

Premiers secours à la Numérisation

pom

Boostez votre facturation numérique



Les factures papier ralentissent votre trésorerie, génèrent des coûts élevés et nuisent à l'environnement. La **facturation électronique**, en revanche, permet d'accélérer les paiements, de réduire la charge administrative et de limiter l'empreinte écologique.

La digitalisation est donc gagnante à plusieurs niveaux – à condition de suivre un plan clair. Ce guide vous accompagne avec des conseils pratiques et des insights concrets, en particulier pour les organisations traitant de grands volumes de factures.

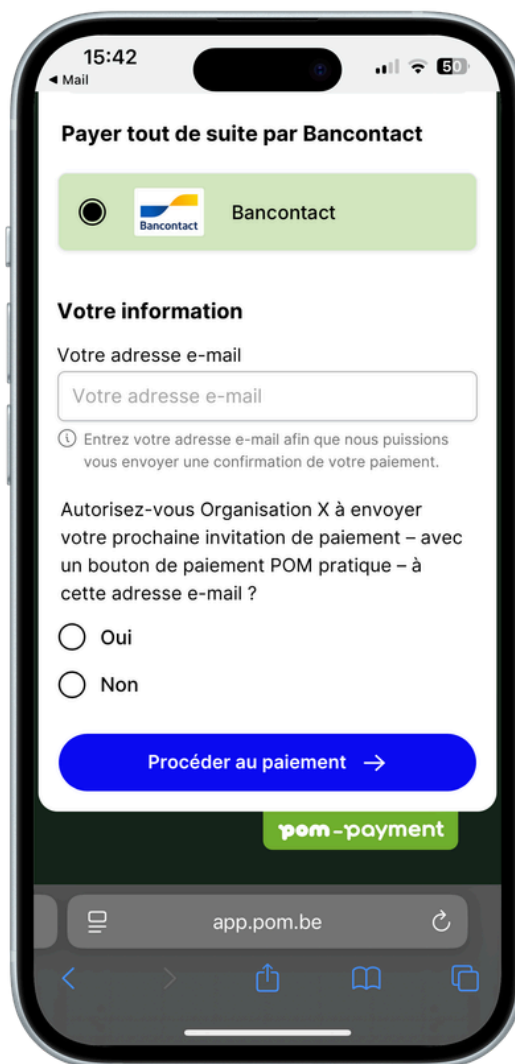
Construisez une base digitale fiable

Rassemblez des coordonnées exactes et les autorisations nécessaires pour facturer électroniquement en toute fluidité.

Demandez activement le consentement pour la facturation électronique

N'envoyez vos demandes de paiement électroniques qu'aux clients qui ont donné leur **accord explicite**.

Ajoutez la demande de consentement à un point de contact existant, par exemple lors d'un paiement en ligne ou d'une demande d'ouverture de compte.



Encouragez la transition grâce à votre communication papier

Vous gérez encore un volume important de documents papier ? Utilisez-les comme passerelle vers la communication numérique.

Un simple **appel visuel** sur votre courrier incite les clients à passer eux-mêmes à la facturation électronique. Une **courte vidéo** expliquant le fonctionnement réduit encore davantage les obstacles au changement.

Évitez les fautes de frappe dans les adresses e-mail

Des adresses erronées entraînent des envois échoués.

Utilisez un logiciel qui corrige automatiquement les erreurs de saisie les plus courantes avant l'envoi des factures.



Assurez un suivi automatique en cas de bounce

Le suivi manuel des adresses e-mail ou numéros de téléphone erronés prend du temps.

Automatisez ce processus en envoyant automatiquement un SMS ou un e-mail après un bounce pour demander les coordonnées correctes.

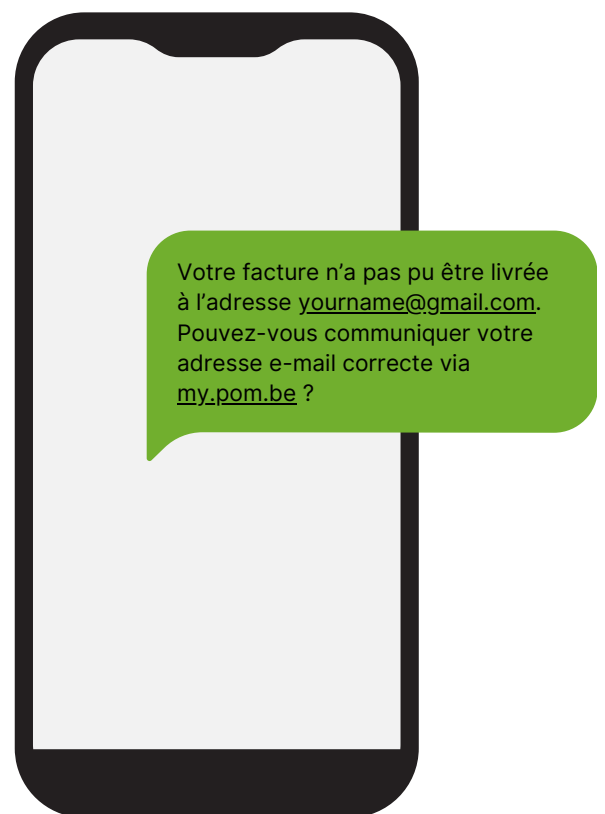
Exploitez intelligemment les données existantes pour obtenir des opt-ins

Vous disposez déjà d'adresses e-mail, mais pas encore du consentement ?

