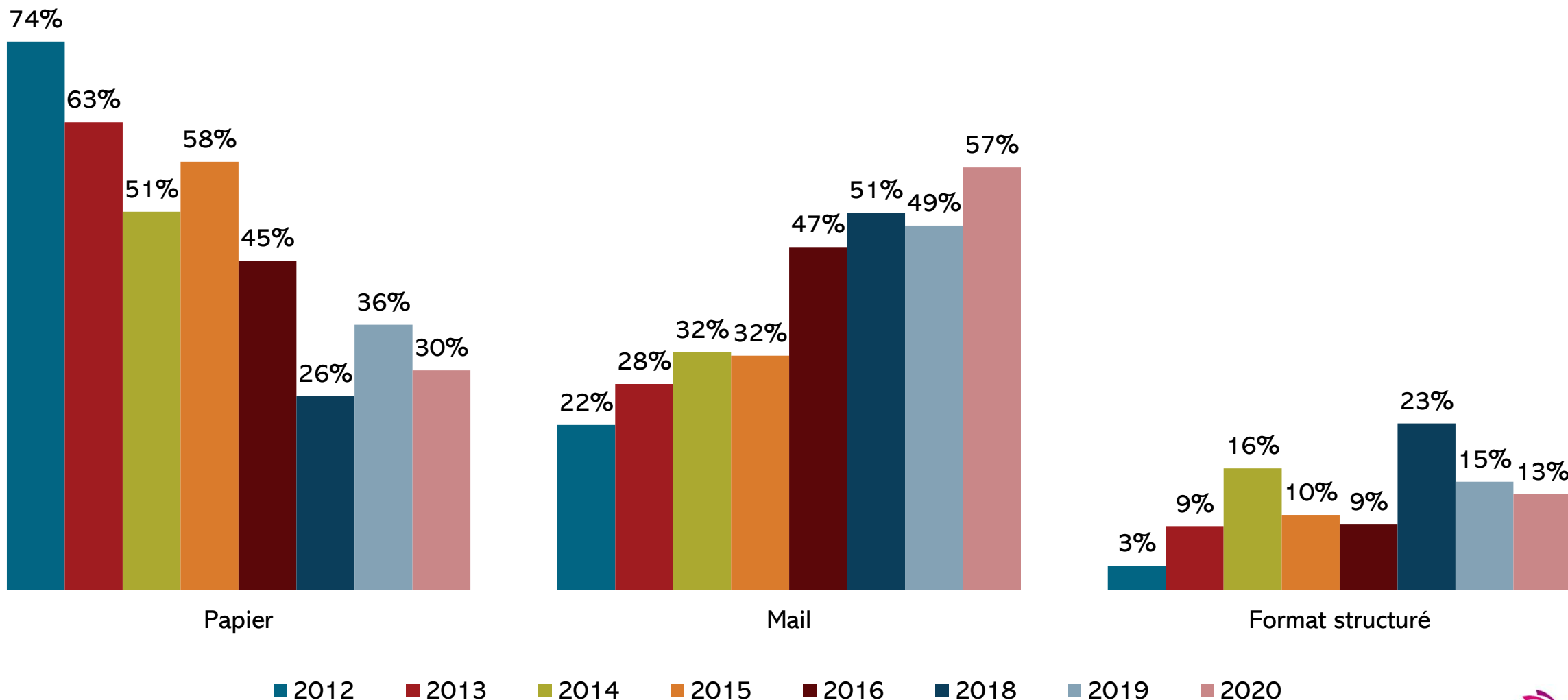
MOYENNES ENTREPRISES (50P - 250P)



Envoi factures

Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients professionnels (B2B) ?

aux entreprises – moyennes entreprises

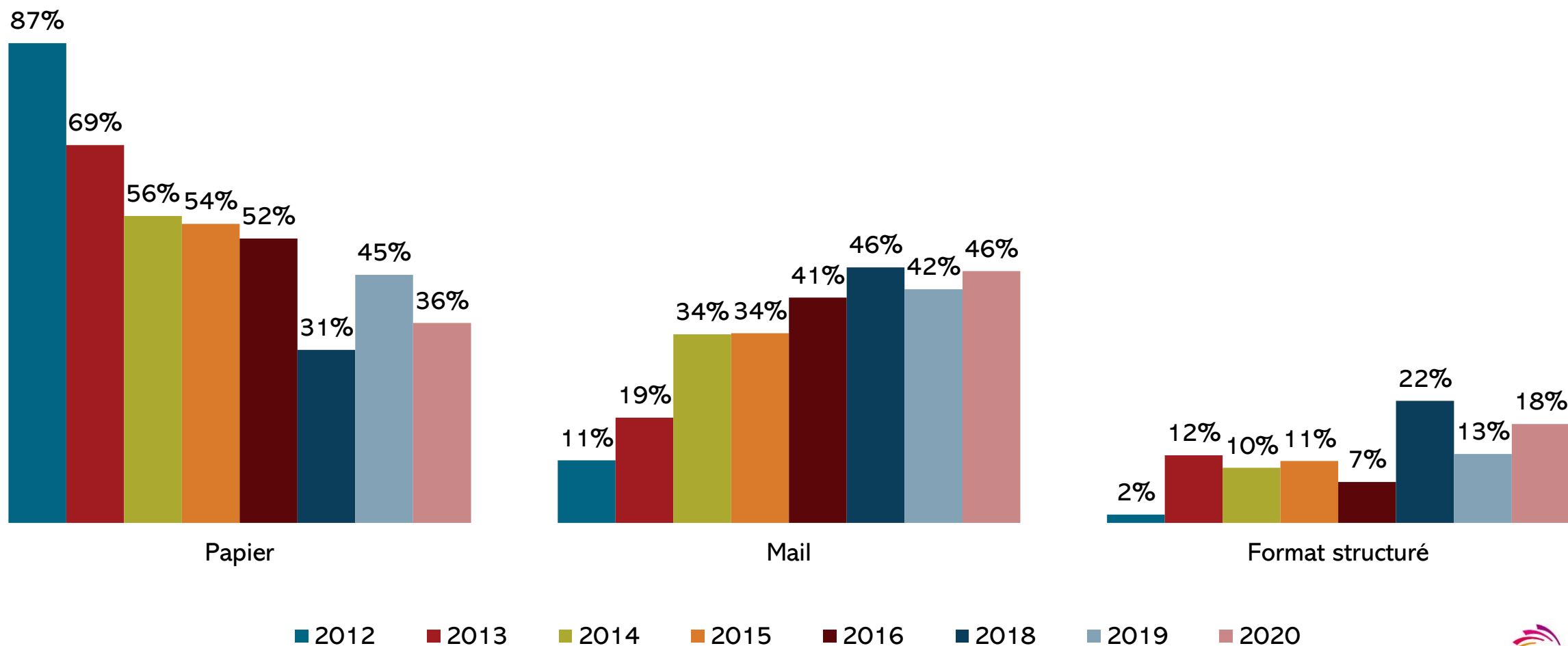


À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

Envoi factures

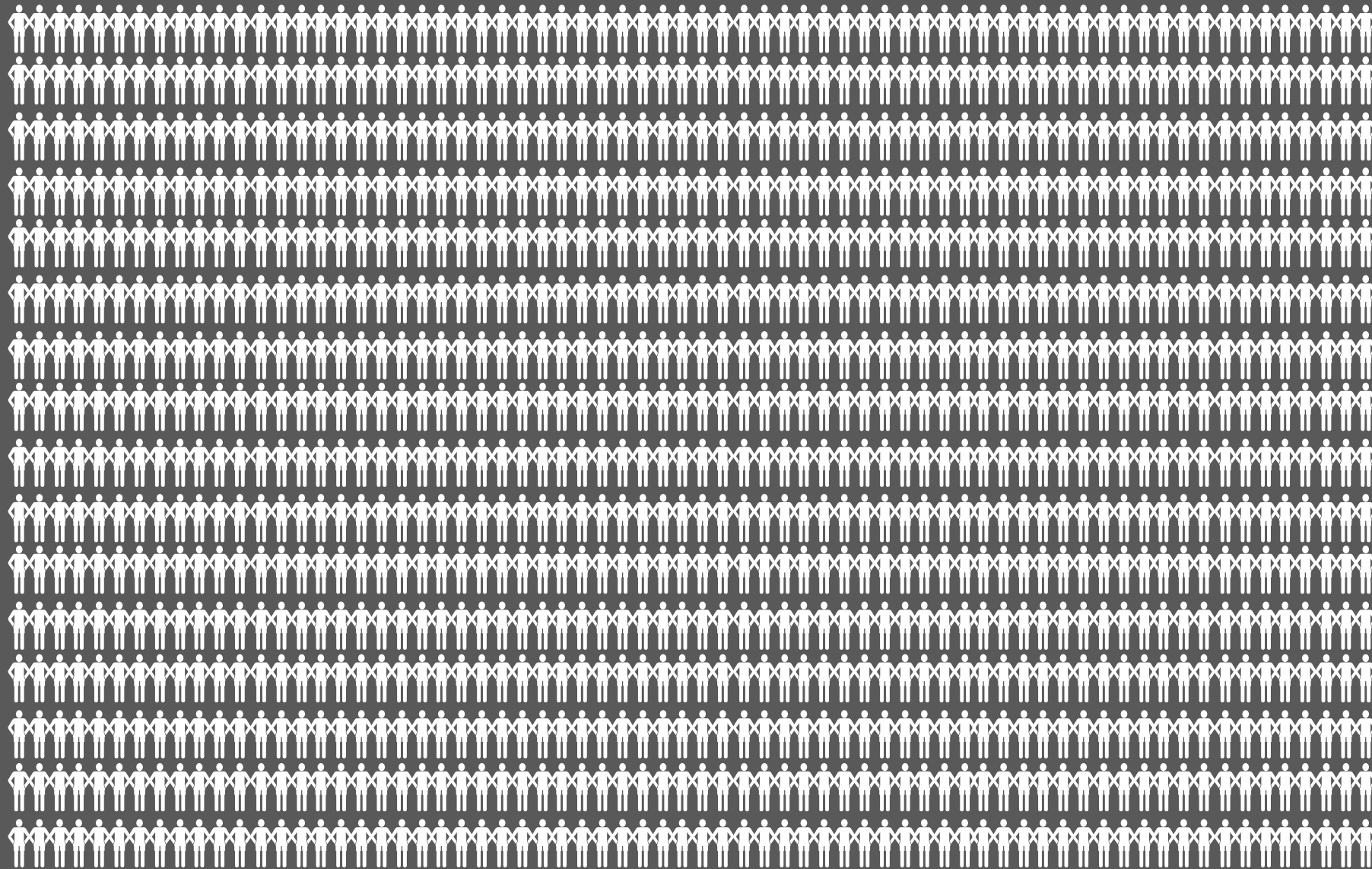
Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients particuliers (B2C) ?

aux particuliers – moyennes entreprises



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

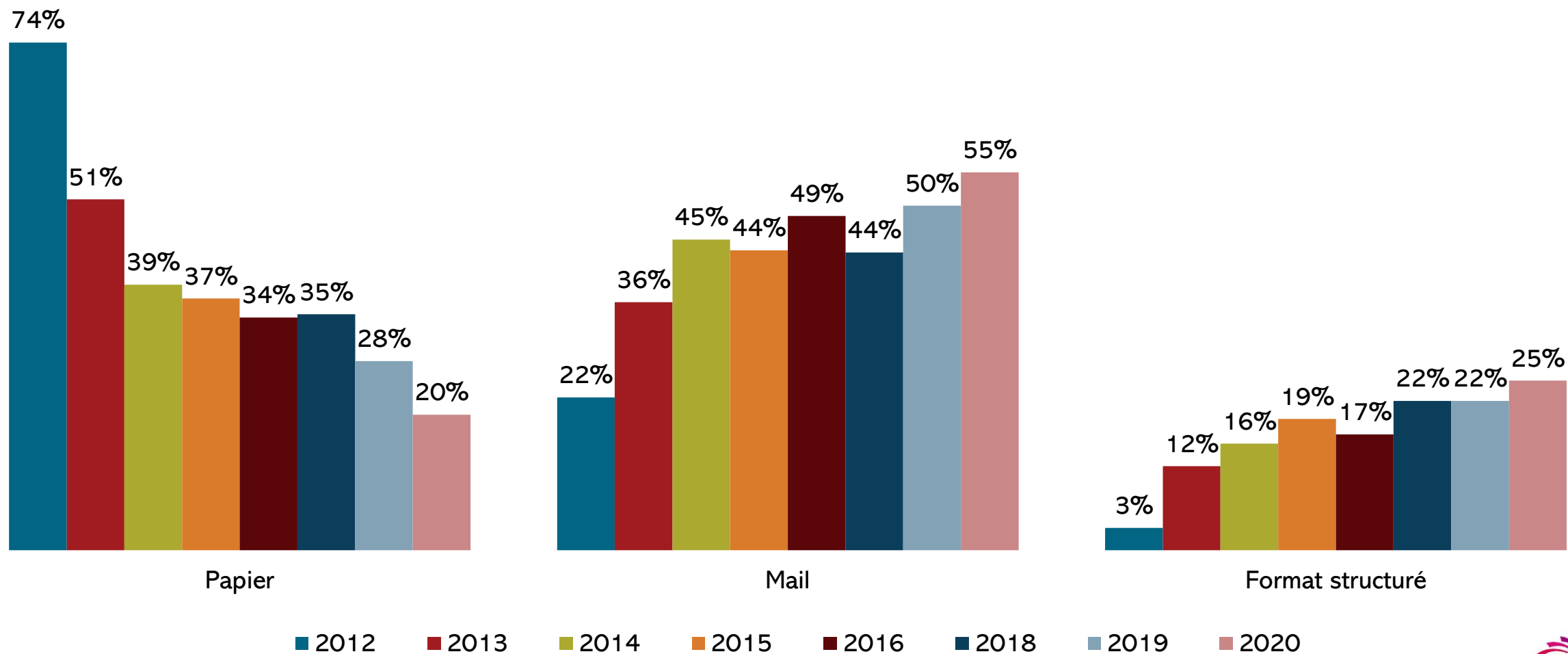
GRANDES ENTREPRISES (250P+)



Envoi factures

aux entreprises – grandes entreprises

Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients professionnels (B2B) ?



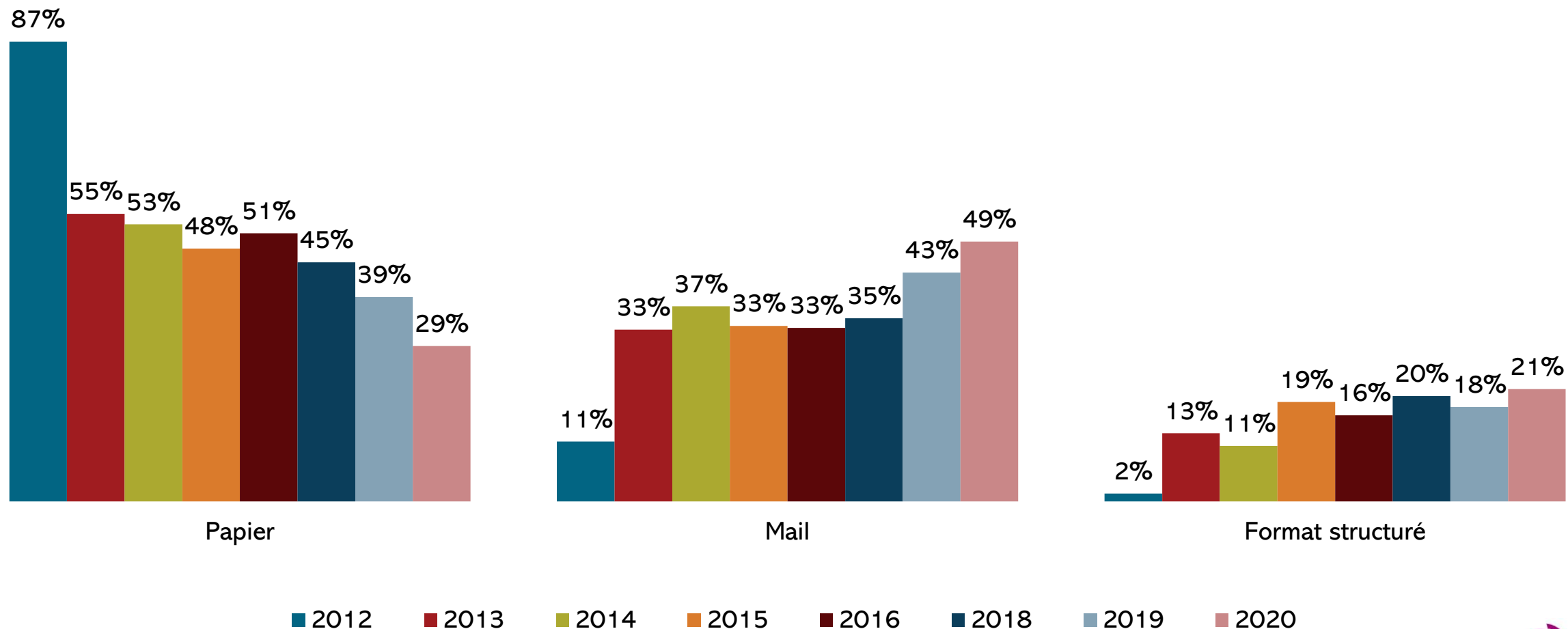
À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.



Envoi factures

Sous quelle forme votre entreprise envoie-t-elle les factures destinées aux clients particuliers (B2C) ?

Aux particuliers – grandes entreprises



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

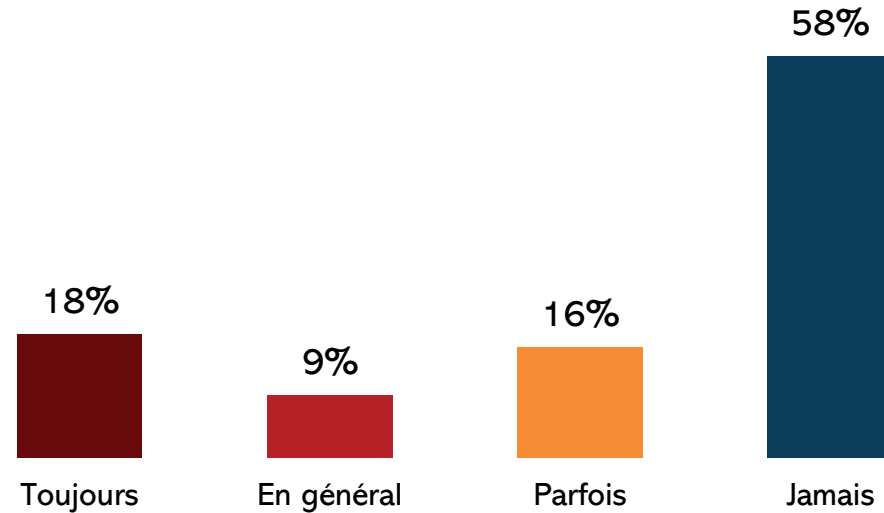
IMPRESSION PAPIER



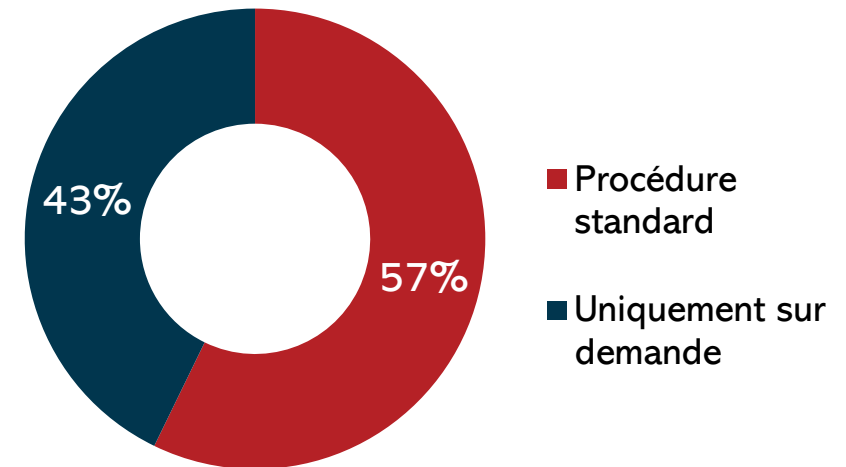
Envoi

Facture papier

Envoyez-vous également un exemplaire papier au client si la facture est envoyée au format électronique ?



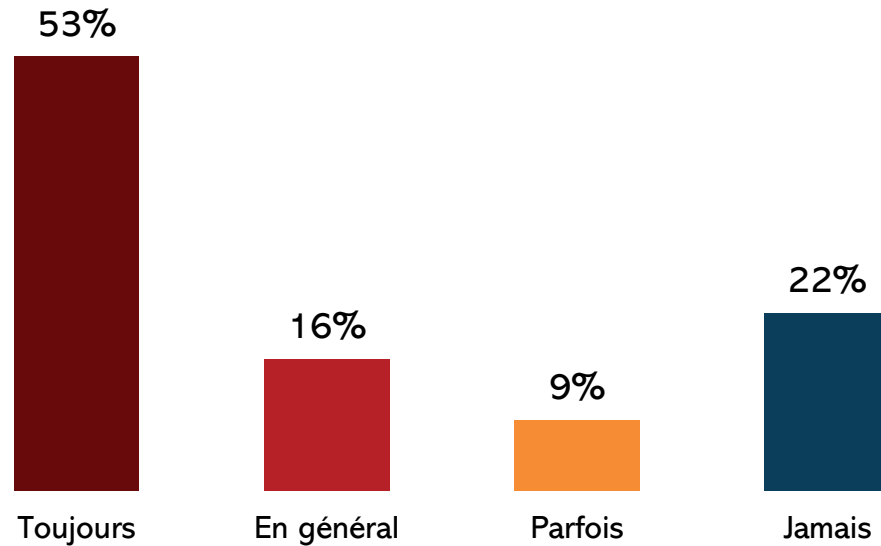
Pourquoi envoyez-vous également une facture papier au client ?



