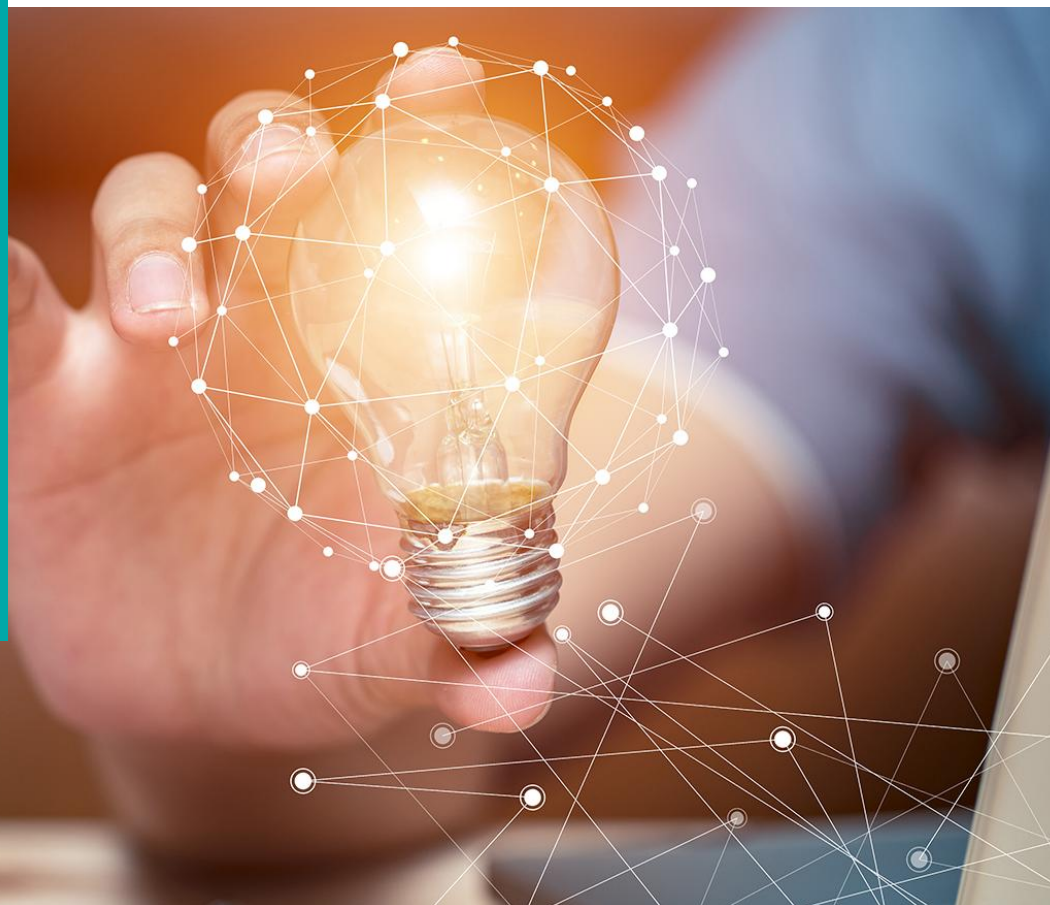


Gestion des refus – anticiper, traiter et sécuriser ses flux de facturation électronique

Rachel HOURLIER

John LEVY



Crédit : GETTY

Introduction

GRANDE
JOURNÉE
DE L'INNOVATION



John LEVY

Expert-comptable, élu
à l'Ordre de Paris IDF



QUELLE
PLATEFORME
AGRÉÉE ?

INNEST



getBob
Best of business

SUP
EXPERTISE

Saveria

Réforme de la facturation électronique :

Gestion des refus – anticiper, traiter et sécuriser ses flux de facturation électronique