Lancez alors une **campagne digitale** afin d'obtenir facilement l'accord de vos clients.

Laissez vos clients gérer eux-mêmes leurs données

Offrez-leur l'accès à une **page personnelle** où ils peuvent mettre à jour leurs coordonnées et gérer leurs préférences de communication. Ajoutez le lien à vos demandes de paiement électroniques.



Rendez le paiement **sans effort**

Plus l'expérience est simple, plus rapidement vos clients règlent leurs factures.

Réduisez le nombre d'étapes au minimum

Les expériences de paiement digital ne doivent pas devenir un labyrinthe.

Idéalement, votre client paie **en un seul clic**, sans devoir encore confirmer le paiement dans son application bancaire.

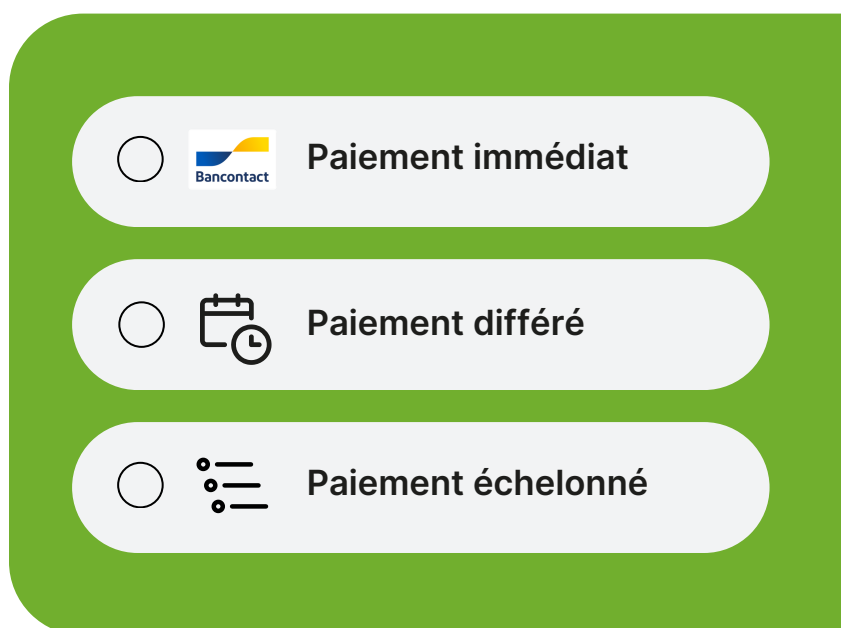
Laissez vos clients payer à leur rythme

Certains clients préfèrent régler uniquement **à l'échéance**.

Offrez-leur la possibilité de programmer dès maintenant leur paiement : vous leur accordez ainsi une flexibilité financière tout en vous assurant que le règlement soit effectué à temps.

Permettez le paiement à travers plusieurs points de contact

Offrez à vos clients, depuis chaque communication, la possibilité de consulter leurs factures en attente et de les régler rapidement. Vous transformez ainsi chaque interaction avec le client en une **occasion potentielle de paiement**.



Facturer électroniquement = être payé plus vite 🕒

Les factures électroniques avec bouton de paiement sont réglées en moyenne **6 jours plus tôt** que les factures papier avec code QR (pour une échéance de 30 jours).

Simplifiez les paiements récurrents

Pour des frais réguliers ou des abonnements, il n'est pas nécessaire de solliciter une action de paiement à chaque fois.

Offrez à vos clients la possibilité d'activer, **d'un seul accord**, un mandat de paiement permanent.



Payez & activez un mandat de paiement permanent

Proposez le paiement échelonné lorsque c'est nécessaire

Tout le monde n'a pas la possibilité de régler un montant en une seule fois.

Offrez à vos clients la possibilité de payer **en plusieurs tranches**, avec une seule autorisation donnant lieu à plusieurs prélèvements automatiques planifiés.