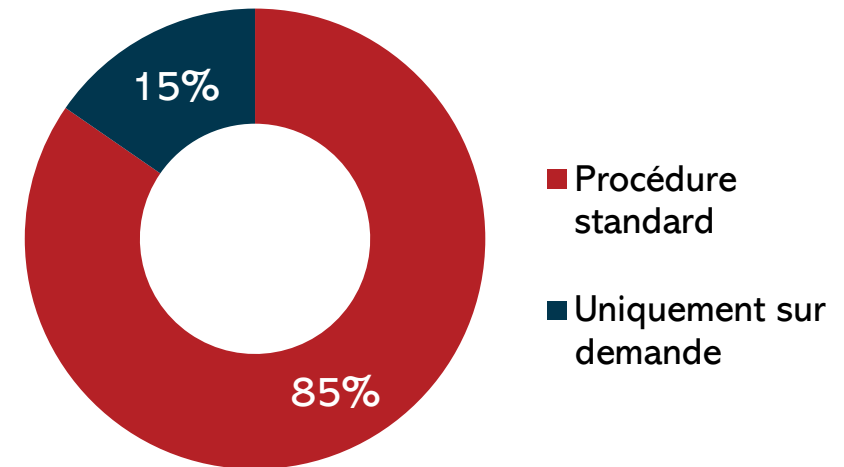
Impression

Facture électronique

Imprimez-vous un exemplaire papier des factures envoyées au format électronique pour votre propre comptabilité ?



Pourquoi imprimez-vous également une facture papier pour votre propre comptabilité ? (N=525)

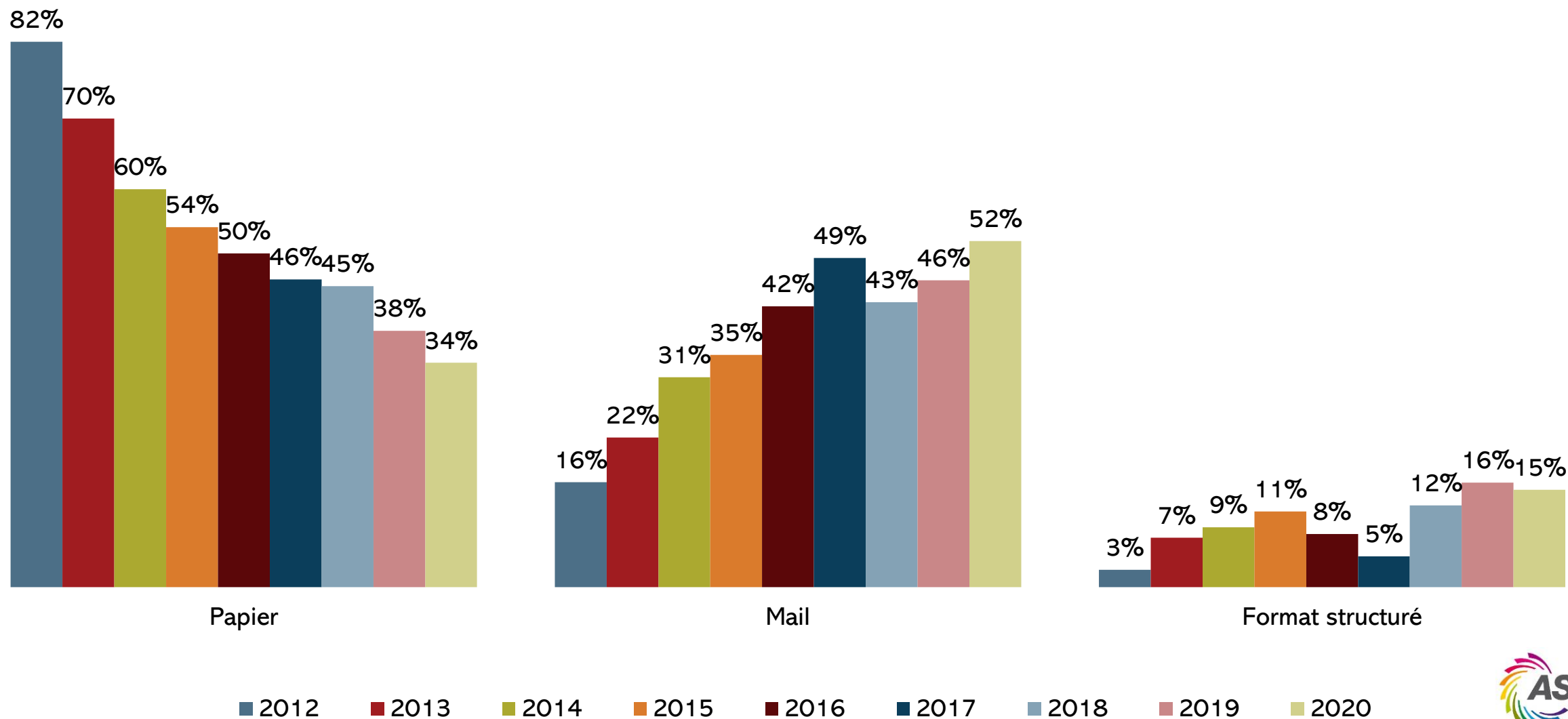


RÉCEPTION FACTURES

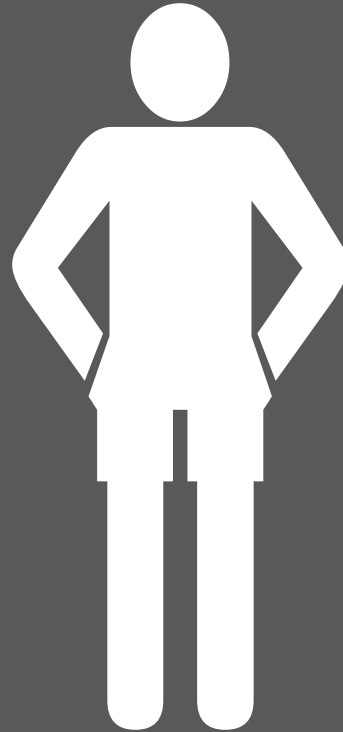


Réception factures

Sous quel format votre entreprise a-t-elle reçu ses factures au cours du dernier exercice comptable clôturé ?



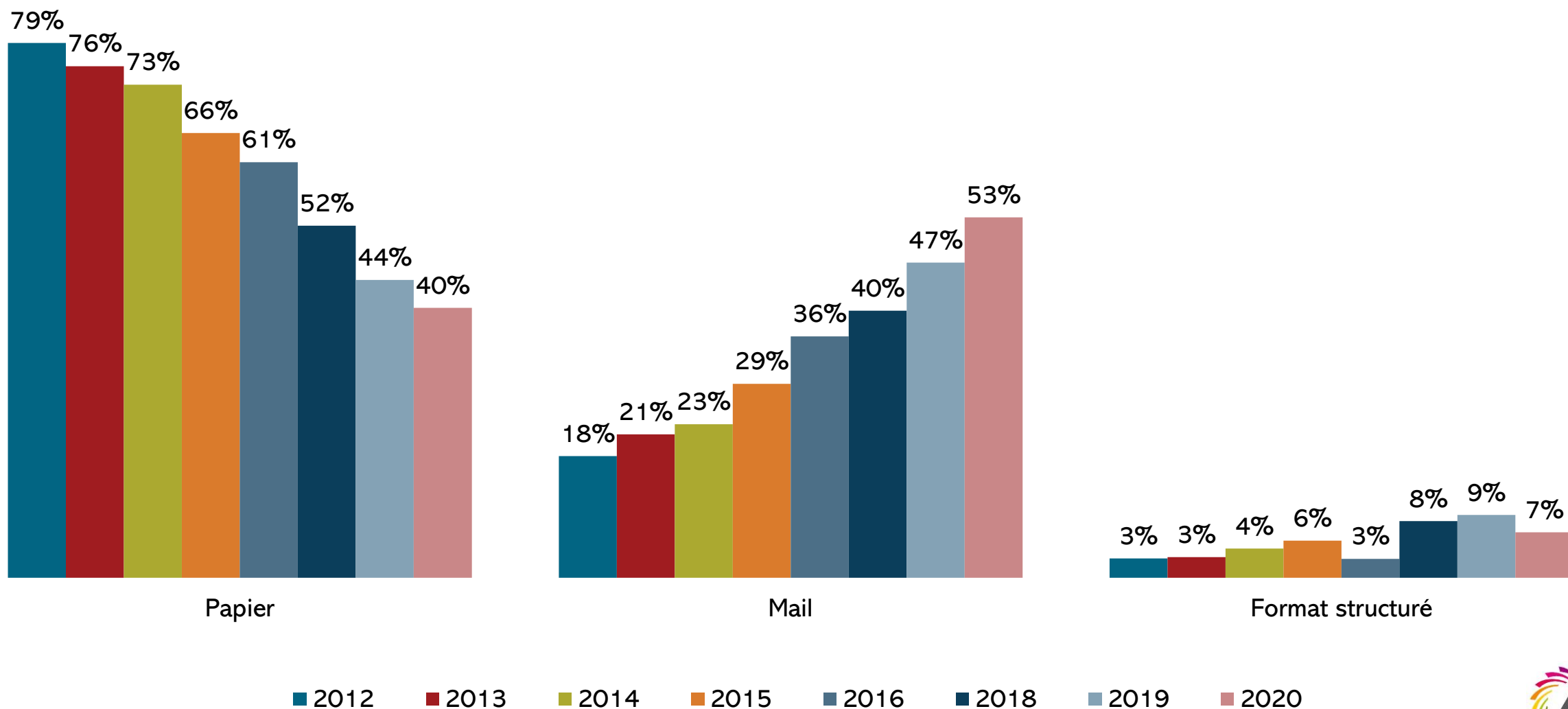
ENTREPRISES INDIVIDUELLES



Réception factures

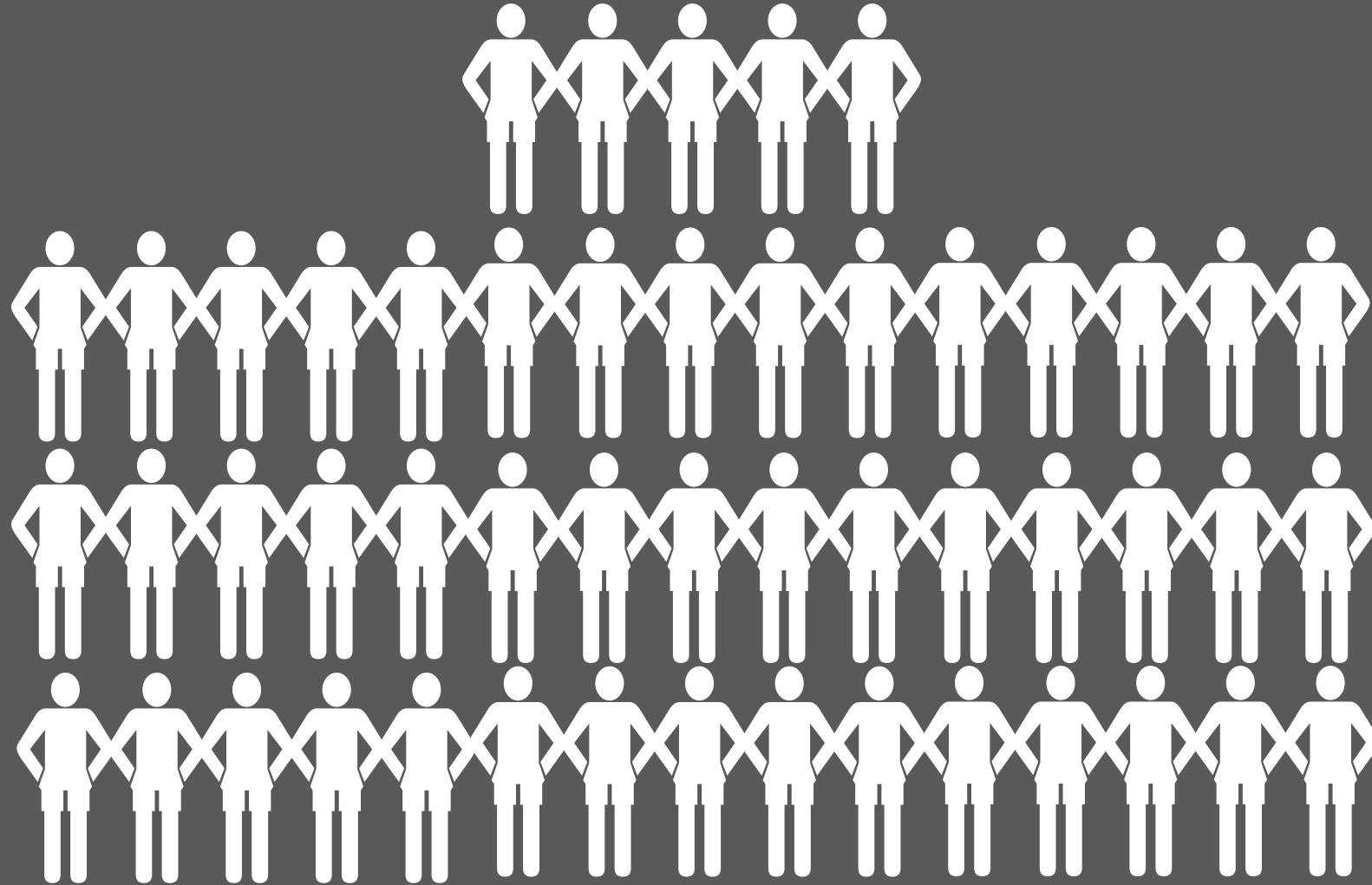
Entreprises individuelles

Sous quel format votre entreprise a-t-elle reçu les factures de la part d'autres entreprises au cours du dernier exercice comptable clôturé ?



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

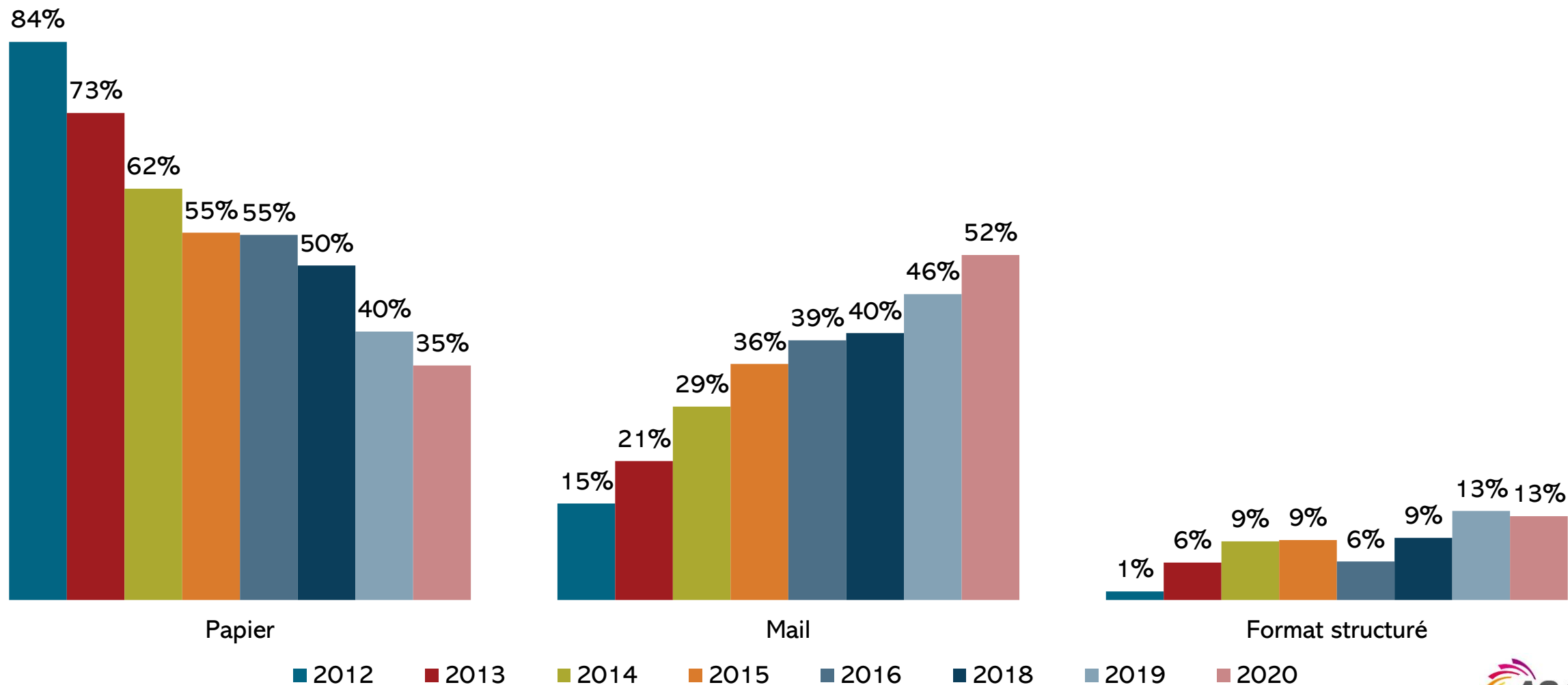
PETITES ENTREPRISES (-50P)



Réception factures

Petites entreprises

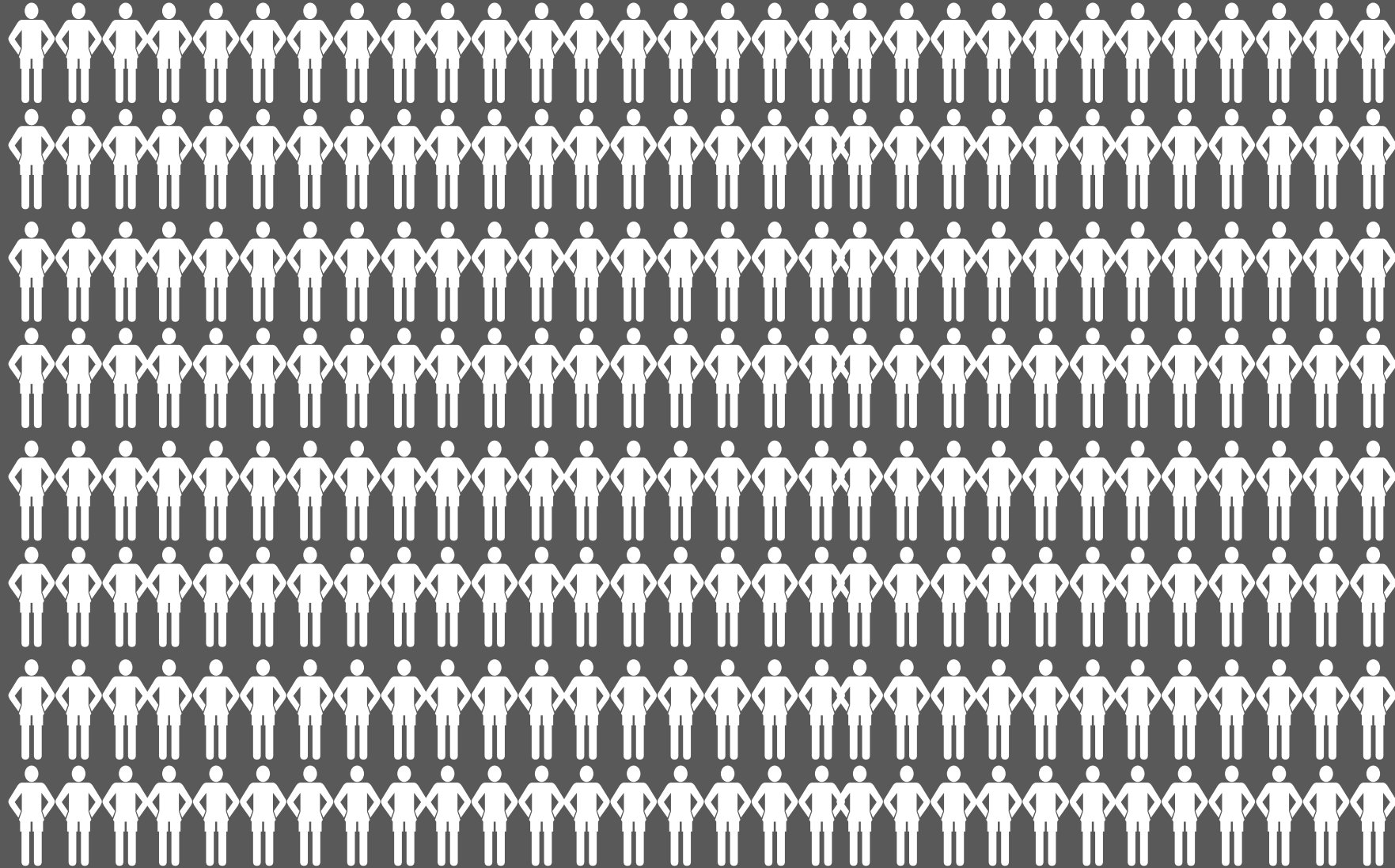
Sous quel format votre entreprise a-t-elle reçu les factures de la part d'autres entreprises au cours du dernier exercice comptable clôturé ?



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.



