

Synthèse du livre blanc

Future of Billing – La transformation numérique de la facturation

La Suisse est le pays des bulletins de versement, mais leurs jours sont comptés – ils seront bientôt supplantés par la QR-facture et eBill. Au-delà, ce sont les modalités d'émission de factures qui connaissent actuellement une profonde mutation. Le nouveau livre blanc sur la facturation de SIX concernant «The Future of Billing» livre quelques lignes directrices.

Depuis plus de 100 ans, voici comment Monsieur et Madame Suisse règlent leurs paiements: Ils bénéficient d'une prestation, reçoivent une facture, retirent de l'argent à la banque, l'apportent – avec le bulletin de versement – au bureau de poste et la paient. Un système contraignant, cher, chronophage et en partie source d'erreurs, tant pour la personne effectuant le versement que pour l'émetteur de la facture.

Le bulletin de versement (BV) existe depuis 1909 et aujourd'hui encore, 65 % des Suisses, selon un sondage, attachent davantage d'importance aux factures qu'aux autres paiements quotidiens (Intrum, 2019a).

Mais la pratique de la facturation est en pleine mutation. Les besoins en information n'en sont qu'accrus, en particulier pour tout ce qui touche aux questions suivantes: Quelles seront les approches qui marqueront l'avenir? Quel est le degré d'acceptation des solutions numériques et quels sont leurs facteurs de succès? Quel est le prix de chaque type de facture, quel est leur degré de fiabilité et de convivialité?

Le livre blanc SIX «The Future of Billing» répond à ces questions et à des questions complémentaires. L'étude constitue un fil directeur et une source de réflexion

pour les entreprises qui émettent et reçoivent des factures, ainsi que pour les prestataires de facturation, les banques, les fintechs et de façon plus générale, les experts des opérations de paiement.

«The Future of Billing» est subdivisé en deux parties: Premièrement, il examine la pratique de facturation actuelle et donne des éclairages sur son haut degré d'importance pour la population et l'économie. Quatre méthodes de paiement Business-to-Consumer (B2C) (prélèvement, eBill, QR-facture et facture par courrier électronique) sont analysées et évaluées en détail. Résultat: eBill est la solution qui, dans l'ensemble, offre les meilleurs atouts et avantages tant pour l'émetteur de facture que pour son destinataire.

La seconde partie du livre blanc propose un aperçu des tendances et évolutions futures et montre, par des exemples d'application concrets, les modes d'émission et de paiement de factures qui seront utilisés à l'avenir.

«The Future of Billing» est né d'un projet commun de SIX et de la Haute Ecole spécialisée de Lucerne (HSLU). Les résultats sont compilés ci-après. Vous trouverez de plus amples informations et l'étude complète à l'adresse six-group.com/future-billing.

Partie 1: Statu quo

Le système de facturation traditionnel est en pleine mutation, et a fait ces dernières années l'objet d'une véritable révolution numérique: Entre 2012 et 2019, le paiement des factures papier, en particulier aux guichets, a diminué de 36% tandis que le nombre de paiements électroniques – dont de nombreuses factures – a connu une hausse de 38%. La possibilité de payer les factures sur ordinateur voire même sur smartphone a conduit à un traitement électronique de 77% de toutes les factures (chiffre de 2019).

«The Future of Billing» a examiné sous différents angles quatre modalités de notification et de paiement des factures. Les types de facture ont été évalués sur la base de 11 indicateurs à la lueur de leurs **dimensions politiques/environnementales, économiques, sociales et technologiques**. Dans ce cadre, l'analyse se plaçait à chaque fois sous l'angle de l'émetteur de la facture et sous l'angle du destinataire de la facture. Un indicateur général a été dérivé à partir des conclusions des différents indicateurs. Cet indicateur général a fait l'objet d'une analyse approfondie.

Les résultats:

eBill

De façon générale, eBill, la facture numérique pour la Suisse, occupe la première place tant pour les émetteurs que pour les destinataires de factures et ne se range jamais en dessous de la seconde place, quel que soit l'indicateur analysé. Lancée en 2018, eBill est une solution moderne dont le haut degré de transparence, d'efficacité, de flexibilité, de possibilités d'automatisation et de sécurité emporte l'adhésion – ce qui explique, entre autres, la bonne appréciation. Les résultats plaident pour le potentiel futur du système eBill d'occuper à l'avenir la première place parmi les plateformes de paiement. Ne serait-ce qu'aujourd'hui, presque deux millions de Suisses utilisent eBill.

Prélèvement

Le destinataire de facture profite de la fiabilité du prélèvement, en particulier pour les paiements récurrents – une fois le système mis en place, les créances sont di-

rectement prélevées sur son compte. L'émetteur de facture, pour sa part, profite de la bonne gestion des liquidités assurée par cette procédure (prévisibilité de la date de paiement, faible taux de relance). Toutefois, les BV contiennent de nombreux éléments sur papier au moment de l'inscription, ce qui en fait une solution peu porteuse d'avenir.