Les intervenants



Rachel HOURLIER

Deal-Kare



John LEVY

Expert-comptable, élu
à l'Ordre de Paris IDF

Introduction

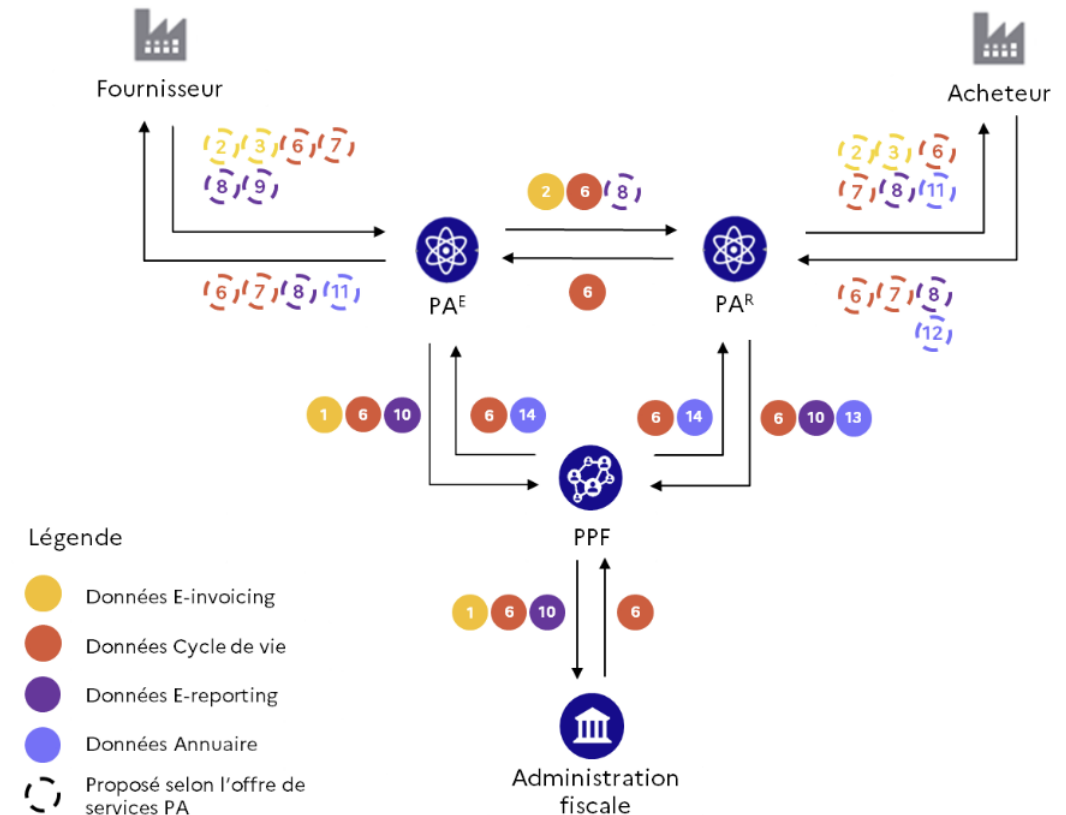
La réforme s'inscrit dans le prolongement de l'obligation de facturation électronique pour l'ensemble des relations commerciales avec la sphère publique (en B2G, pour « Business to Government »).

Le nouveau cadre juridique de la facturation électronique est défini par l'article 26 de la loi n°2022-1157 de finances rectificatives pour 2022 adoptée le 16 août 2022, modifié par l'article 91 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023.

Ce que disent les textes :

- L'obligation de facturation électronique s'appliquera à **toutes les entreprises françaises assujetties à la TVA.**
- L'administration fiscale **impose un passage par des plateformes agréées** pour l'émission et la réception des factures.
- **Les données des factures seront automatiquement transmises** à l'administration, en temps réel ou quasi réel.
- **En plus des factures, certaines informations devront être transmises** même en l'absence de facture (c'est le e-reporting).