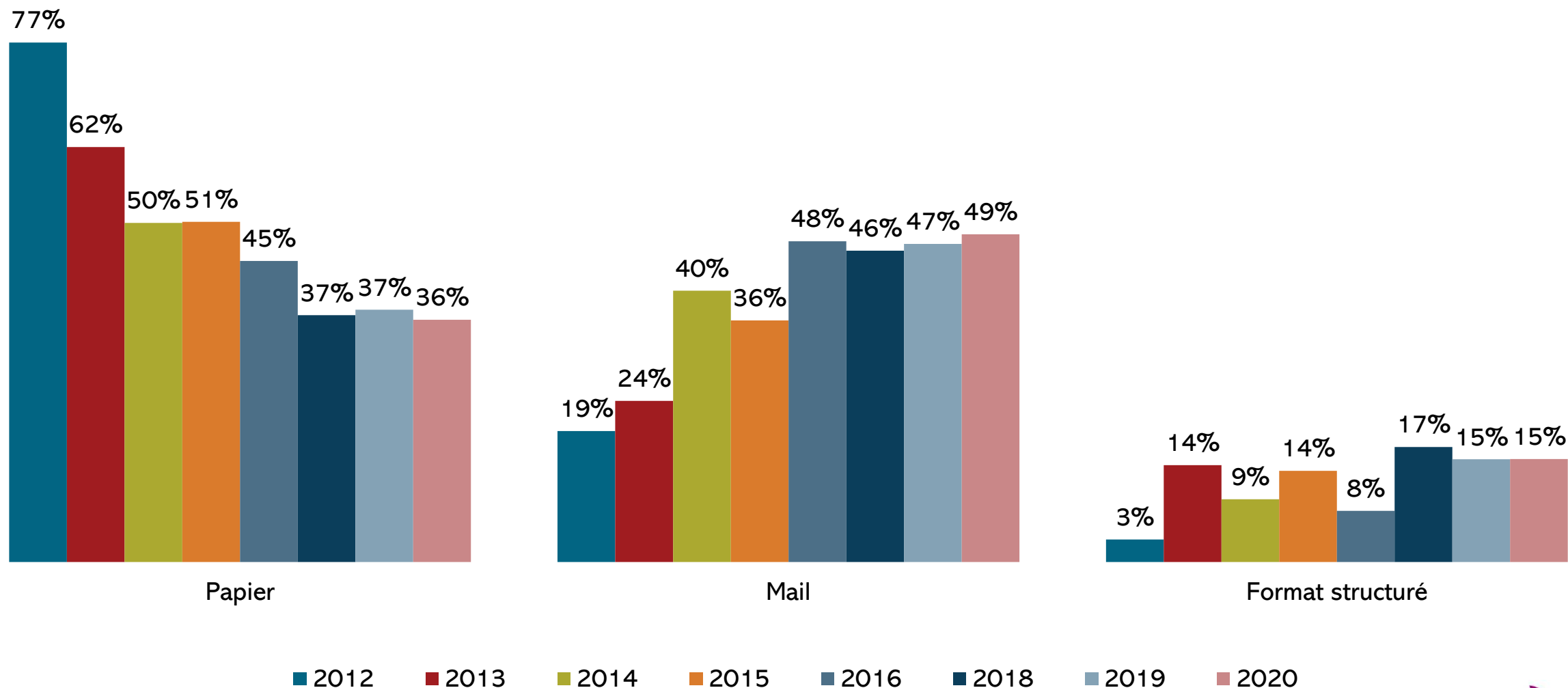
MOYENNES ENTREPRISES (50P - 250P)



Réception factures

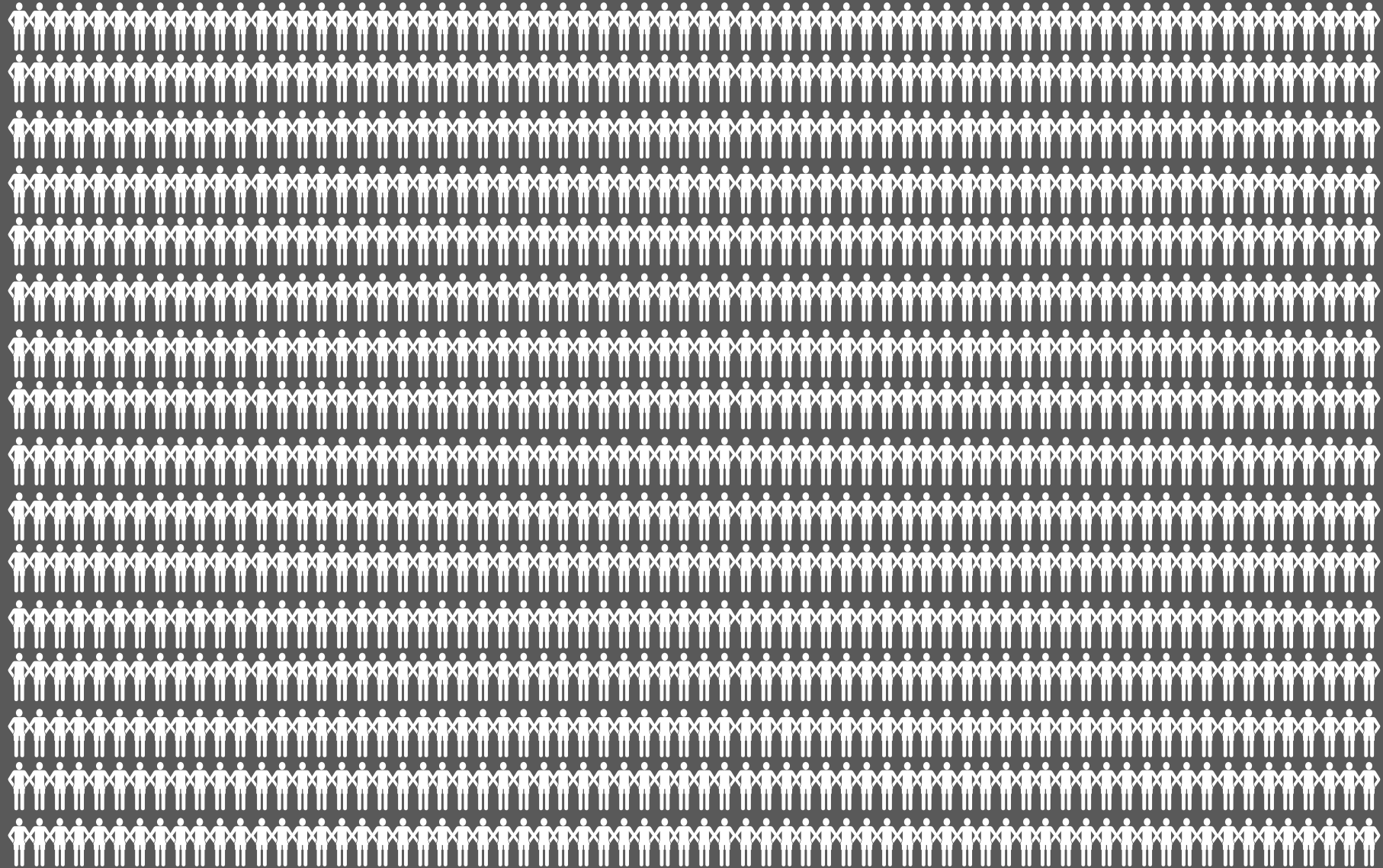
Moyennes entreprises

Sous quel format votre entreprise a-t-elle reçu les factures de la part d'autres entreprises au cours du dernier exercice comptable clôturé ?



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

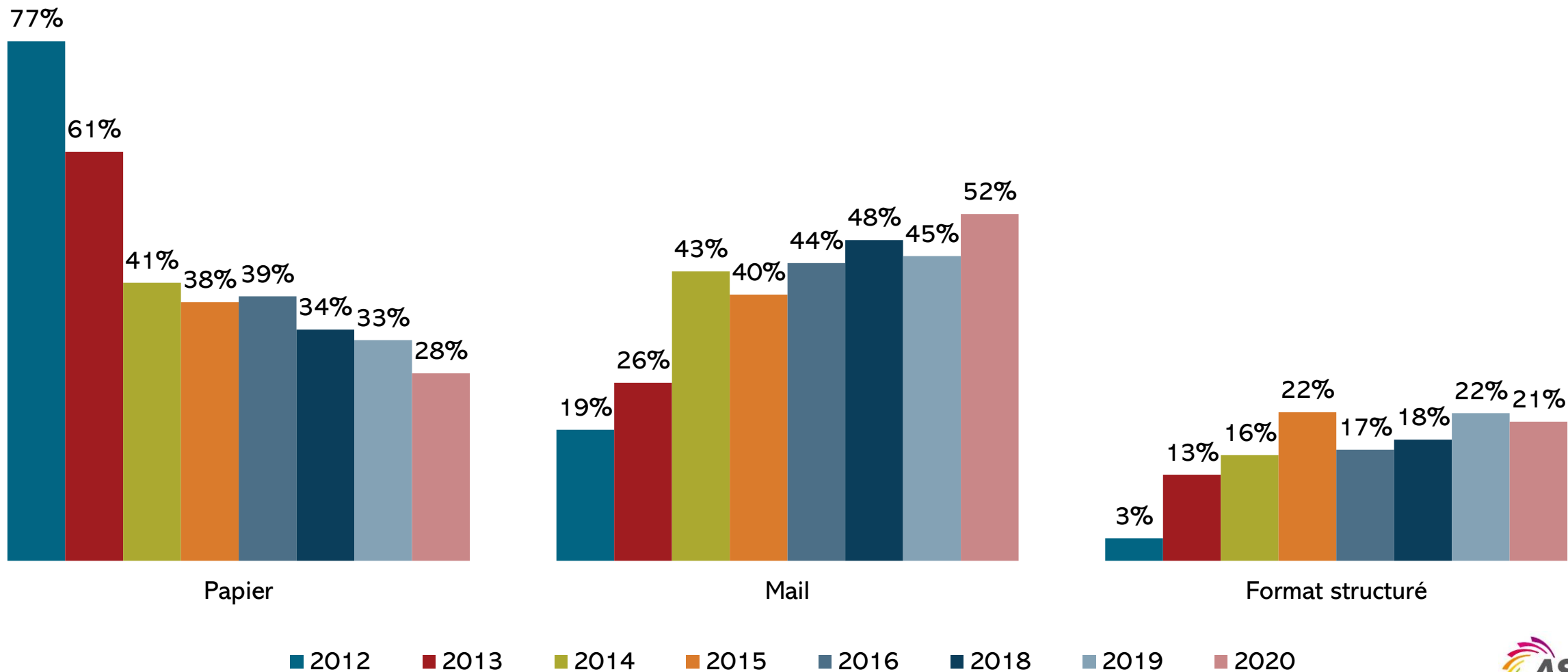
GRANDES ENTREPRISES (250P+)



Réception factures

Grandes entreprises

Sous quel format votre entreprise a-t-elle reçu les factures de la part d'autres entreprises au cours du dernier exercice comptable clôturé ?



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

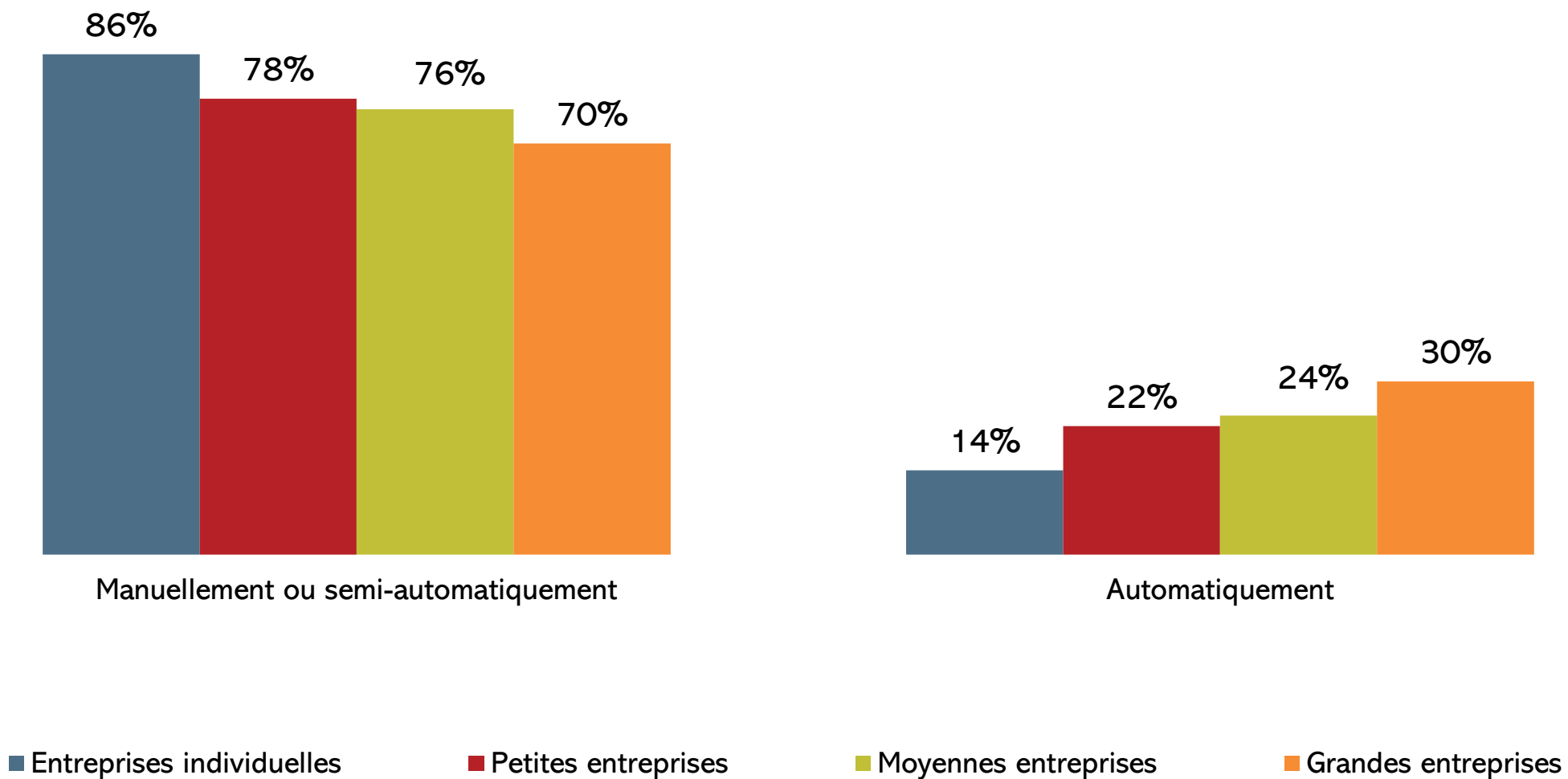
TRAITEMENT FACTURES D'ACHAT



Traitement factures

Généralités

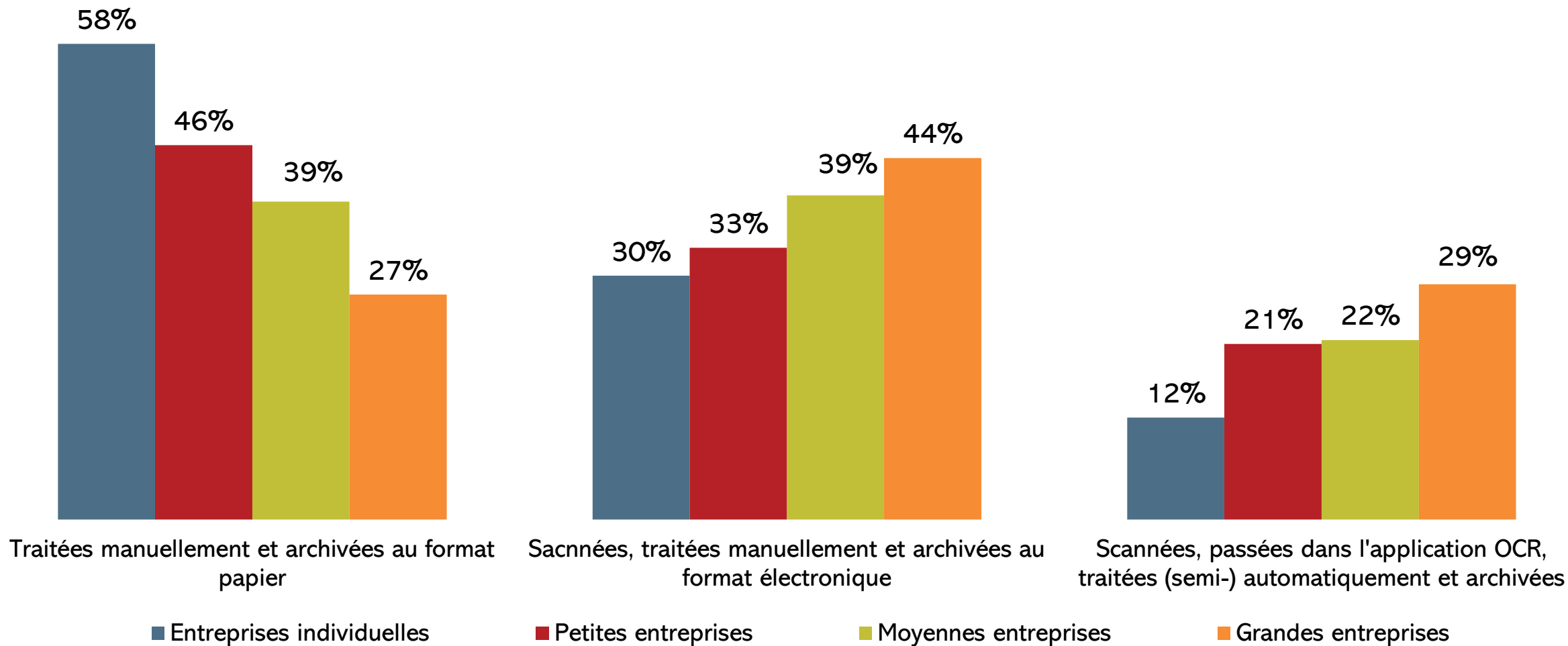
Lorsque votre entreprise reçoit des factures, comment ces factures sont-elles traitées ?



Traitement factures

Papier

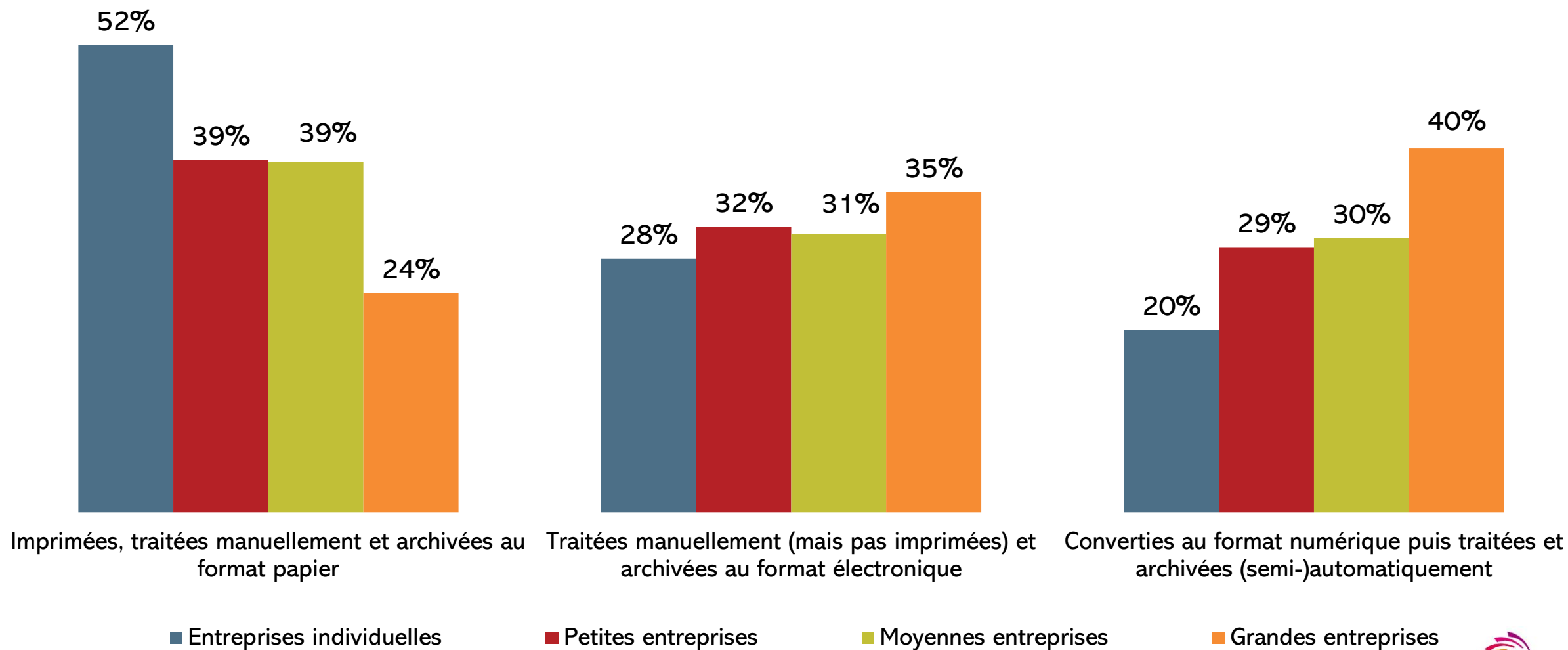
Lorsque votre entreprise reçoit des factures, comment ces factures sont-elles traitées ?