QR-facture

La QR-facture, instaurée en juin 2020, constitue une étape importante dans le cadre de l'harmonisation du trafic des paiements suisse. La QR-facture offre une grande flexibilité. Les principaux avantages pour l'émetteur de facture résident dans la large gamme de cas d'utilisation et dans l'émission simple de la QR-facture. Contrairement à eBill, la QR-facture n'est pas, en revanche, une plateforme de traitement des factures au processus clairement défini avec possibilités de retour, mais plutôt un bordereau standard, en d'autres termes, en substance, un bulletin de paiement moderne.

Facture par courrier électronique

La facture par courrier électronique constitue l'approche la moins structurée de toutes les approches analysées. C'est au destinataire de la facture qu'il appartient de décider quand et comment payer une facture par courrier électronique. L'un des inconvénients, à la fois pour l'émetteur de facture que pour son destinataire, est que les factures envoyées par courrier électronique atterrissent parfois dans la boîte spam, en d'autres termes que le destinataire n'en prend même pas connaissance, ou alors qu'elles font l'objet d'attaques par phishing.

Partie 2: Scénarios d'avenir

Comment vont évoluer, à l'avenir, l'émission de facture et leur réception? La seconde partie du livre blanc identifie les technologies, les concepts et les tendances qui renferment un potentiel disruptif pour les pratiques de facturation de demain. Trois thèmes sont à l'honneur: les transformations induites par la numérisation en matière de facturation, les possibilités offertes par les plateformes de facturation intelligentes en termes de nouveaux services et les nouvelles expériences de paiement (Customer Journeys) induites par l'«Internet des objets» (IdO).

Transformations induites par la numérisation en matière de facturation

L'avancée de la numérisation entraîne de nombreuses améliorations en matière de facturation, au bénéfice tant des consommateurs que des émetteurs de factures. Les utilisateurs gagnent nettement en transparence, en contrôle et en options d'automatisation – ils peuvent, par exemple, définir eux-mêmes quelles factures doivent être payées automatiquement et lesquelles doivent faire l'objet d'une vérification personnelle préalable. Il est possible, parallèlement à cela, d'obtenir des notifications sur des factures bientôt exigibles. L'association, par les utilisateurs, de leurs factures à un assistant numérique personnel peut les assister dans leur planification financière.

Plateformes de facturation intelligentes

Les plateformes de facturation de l'avenir offrent aux utilisateurs une gamme variée de services d'assistance dans le cadre du processus de facturation. Ils contiennent les factures et documents connexes – par exemple, des certificats de garantie ou des justificatifs pour factures fiscales. Les données collectées par les plateformes peuvent être évaluées pour le compte de l'utilisateur à l'aide d'outils spécifiques. Ceci fait naître une série de nouveaux services, allant des notifications aux systèmes complets de gestion financière. L'élément décisif en termes d'acceptation et de diffusion de ces plateformes est la confiance que les utilisateurs leur accordent.

Internet of Things (IoT)

L'Internet des objets (Internet of Things, IoT) ne cesse de gagner en importance et combiné aux plateformes de facturation, crée des atouts tout au long de la chaîne de valeur pour toutes les parties concernées. Il y a lieu de s'attendre à une croissance, à l'avenir, du nombre de dispositifs de la vie quotidienne initiant des actions qui déboucheront sur une facture ou une opération de paiement, ce domaine n'étant plus exclusivement réservé aux personnes. On peut imaginer, par exemple, une machine à café, commandant et payant les grains de café de manière autonome. Associé à une plateforme de facturation et une facturation transparente, l'utilisateur obtient un aperçu fiable de l'état actuel de consommation et des commandes supplémentaires peuvent être déclenchées automatiquement de manière optimisée.

Conclusion

La façon dont sont émises, transmises et payées les factures a un impact majeur sur l'efficacité des entreprises et façonne la culture (de paiement) d'un pays. Aujourd'hui déjà, diverses solutions sont utilisées en parallèle, les QR-factures et eBill s'inscrivant dans la vague de modernisation en cours dans le trafic des paiements. La facturation du futur est numérique et ouvre de nombreuses opportunités intéressantes – tant pour les payeurs que pour les émetteurs de facture. La tendance est aux plateformes de facturation intégrales, offrant à leurs utilisateurs des avantages grâce à la simplification et à l'automatisation de leur vie quotidienne. Ceci permettra aux émetteurs et aux destinataires de factures, à l'avenir, de bénéficier de services qui s'étendent bien au-delà du simple processus de paiement des factures.

Auteurs

Thomas Ankenbrand
Head Competence Center Investments
Haute Ecole spécialisée de Lucerne

Nicola Louise Illi
Assistante de recherche
Haute Ecole spécialisée de Lucerne

Damian Lötscher
Assistant de recherche
Haute Ecole spécialisée de Lucerne

Daniel Berger
Head Billing & Payments Ecosystem
SIX