GRANDE
JOURNÉE
DE L'INNOVATION



Extrait des SPEC 3.1 - à partir de la page 16

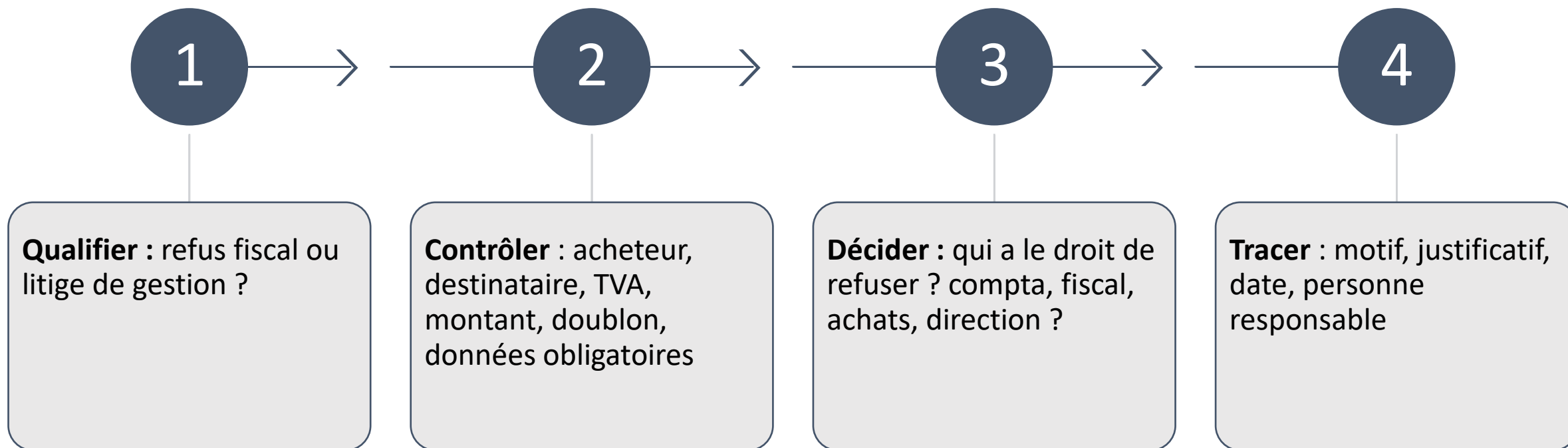
Introduction

Notion	Logique	Exemple
Rejet	Blocage technique ou conformité	format, donnée obligatoire, anomalie bloquante
Refus	Décision de l'acheteur	mauvais montant, mauvais destinataire, doublon, manque d'information sur la facture (bon de commande, n° de contrat...)
Litige	Désaccord commercial	prestation contestée, livraison incomplète, désaccord contractuel

Introduction

- › Pourquoi le refus est devenu un sujet majeur avec la réforme ?
- › Refus ≠ litige : une distinction essentielle
- › Les impacts pour les entreprises, les experts-comptables et les éditeurs

Comprendre les refus / le litige



Avant de refuser une facture, il faut vérifier que l'on conteste bien la facture
— pas l'opération !

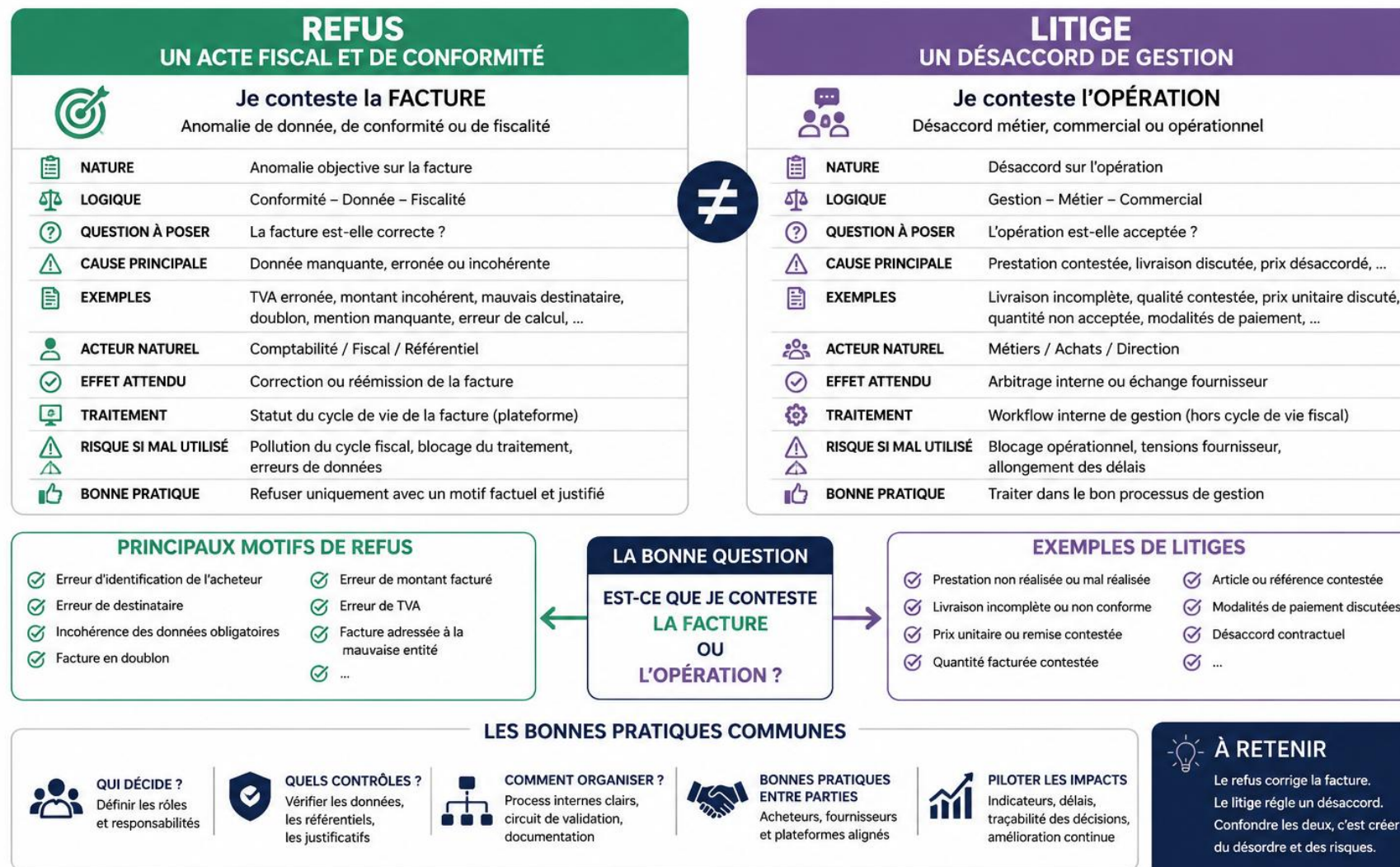
Qui décide ?