Traitement factures

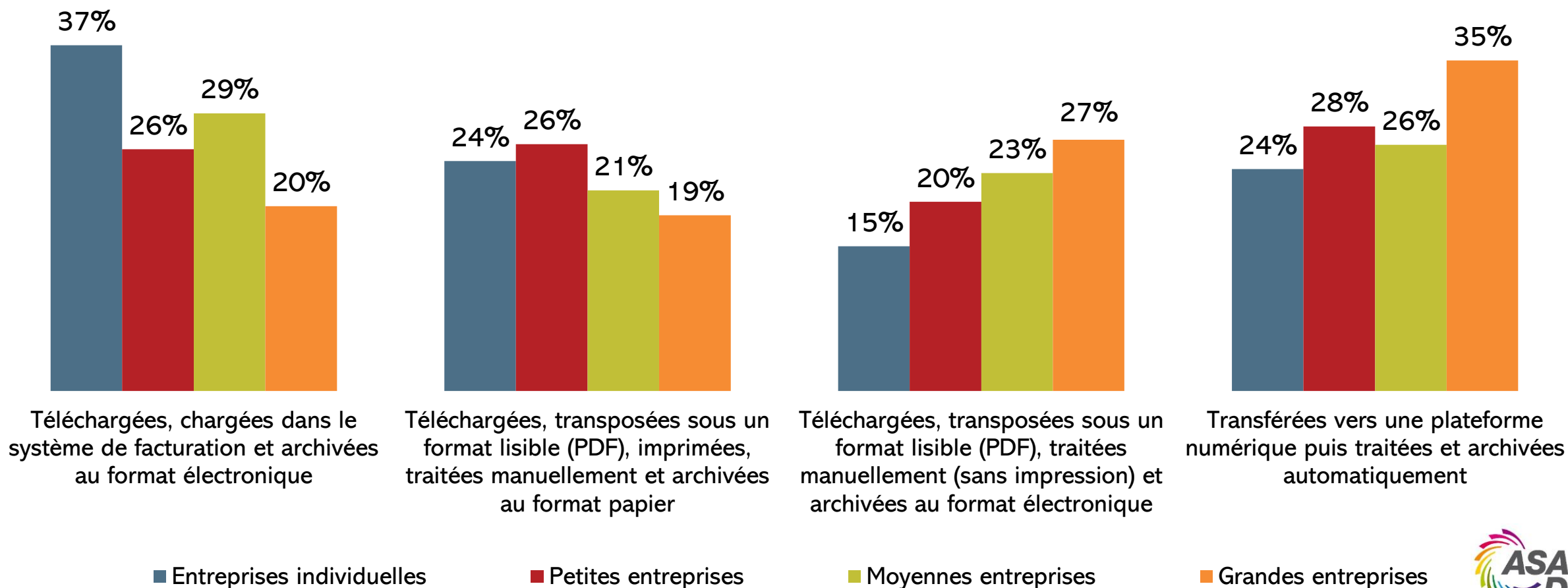
Word/Excel/PDF

Lorsque votre entreprise reçoit des factures au format d'un fichier Word, Excel ou PDF, comment traitez-vous ces factures ?



Traitement factures XML

Lorsque votre entreprise reçoit des factures au format d'un fichier structuré (XML), comment ces factures sont-elles traitées ?



Satisfaction

Facturation électronique

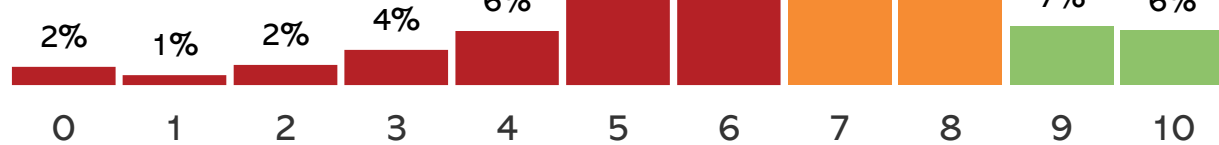
Quel est le niveau de satisfaction global de votre entreprise concernant la facturation électronique ?

2015

7,2

6,3

2018



2016

7,3

7,0

2019



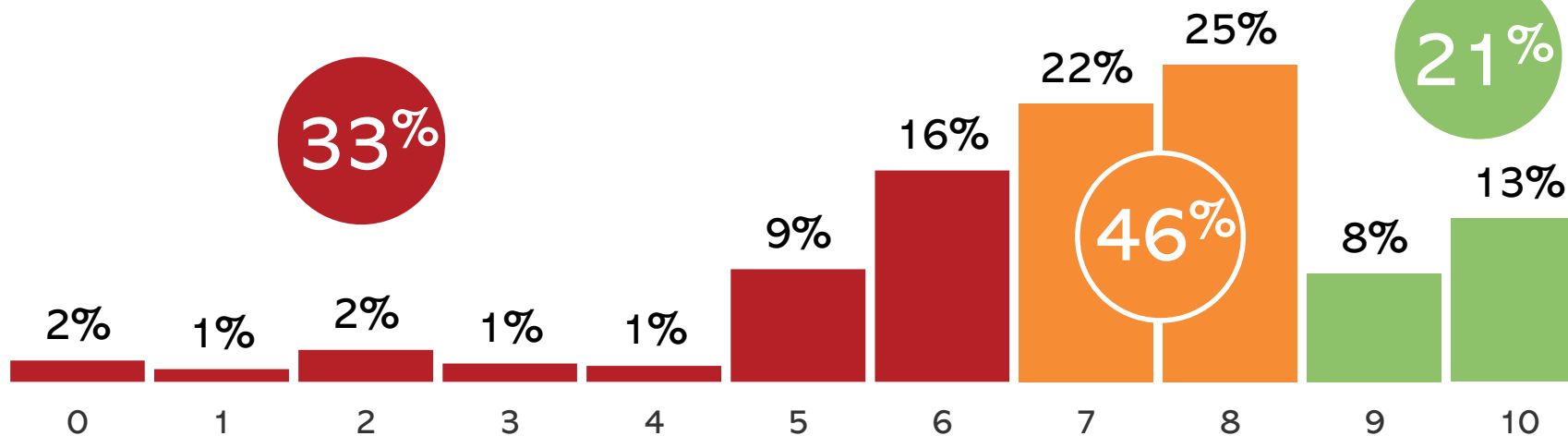
2020

7,1

33%

21%

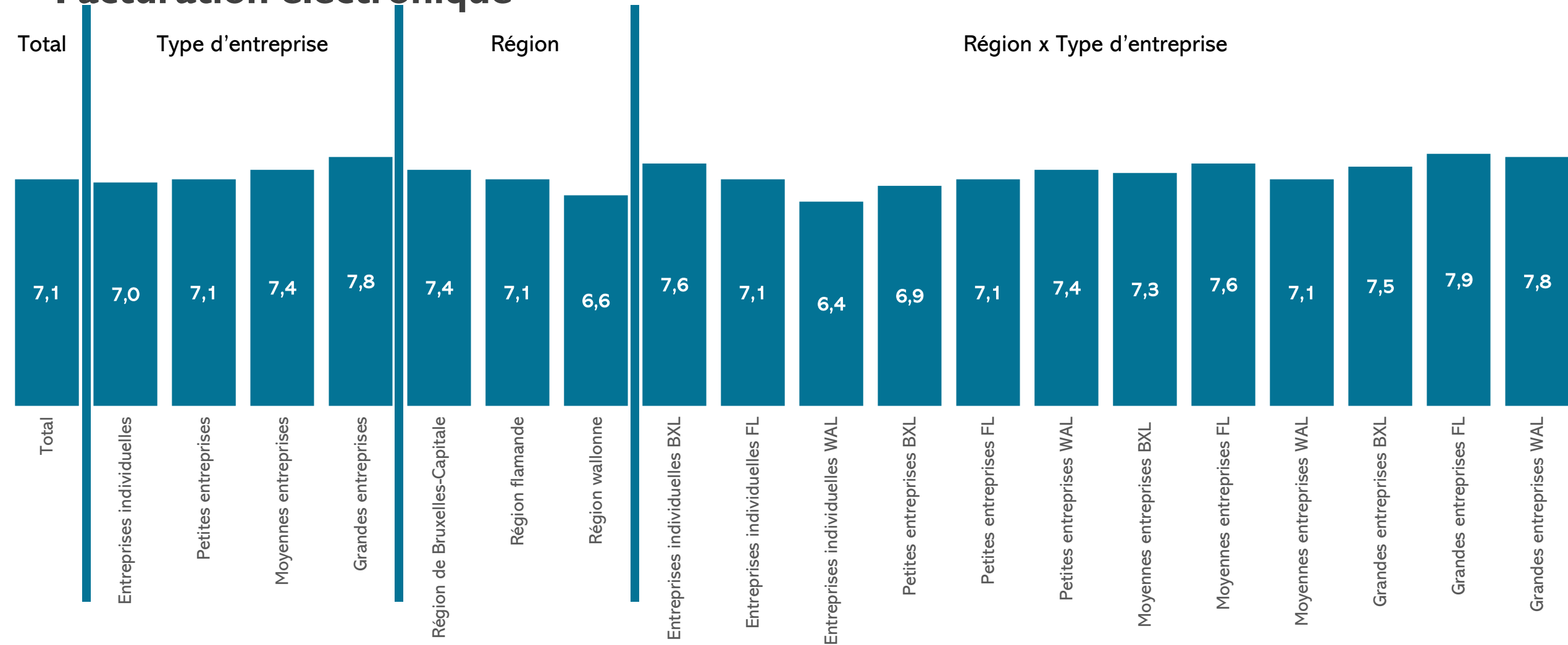
46%



Satisfaction

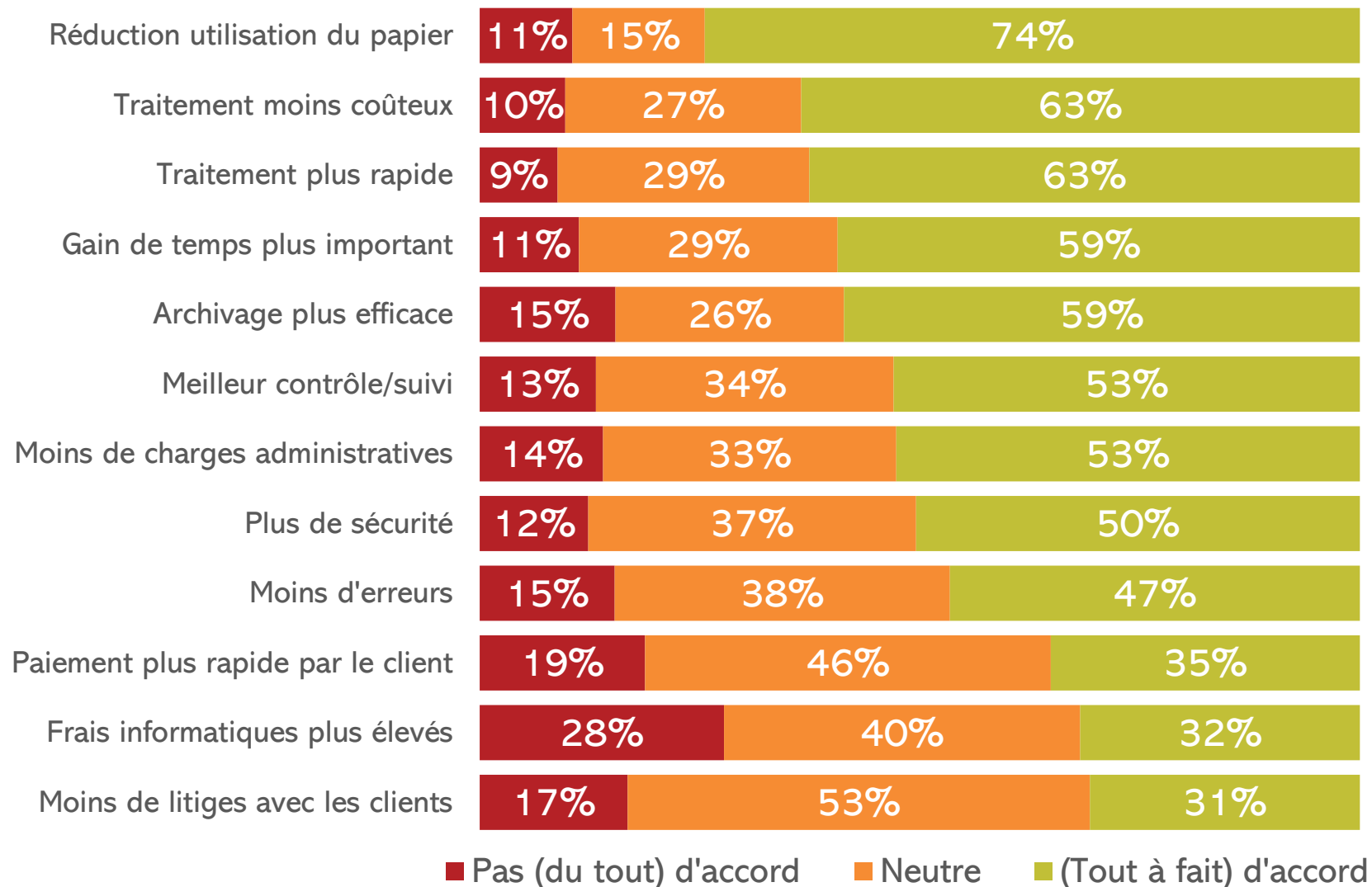
Facturation électronique

Quel est le niveau de satisfaction global de votre entreprise concernant la facturation électronique ?



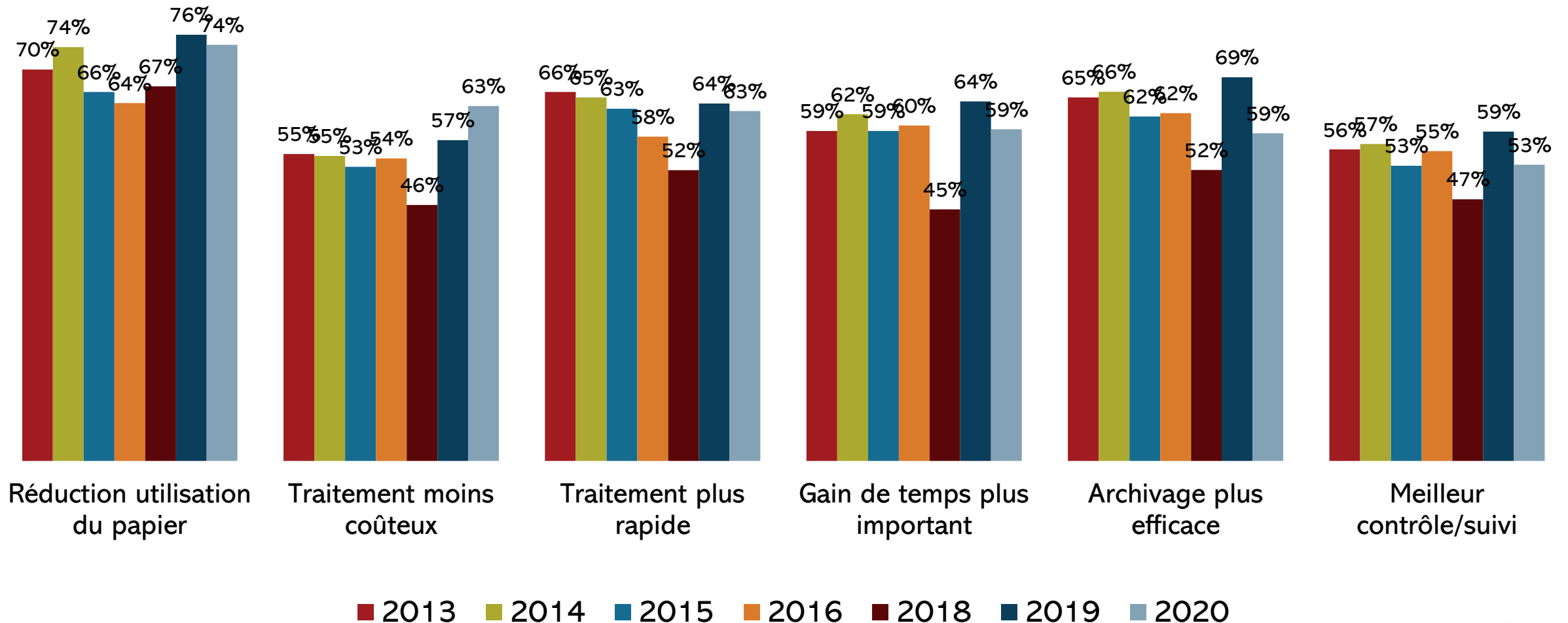
Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...



Avantages & inconvénients

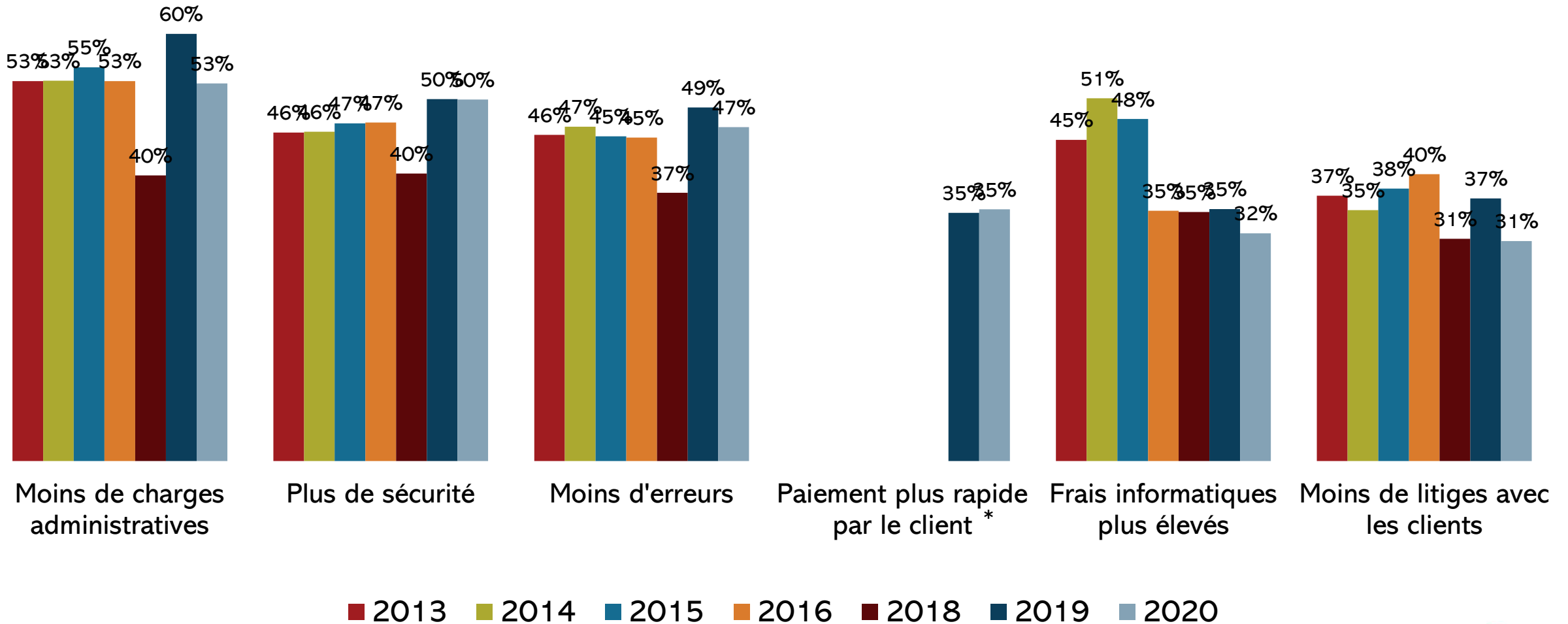
% Pas (du tout) d'accord



À la suite d'une modification de la méthode de mesure, il est impossible de procéder à une comparaison correcte avec les chiffres de 2017.