Données de paiement

Bénéficiaire
Organisation X

Description
Invoice_252557057

Communication
+++252/5570/57101+++

Montant
69,00 €

Échéance
22/10/2026

Activation d'un paiement échelonné

Vous trouverez ci-dessous un aperçu d'un plan de paiement échelonné que nous pouvons vous proposer, en tenant compte du montant maximum de 500 € par prélèvement et du délai restant jusqu'à l'échéance. La date du premier et du dernier paiement est fixe. Le jour du prélèvement des autres échéances peut être choisi en modifiant la date de la deuxième échéance.

Ce plan sera automatiquement activé après le règlement de la première échéance via POM. Le plan ne pourra plus être modifié après activation.

Tranche	Montant	Date
Tranche 1	€ 23,00	08/08/2026
Tranche 2	€ 23,00	19/09/2026
Tranche 3	€ 23,00	19/10/2026

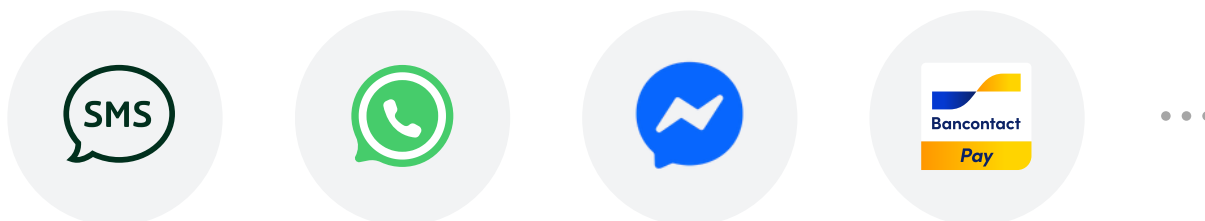
Suivant →

Assurez des **rappels efficaces**

Des rappels intelligents font gagner du temps et incitent à une action plus rapide.

Utilisez des canaux qui attirent l'attention

Un **SMS** est lu plus rapidement qu'une lettre ou un e-mail. Surtout auprès des publics plus jeunes, il est pertinent d'envoyer les rappels via le canal le plus adapté, avec un lien de paiement inclus.



Prévoyez de la clarté avant que les questions n'arrivent

De nombreux clients veulent d'abord comprendre de quoi il s'agit avant de payer.

Offrez **toujours un accès numérique** aux documents pertinents, afin que les clients n'aient pas besoin d'appeler ou d'envoyer un e-mail — quel que soit le canal par lequel vous les contactez.

Envoyez un dernier avertissement digital formel

Lorsque les rappels doux ne suffisent pas, un **avertissement recommandé électronique** peut exercer une pression supplémentaire — sans recours au papier.



Sécurisez l'expérience, renforcez la relation avec votre client

La transparence et la sécurité inspirent la confiance.

Protégez vos clients contre le phishing

Veillez à ce que votre demande de paiement soit facilement identifiable et envoyée via un canal de confiance et sécurisé.

Cela peut être, par exemple, un e-mail ou un SMS provenant d'un expéditeur reconnu, ou encore des plateformes telles que l'app **Bancontact Pay** ou l'**eBox**. De cette façon, vous inspirez la confiance et protégez vos clients contre la fraude.



Bancontact

my

eBox

Accompagnez vos clients dans la transition

La digitalisation est aussi un **défi de communication**. Aidez vos clients à comprendre les avantages de la facture électronique (par ex. plus écologique, plus sûre, plus rapide, ...) et rassurez-les. Par exemple :



Plus rapide et plus clair

Recevez vos factures directement dans votre boîte mail ou via votre application préférée — sans attendre le courrier postal.



Moins de papier, plus de confort

Fini la paperasse : tout est disponible en version digitale et facile à retrouver.



Meilleur pour l'environnement

En choisissant le digital, vous contribuez à réduire la consommation de papier : bon pour le climat et pour les arbres.

Facturation électronique : **Peppol** dans une approche multicanale

Depuis le 1er janvier 2026, la facturation électronique via **Peppol** est obligatoire pour les transactions B2B entre entreprises belges assujetties à la TVA. Les organisations qui facturent principalement, mais pas exclusivement, des particuliers doivent donc également tenir compte de Peppol lorsqu'elles adressent des factures à d'autres entreprises.

Peppol n'est pas une plateforme à part entière, mais un réseau sécurisé de points d'accès agréés (**Access Points**) qui communiquent selon des normes internationales communes. Les factures sont échangées dans un format électronique structuré (Peppol BIS), permettant leur traitement direct et automatisé dans le logiciel comptable du destinataire.

Notre conseil ? Allez au-delà de l'obligation légale. Une bonne solution de facturation ne se limite pas à Peppol : elle permet d'envoyer chaque facture via le canal le plus adapté. Avec une approche multicanale comme celle de POM, vous combinez Peppol avec d'autres canaux d'envoi et gérez le tout depuis un environnement unique.