Avantages & inconvénients

% (Tout à fait) d'accord



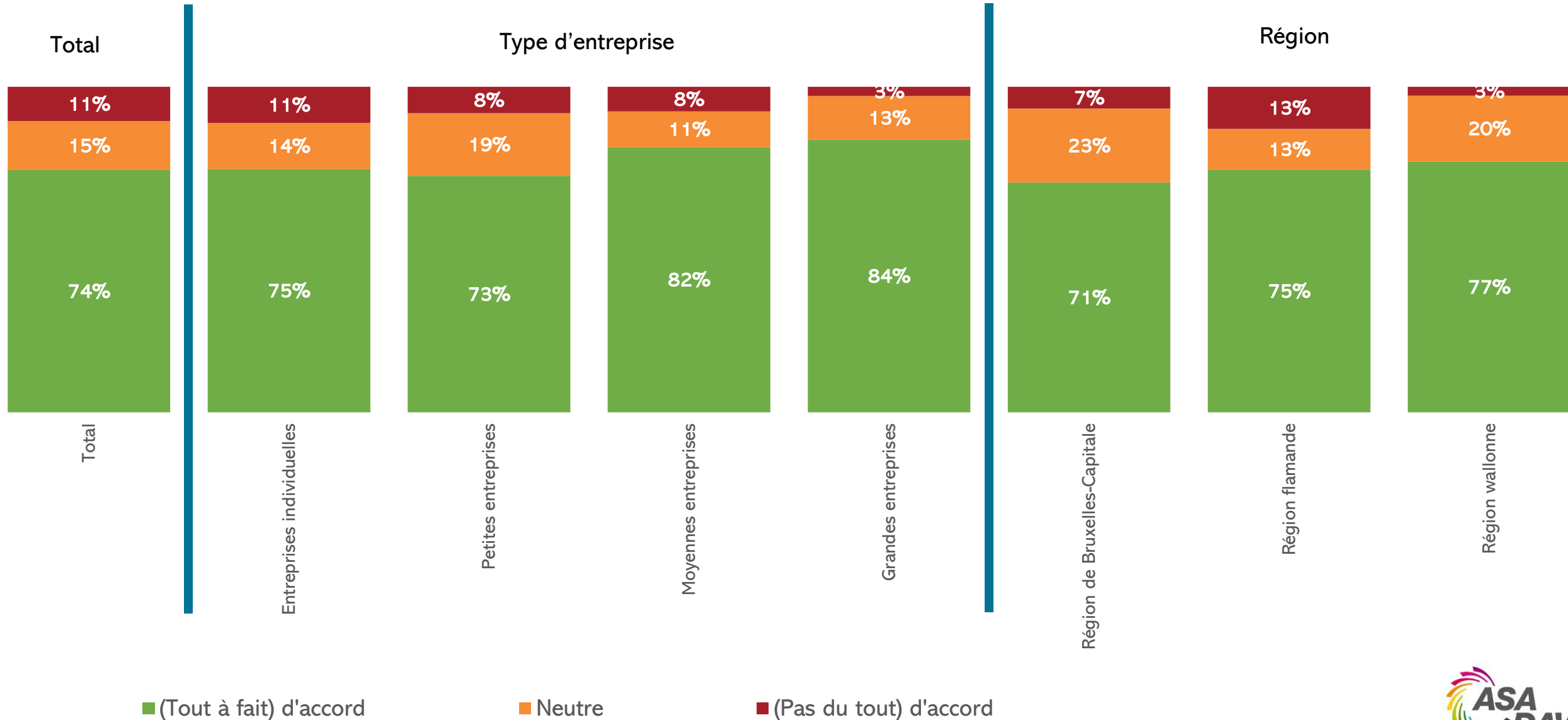
* Pas demandé avant 2019



Avantages & inconvénients

*Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...*

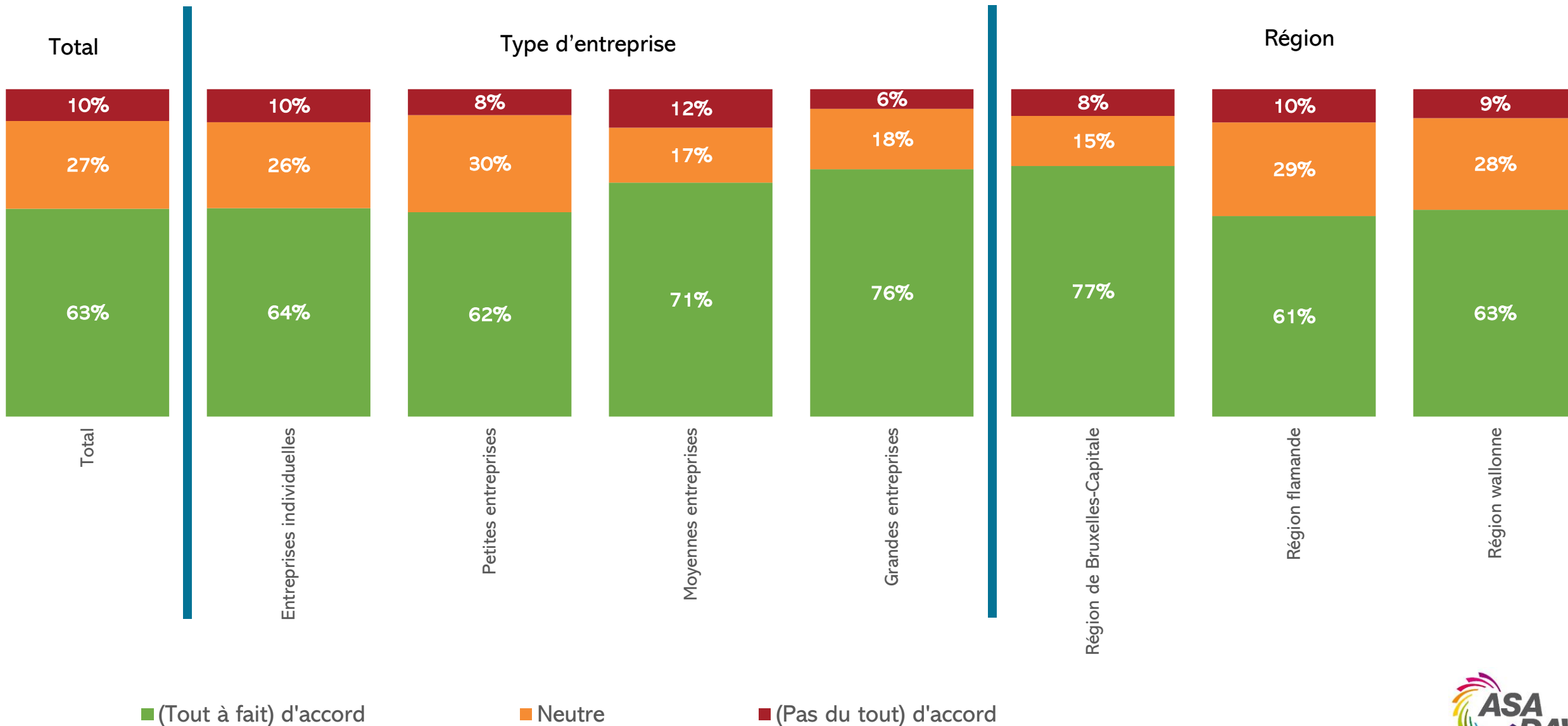
Réduction de l'utilisation du papier



Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...

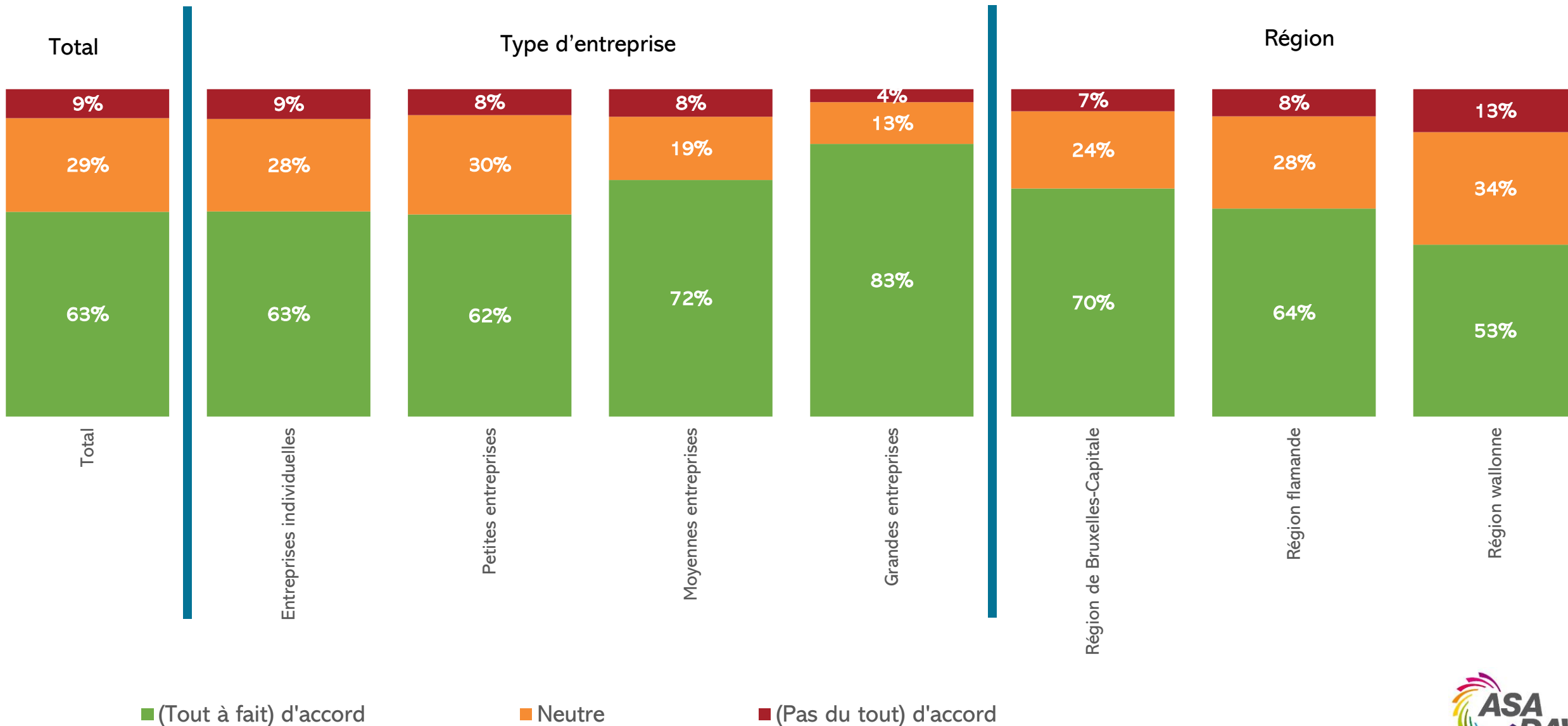
Traitement moins coûteux



Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...

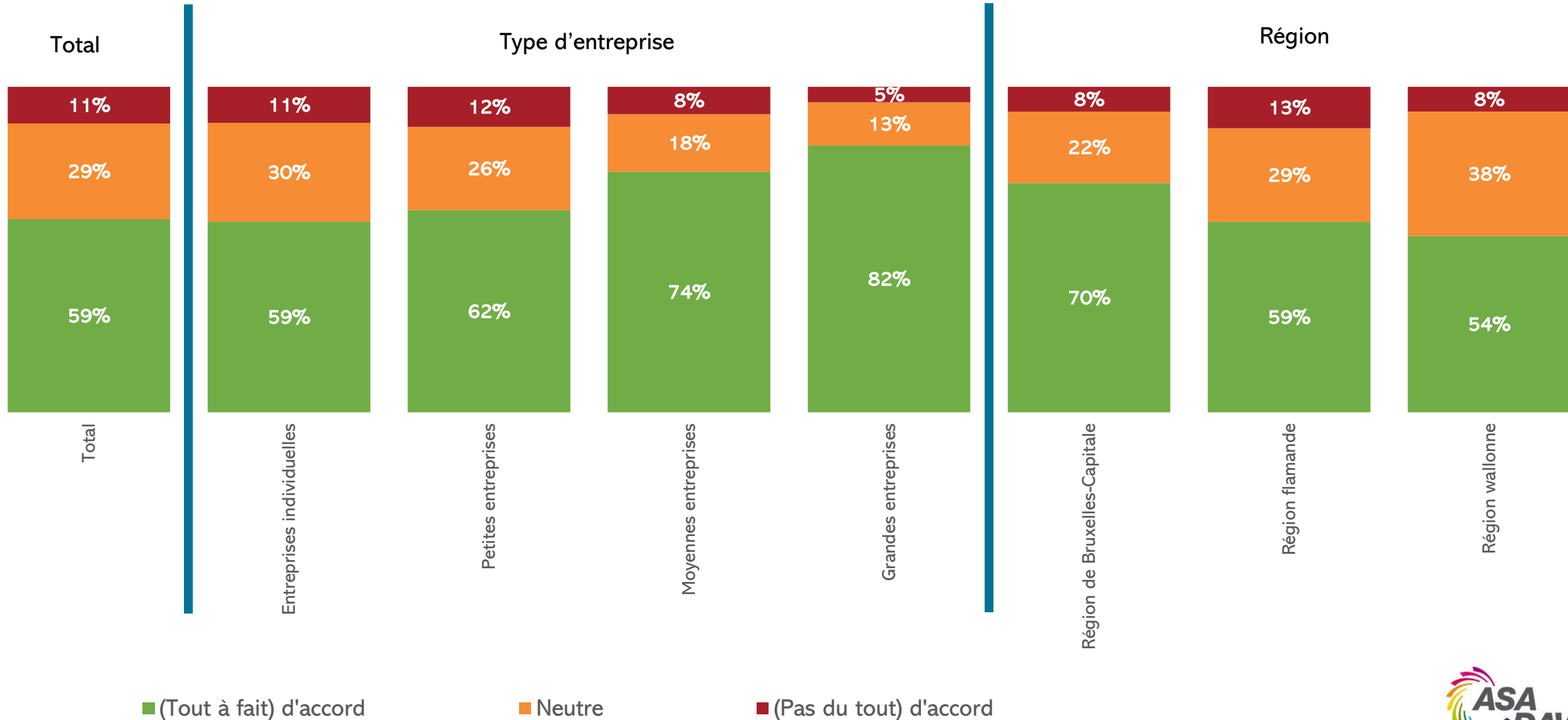
Traitement plus rapide



Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...

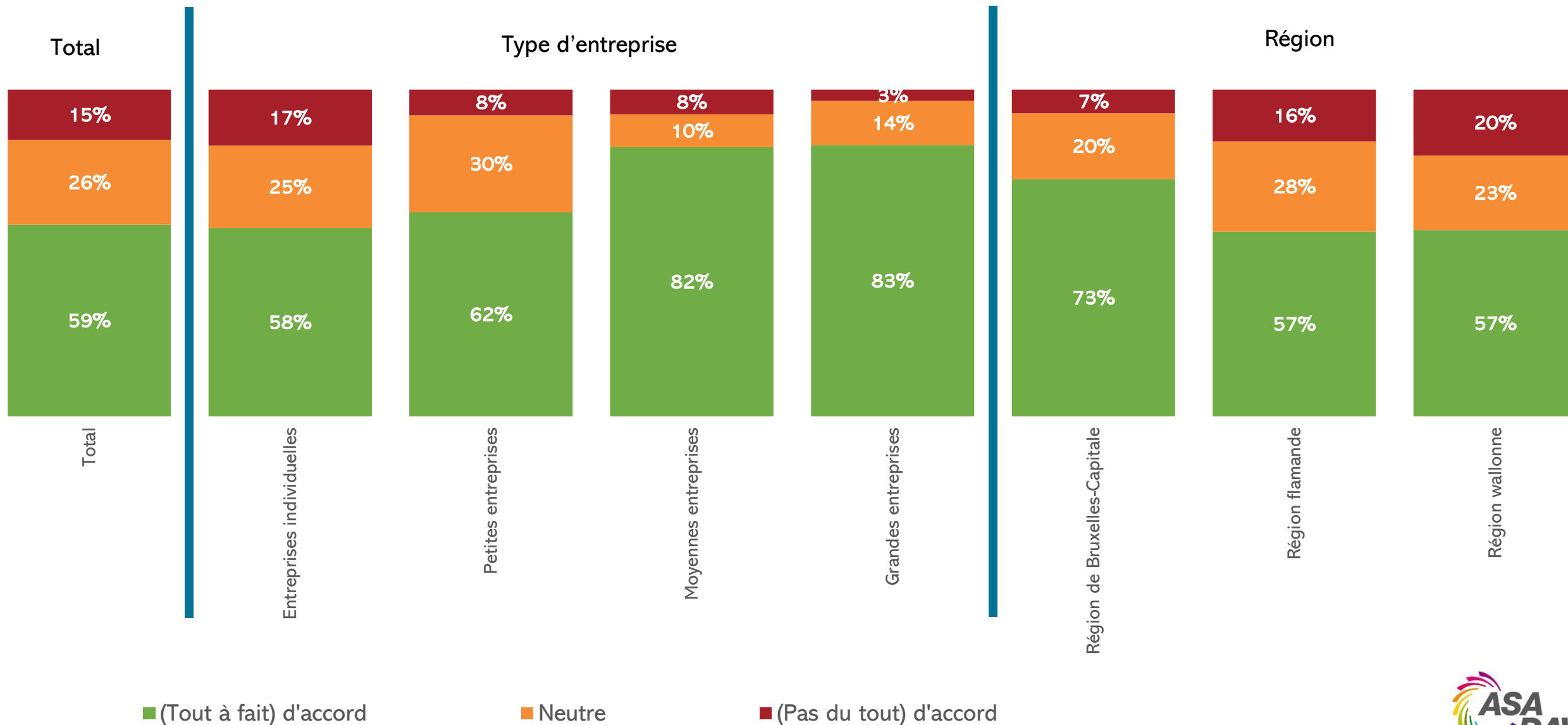
Gain de temps plus important



Avantages & inconvénients

*Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...*

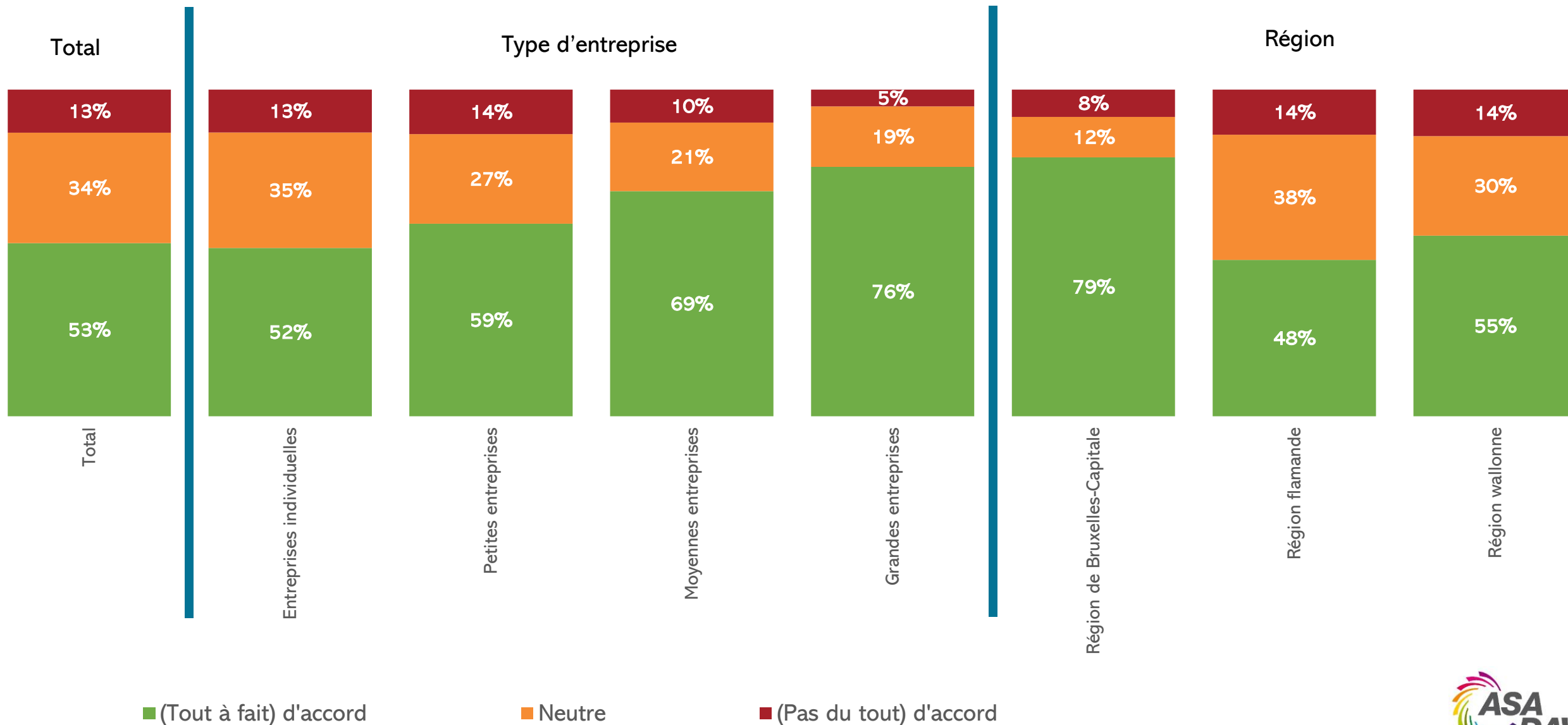
Archivage plus efficace



Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...

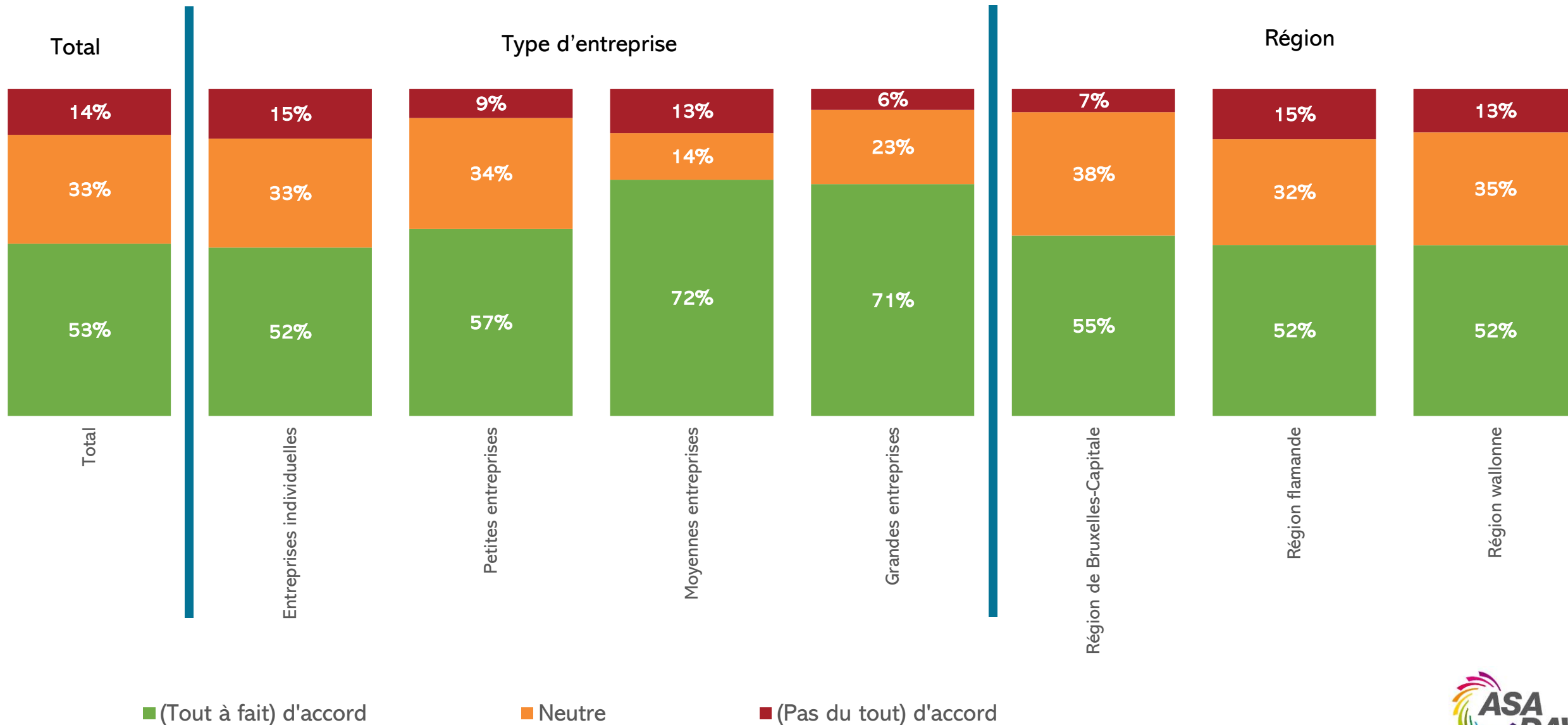
Meilleur contrôle/suivi



Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...

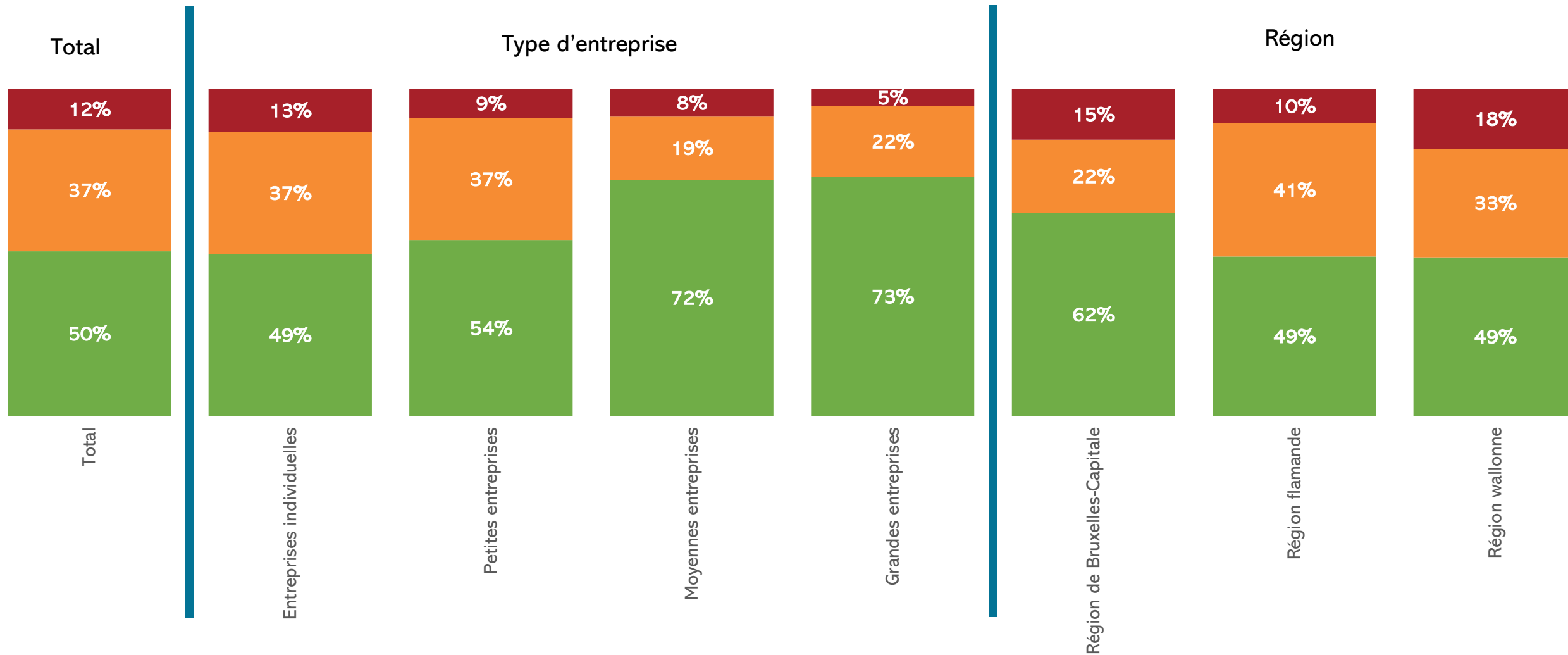
Moins de charges administratives



Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...

Plus de sécurité



■ (Tout à fait) d'accord

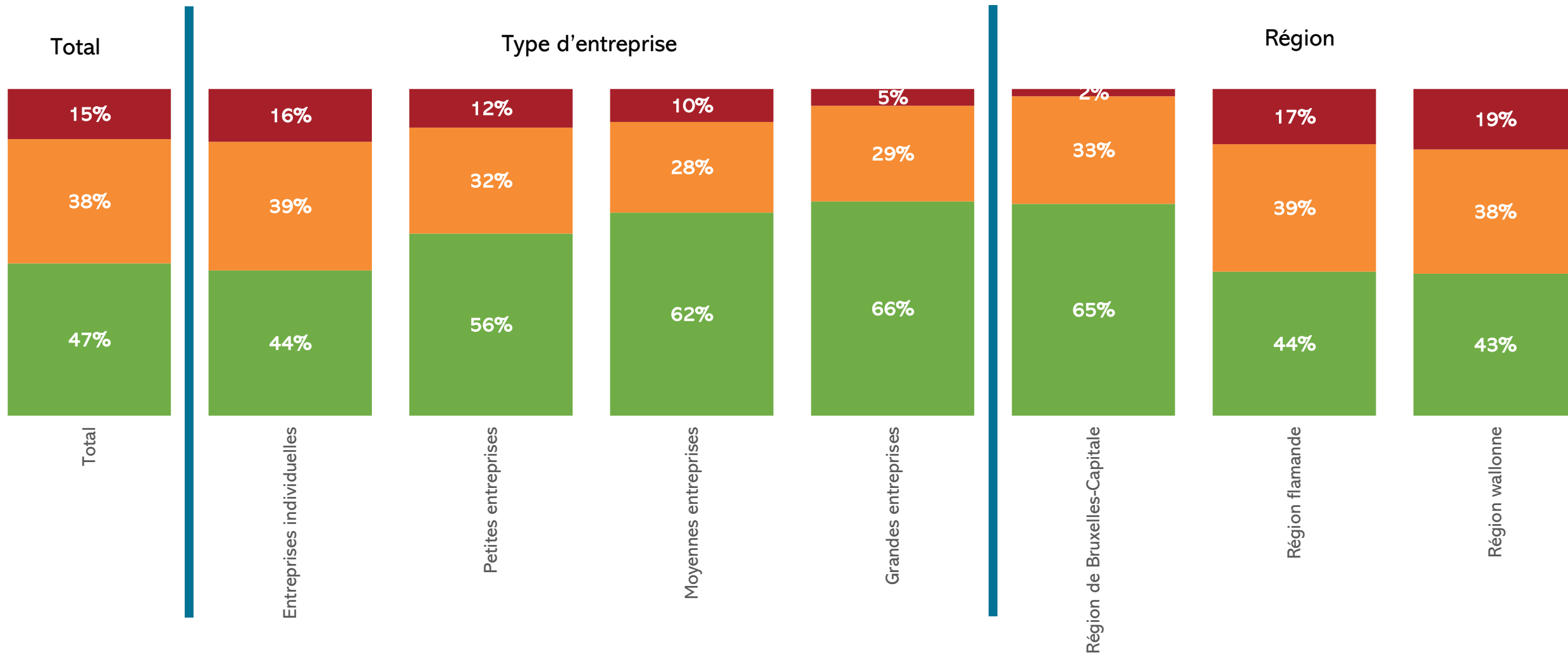
■ Neutre

■ (Pas du tout) d'accord

Avantages & inconvénients

*Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...*

Moins d'erreurs



■ (Tout à fait) d'accord

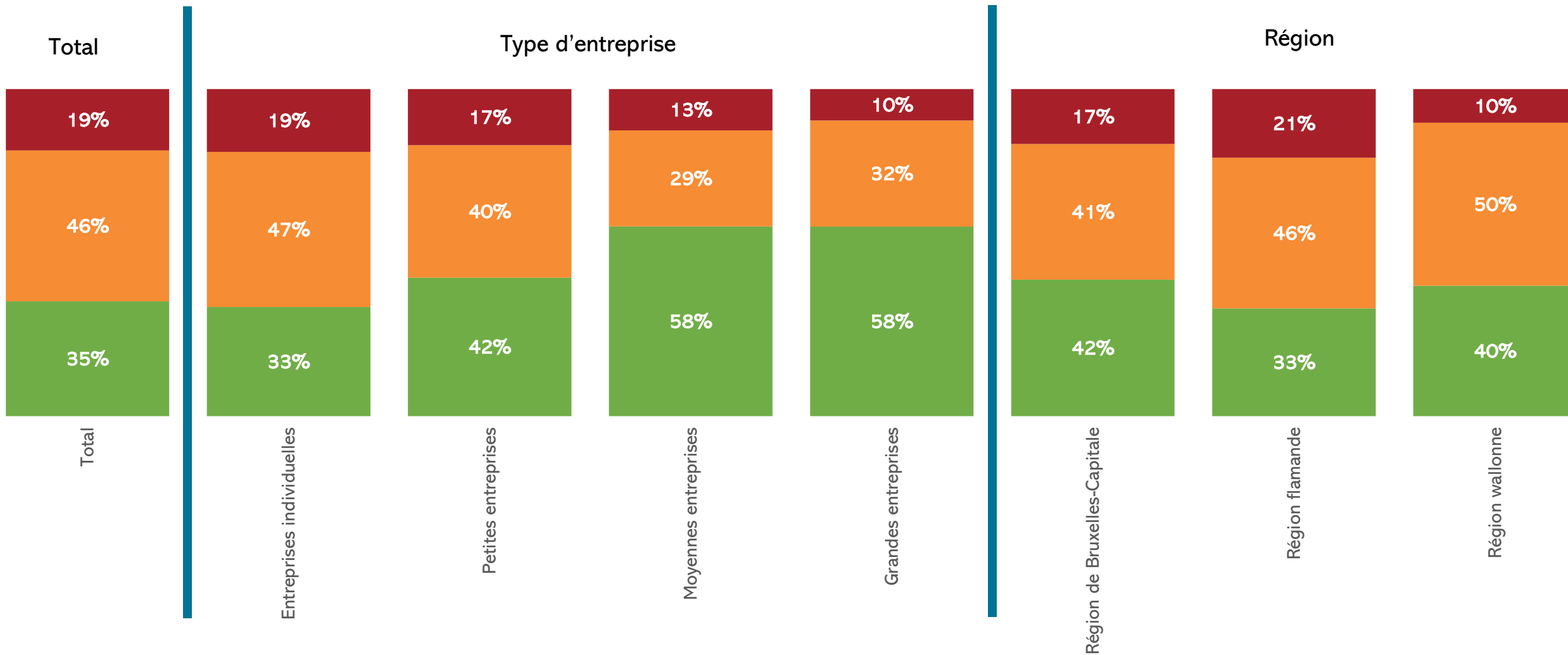
■ Neutre

■ (Pas du tout) d'accord

Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...

Paiement plus rapide par le client

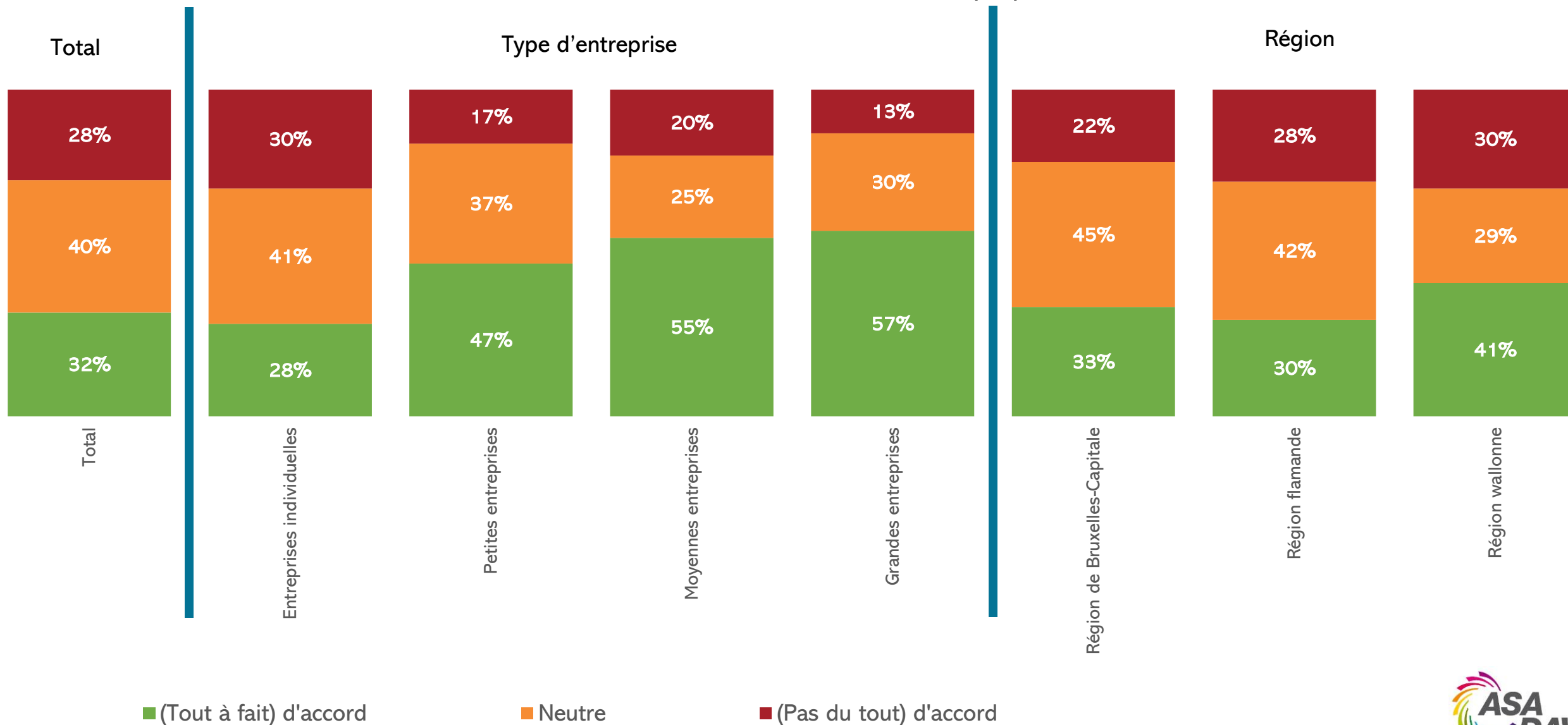


■ (Tout à fait) d'accord ■ Neutre ■ (Pas du tout) d'accord

Avantages & inconvénients

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...

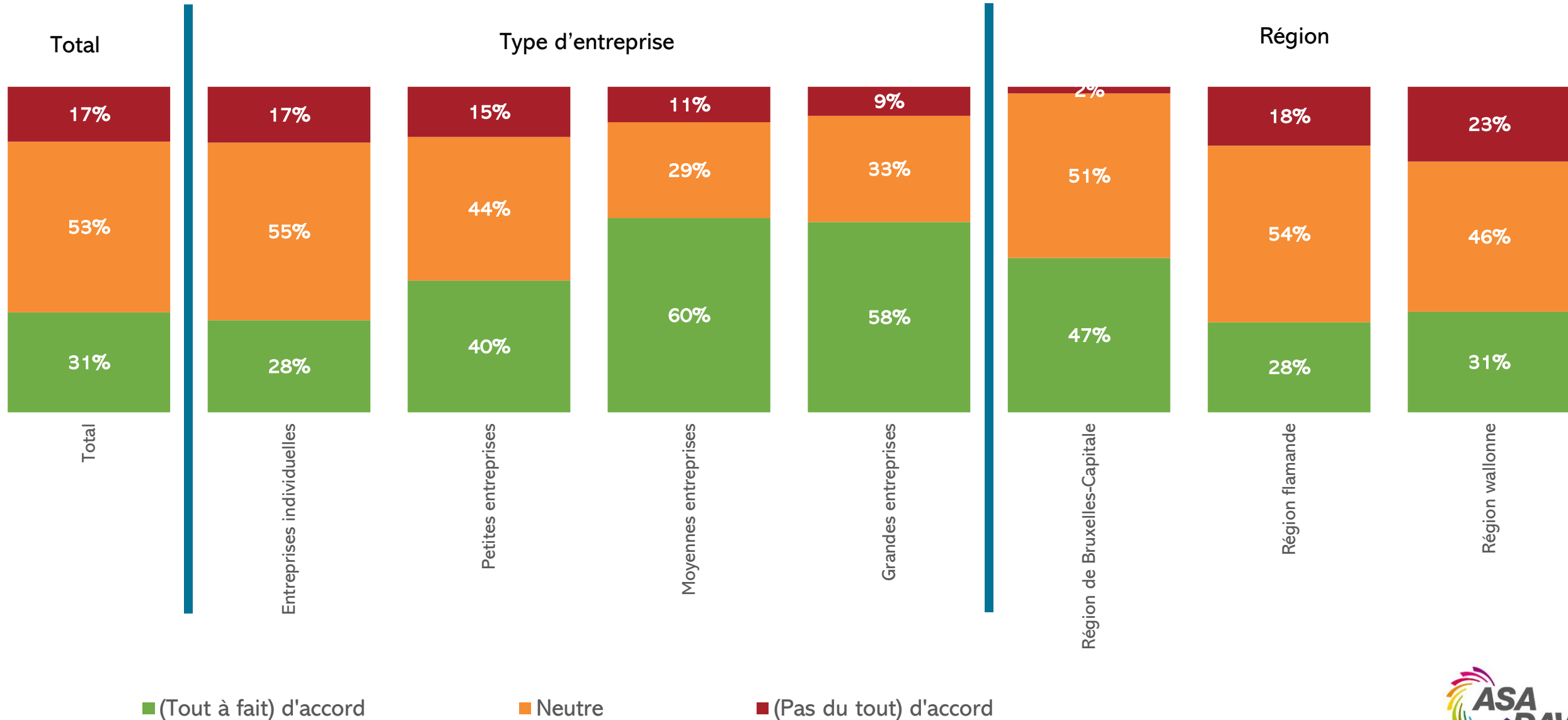
Frais informatiques plus élevés



Avantages & inconvénients

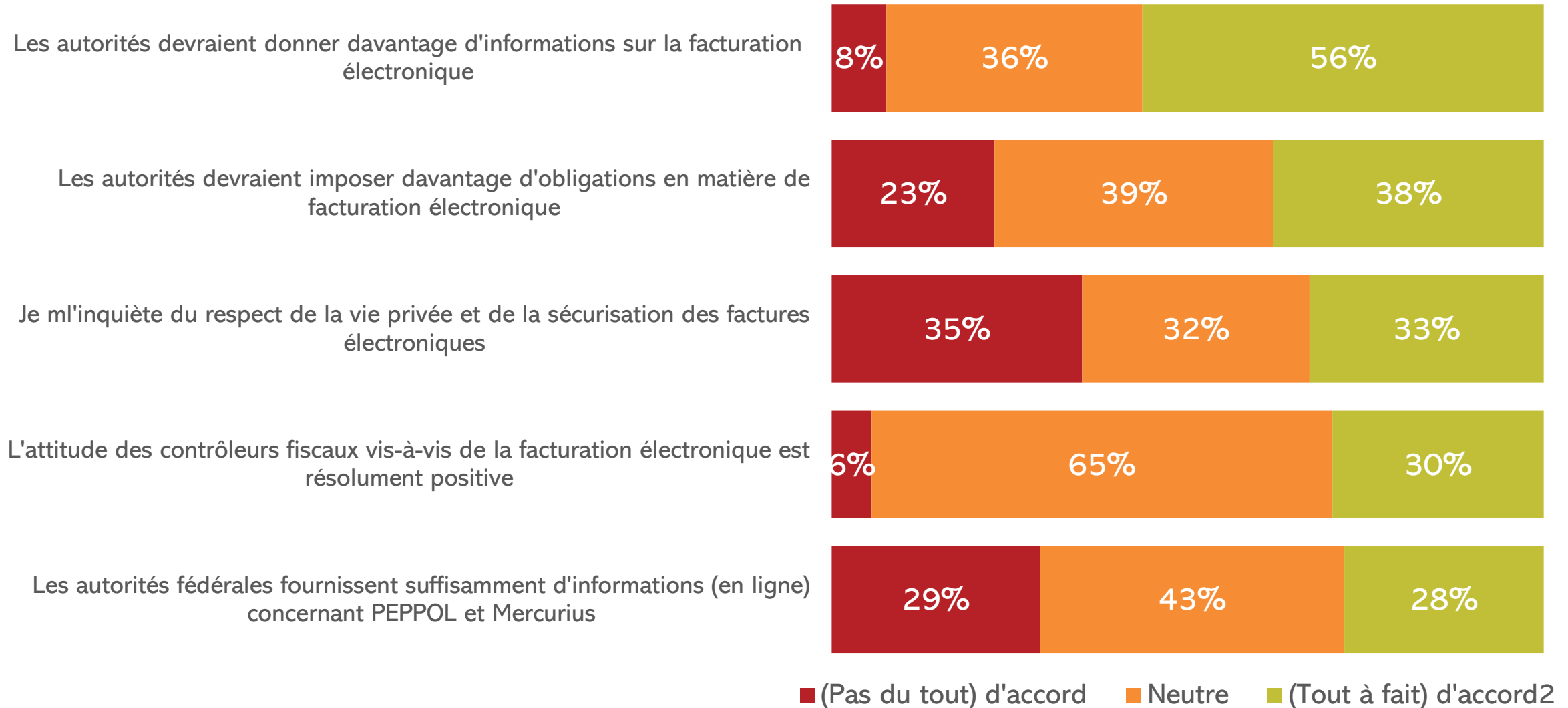
*Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?
Comparées aux factures électroniques, dans notre entreprise les factures électroniques sont synonyme de ...*