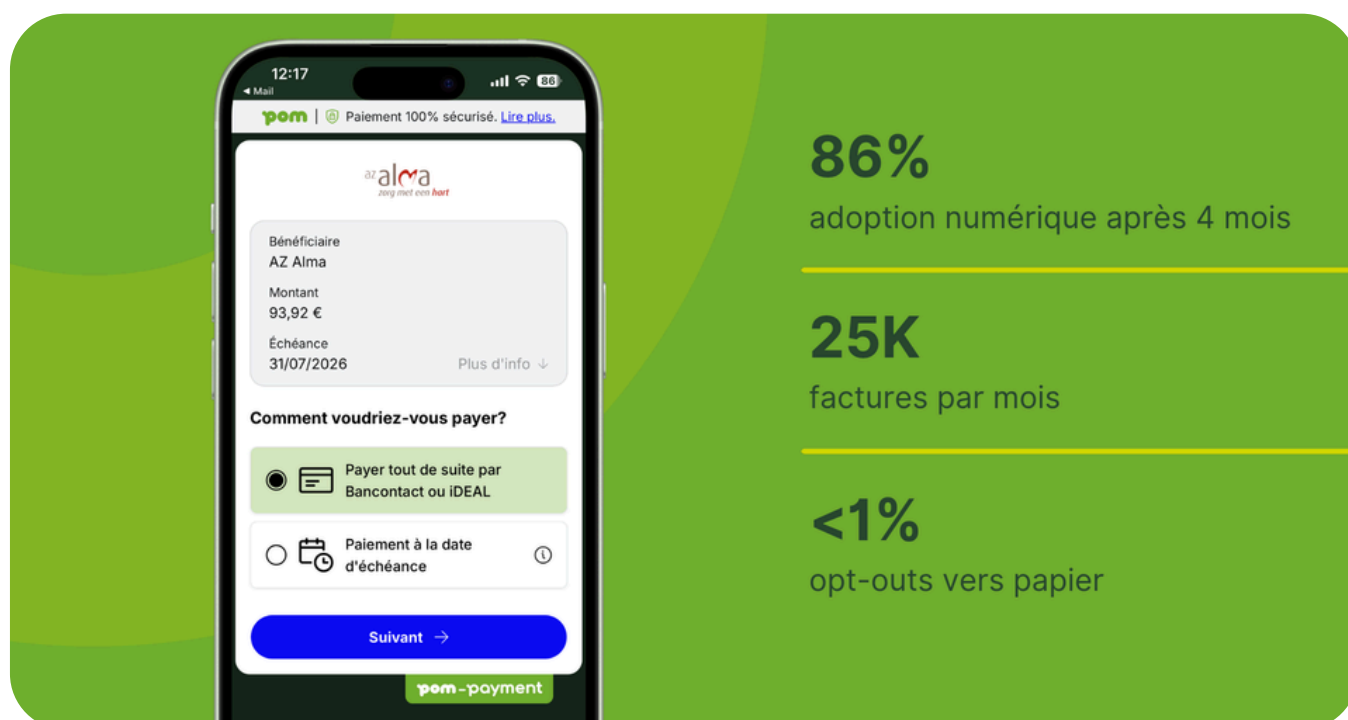


AZ Alma atteint **86 %** de facturation numérique en seulement quatre mois

Depuis décembre 2025, **AZ Alma** envoie ses factures patients en mode multicanal via POM. Les patients reçoivent leur facture au format numérique ou papier, avec un code QR ou un bouton de paiement permettant un règlement rapide et simple.

Les résultats parlent d'eux-mêmes : à peine quatre mois après la mise en production, l'hôpital atteint déjà un **taux d'adoption numérique de 86 %**, bien au-delà de l'objectif initial de 50 % après un an. Parallèlement, AZ Alma a gagné en maîtrise sur l'ensemble du processus de facturation et de recouvrement, tout en réduisant le suivi administratif et en améliorant l'expérience des patients.

→ Vous souhaitez découvrir comment AZ Alma a obtenu ces résultats ? [Consultez l'étude de cas complète ici.](#)



La digitalisation intelligente commence aujourd'hui

La digitalisation de votre processus de facturation n'est pas une fin en soi, mais un **levier** pour améliorer votre trésorerie, réduire le travail manuel et augmenter la satisfaction de vos clients.

De petites optimisations ciblées font toute la différence : depuis des coordonnées correctes jusqu'à des rappels plus fluides et des paiements plus rapides. Celui qui mise intelligemment sur la communication digitale gagne à la fois du **temps** et la **confiance** de ses clients.

Vous pouvez compter sur nous

Vous souhaitez donner un véritable coup d'accélérateur à la facturation électronique, mais vous ne savez pas par où commencer ?

Chez POM, nos experts sont prêts à réfléchir avec vous et à vous accompagner pas à pas.

→ N'hésitez pas à nous contacter.