Moins de litiges avec les clients



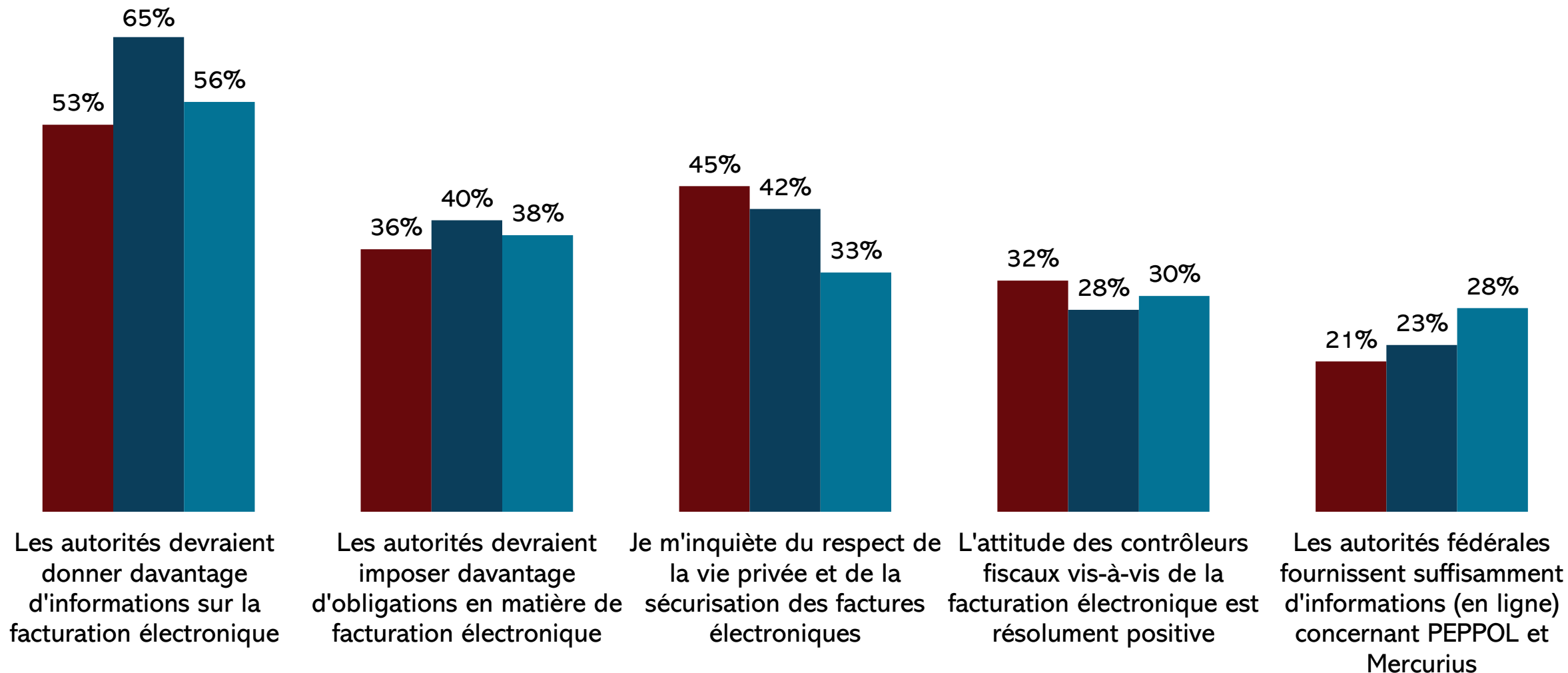
Attitude facturation électronique

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?



Attitude facturation électronique

% (Tout à fait) d'accord

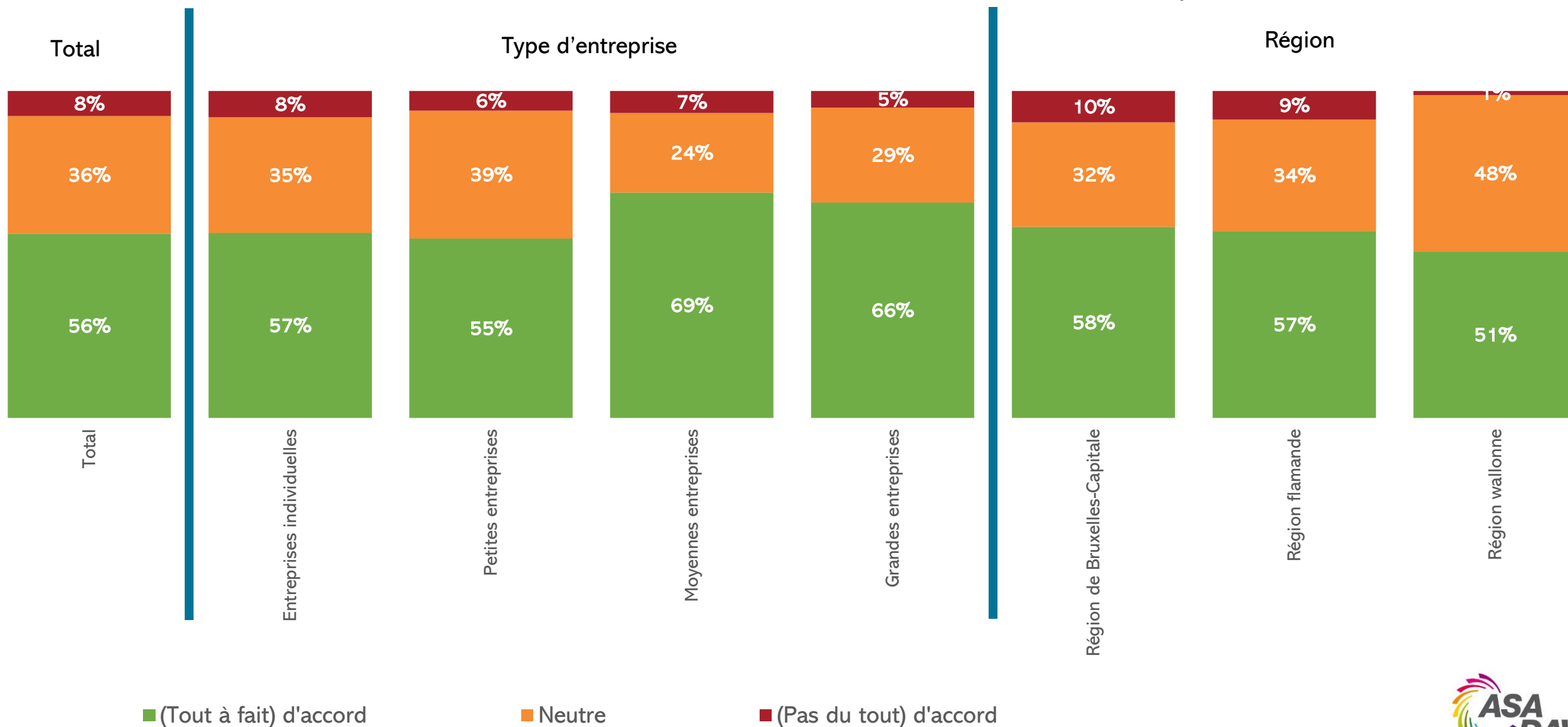


■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

Attitude facturation électronique

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

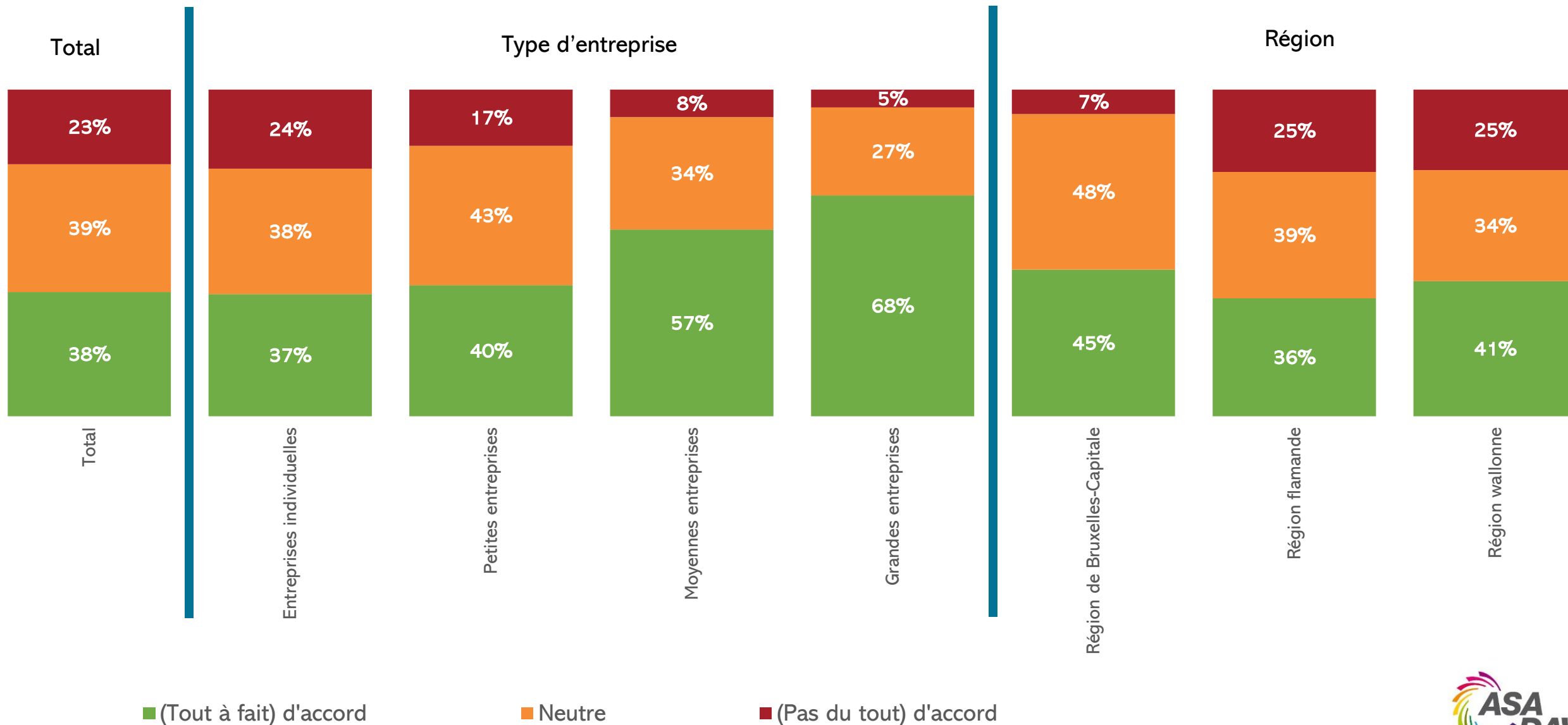
Les autorités devraient donner davantage d'informations sur la facturation électronique



Attitude facturation électronique

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

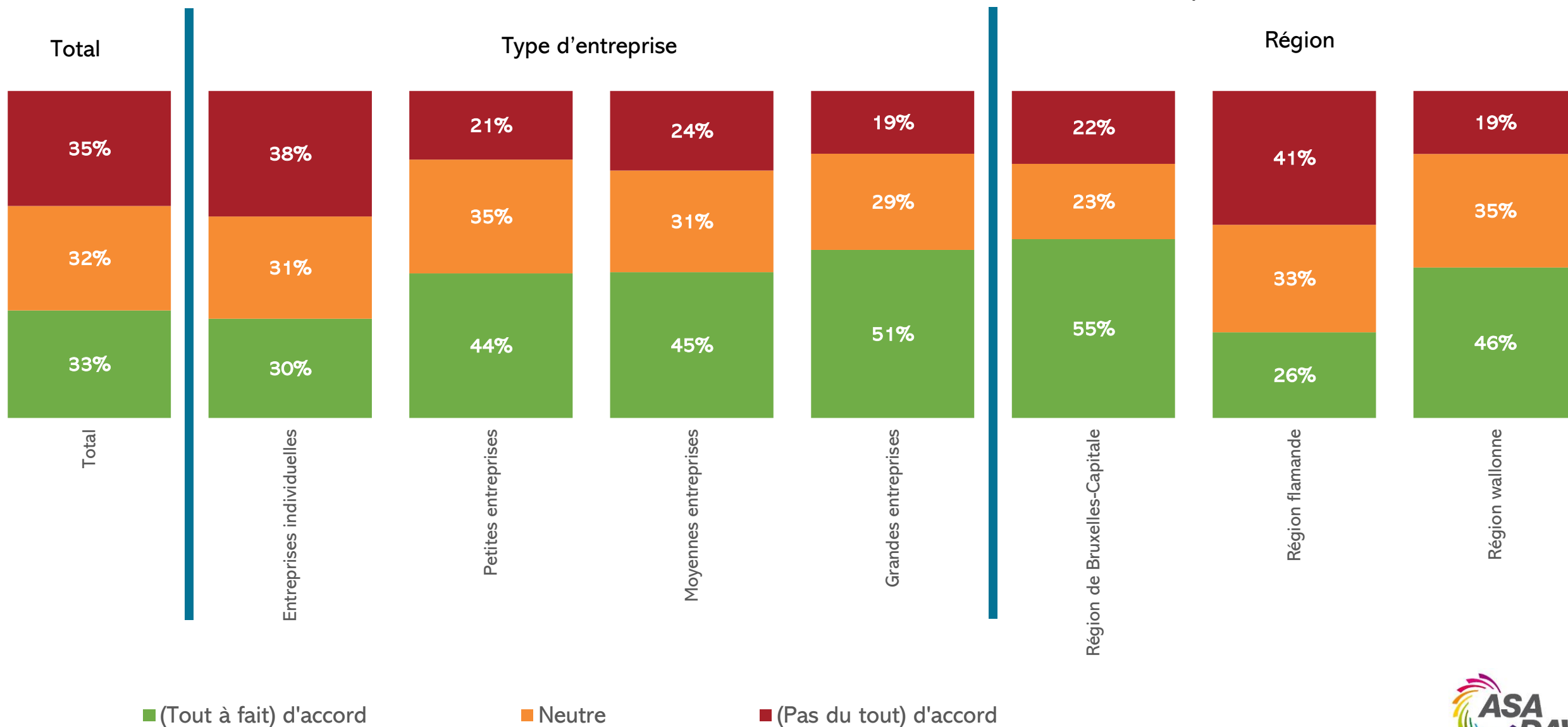
Les autorités devraient imposer davantage d'obligations en matière de facturation électronique



Attitude facturation électronique

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

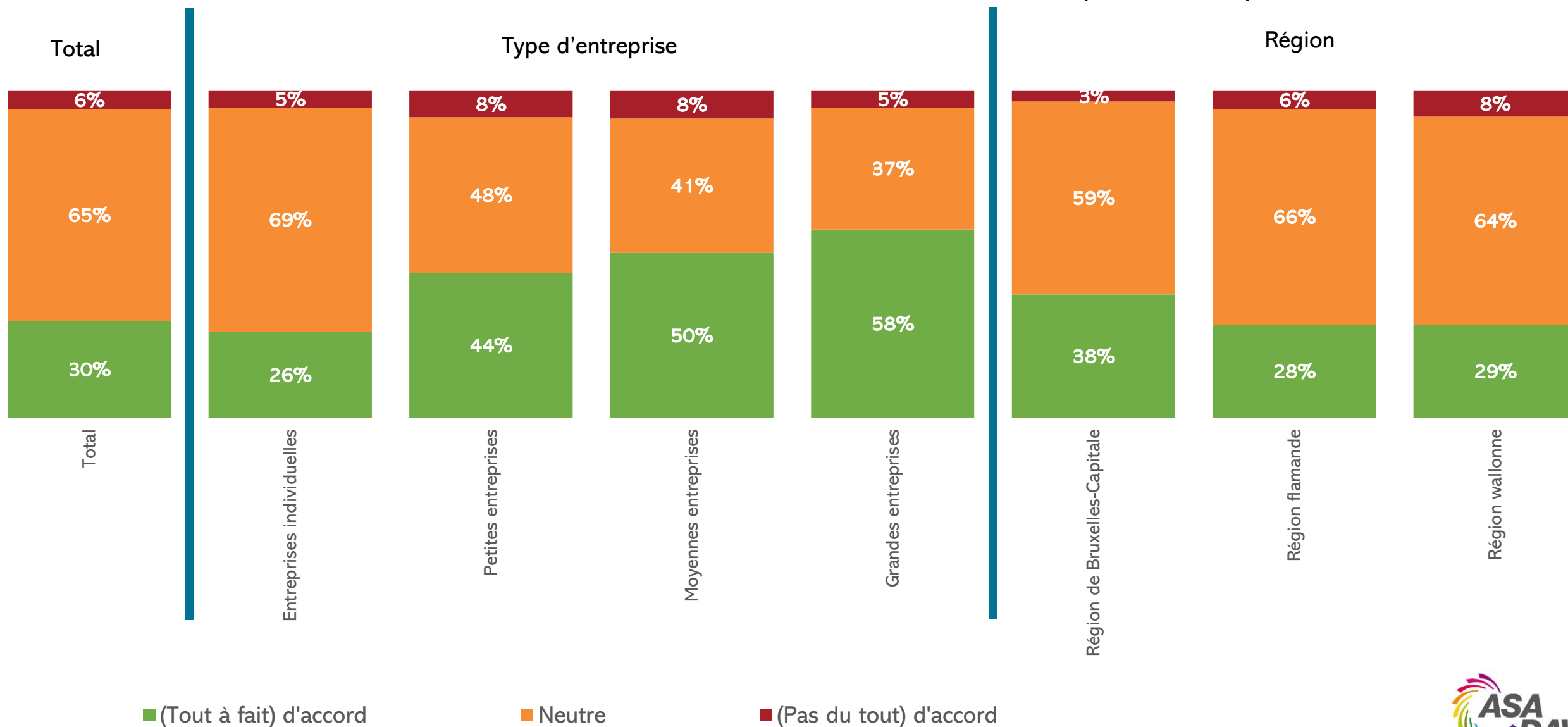
Je m'inquiète du respect de la vie privée et de la sécurisation des factures électroniques



Attitude facturation électronique

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

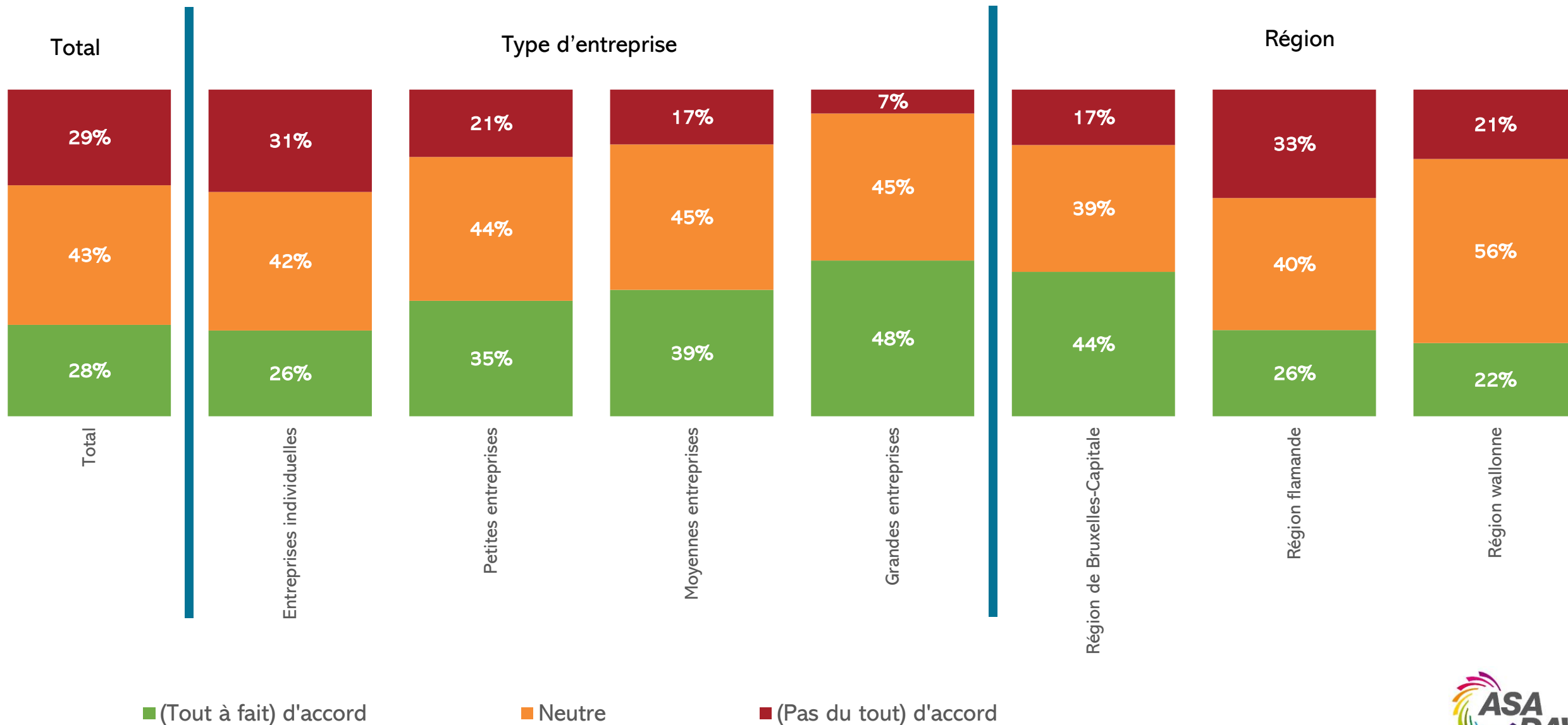
L'attitude des contrôleurs fiscaux vis-à-vis de la facturation électronique est résolument positive



Attitude facturation électronique

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

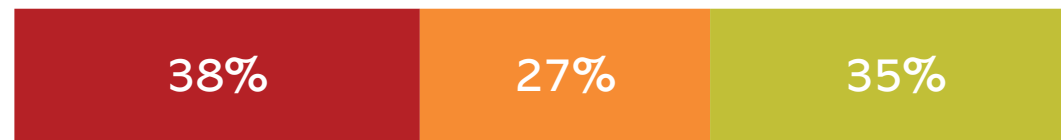
Les autorités fédérales fournissent suffisamment d'informations (en ligne) concernant PEPPOL et Mercurius



Impact crise coronavirus

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact de la crise du coronavirus sur l'utilisation de la facturation électronique ?

Depuis le début de la crise du coronavirus, mon entreprise a reçu plus de factures électroniques



En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise est passée à la numérisation de processus administratifs autres que la comptabilité et la facturation



En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise est passée à la numérisation de la comptabilité et de la facturation



En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise a élaboré plus de factures électroniques



En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise a investi plus que prévu dans des applications de facturation électronique



En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise est passée à la numérisation de la comptabilité, mais pas de la facturation

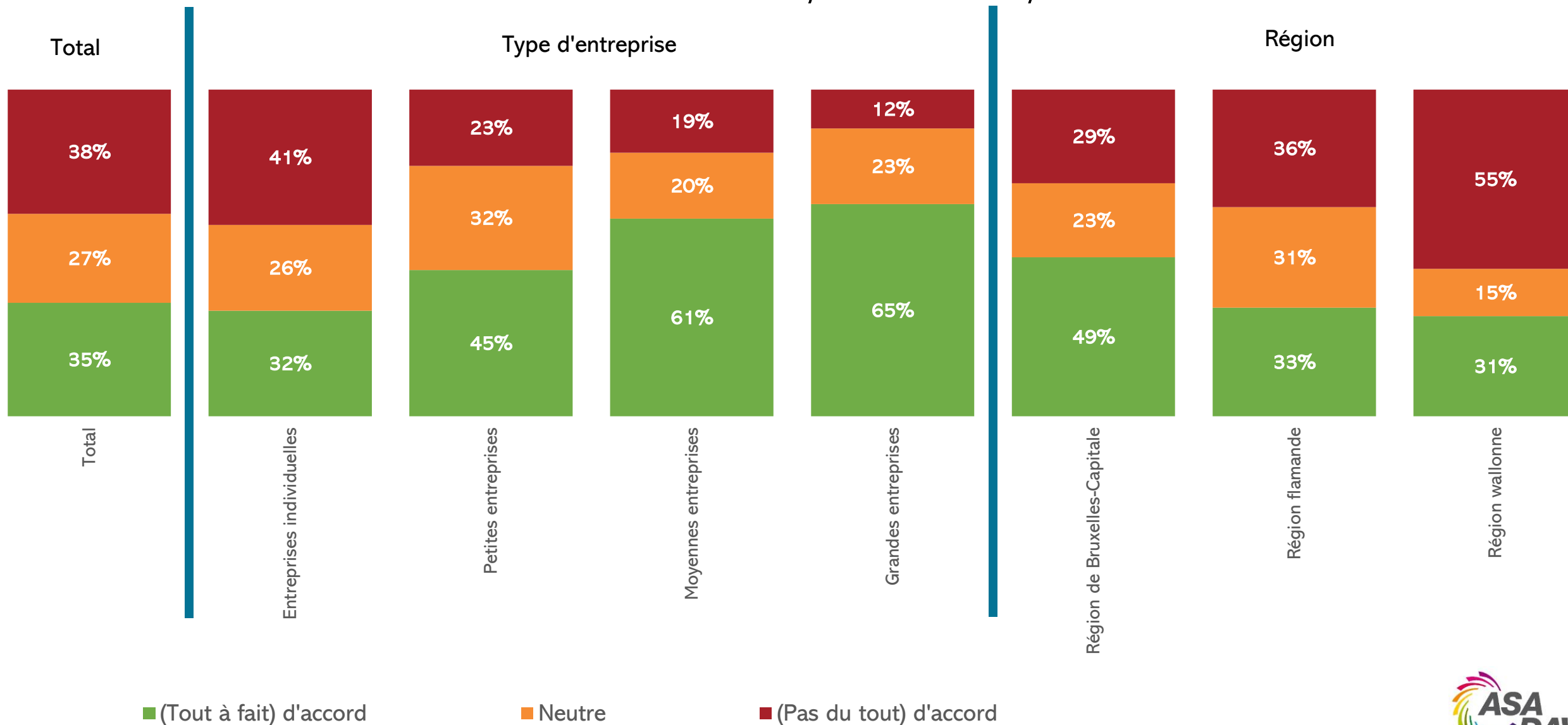


■ (Pas du tout) d'accord ■ Neutre ■ (Tout à fait) d'accord

Impact crise coronavirus

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact de la crise du coronavirus sur l'utilisation de la facturation électronique ?

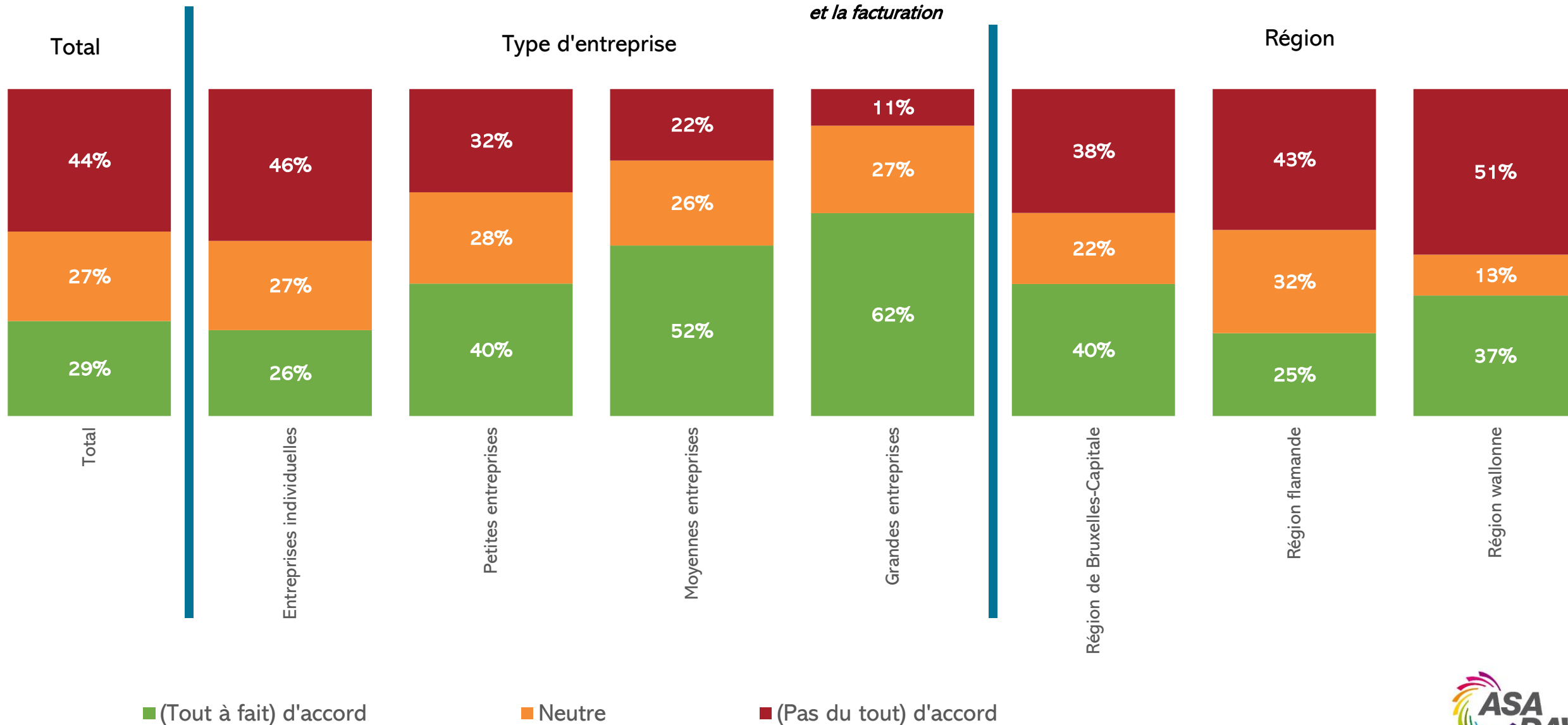
Depuis le début de la crise du coronavirus, mon entreprise a reçu plus de factures électroniques



Impact crise coronavirus

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact de la crise du coronavirus sur l'utilisation de la facturation électronique ?

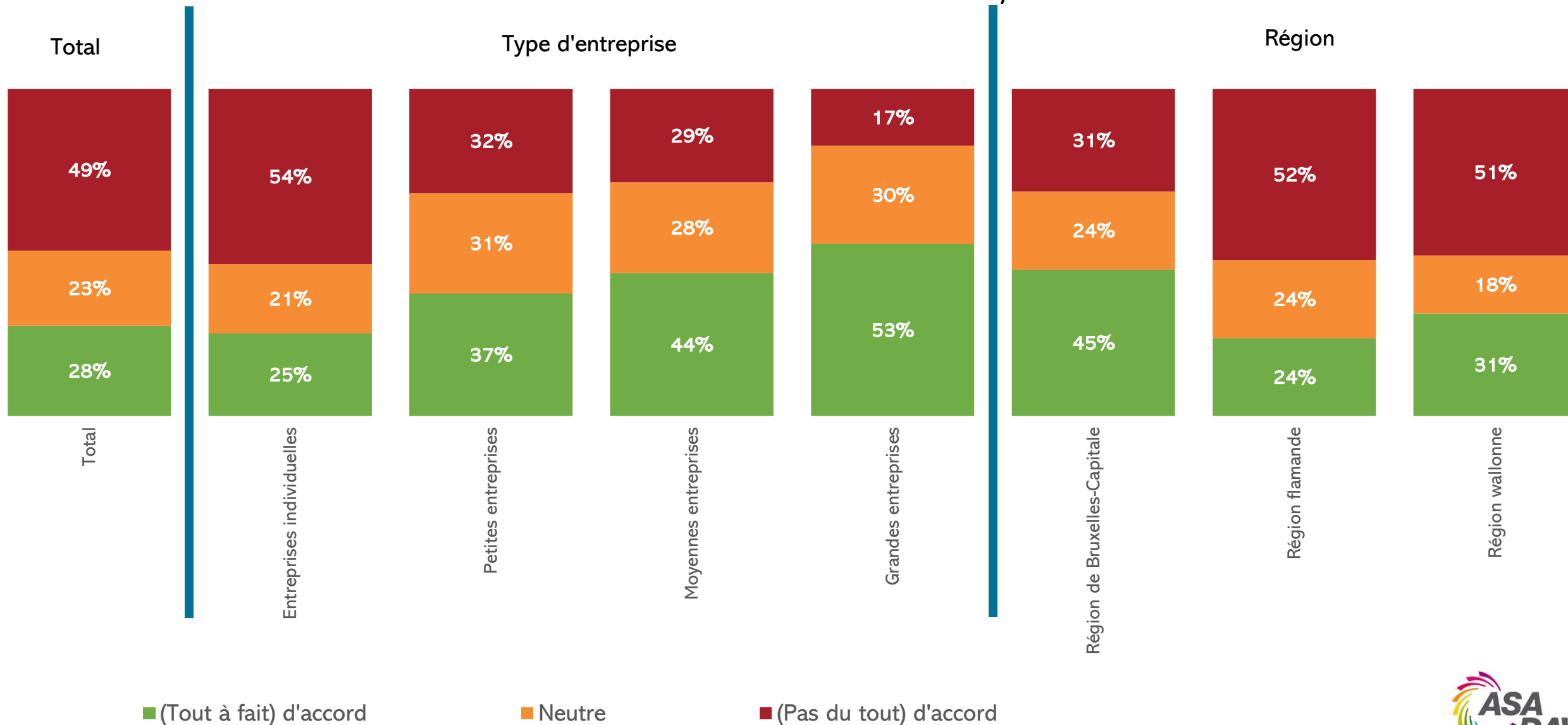
En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise est passée à la numérisation de processus administratifs autres que la comptabilité et la facturation



Impact crise coronavirus

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact de la crise du coronavirus sur l'utilisation de la facturation électronique ?

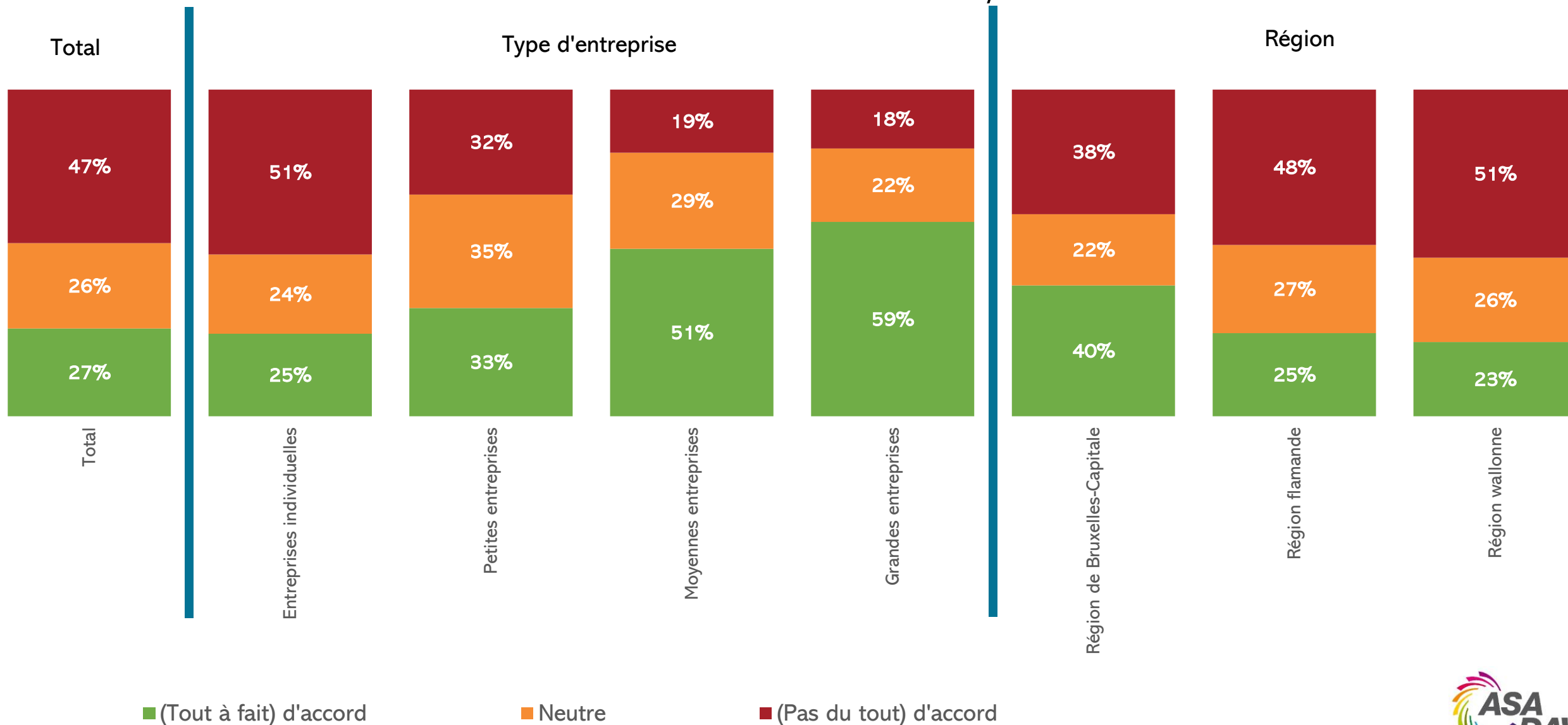
En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise est passée à la numérisation de la comptabilité et de la facturation



Impact crise coronavirus

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact de la crise du coronavirus sur l'utilisation de la facturation électronique ?

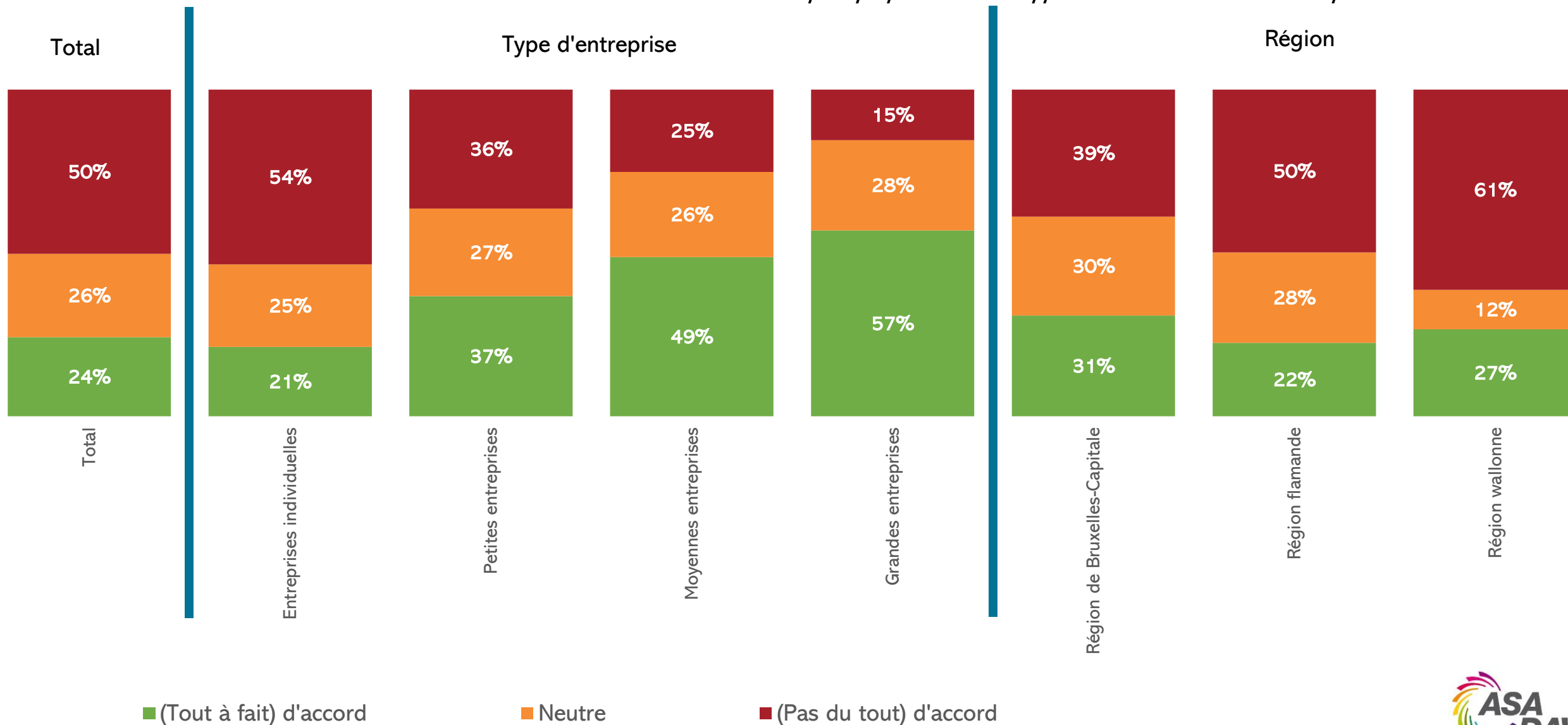
En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise a élaboré plus de factures électroniques



Impact crise coronavirus

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact de la crise du coronavirus sur l'utilisation de la facturation électronique ?

En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise a investi plus que prévu dans des applications de facturation électronique ?



Impact crise coronavirus

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact de la crise du coronavirus sur l'utilisation de la facturation électronique ?

En raison de la crise du coronavirus, mon entreprise est passée à la numérisation de la comptabilité, mais pas de la facturation