Tout le monde ne doit pas pouvoir refuser

Cas	Décideur naturel
TVA erronée	comptabilité / fiscal
Montant incohérent	comptabilité + opérationnel
Mauvais destinataire	comptabilité / référentiel
Doublon	comptabilité
Prestation contestée	métier / achats
Désaccord commercial	direction / achats

Le refus fiscal relève souvent de la comptabilité.
Le litige, lui, appartient d'abord au métier.

La matrice refus / litige



Le refus corrige une facture.

Le litige règle un désaccord.

Confondre les deux, c'est transformer un statut fiscal en outil de gestion sauvage

Les motifs



MOTIFS DE REFUS

Je conteste la FACTURE

Anomalie de donnée, de conformité ou de fiscalité

-  Erreur d'identification de l'acheteur
-  Erreur de destinataire
-  Incohérence des données obligatoires
-  Facture en doublon
-  Erreur de montant facturé
-  Erreur de TVA
-  Facture adressée à la mauvaise entité
-  Mention légale manquante
-  Erreur de calcul



À retenir

Le refus corrige une facture fiscalement ou structurellement incorrecte.



LA BONNE QUESTION

Est-ce que
je conteste
la **FACTURE**
ou
L'OPÉRATION ?



MOTIFS DE LITIGE

Je conteste l'OPÉRATION

Désaccord métier, commercial ou opérationnel

-  Prestation non réalisée ou mal réalisée
-  Livraison incomplète ou non conforme
-  Prix unitaire ou remise contestée
-  Quantité facturée contestée
-  Article ou référence contesté
-  Modalités de paiement discutées
-  Désaccord contractuel
-  Réception / validation métier non obtenue
-  Autre désaccord commercial



À retenir

Le litige traite un désaccord sur l'exécution ou les conditions de l'opération.



Clé de lecture



Refus = anomalie objective sur la facture



Litige = désaccord sur la prestation, la livraison ou les conditions commerciales

Rôle de l'expert-comptable

Le cabinet aide le client à définir :

Ce qui relève du
refus RFE

Ce qui relève du
litige

Qui peut cliquer

Quels motifs
utiliser

Quelles preuves
conserver

Comment
former les
équipes

Comment suivre
les anomalies
récurrentes

...

Notre valeur, c'est de poser la règle du jeu.

Sécuriser les flux et instaurer la confiance numérique

Pourquoi la confiance numérique devient indispensable

La multiplication des échanges électroniques

Les nouveaux risques liés à la digitalisation

La sécurisation des processus métiers

Les enjeux de cybersécurité

Authentification des acteurs Intégrité des données

Confidentialité des échanges

Traçabilité des actions Horodatage

Conservation des preuves

Comment Deal-Kare répond à ces enjeux

sécurisation des échanges entre partenaires

preuve des opérations réalisées

certification des événements

gestion des identités numériques

réduction des risques de fraude ...

Cas d'usage concrets

Illustration de plusieurs scénarios :

sécurisation d'un refus de facture

preuve des échanges entre partenaires

sécurisation des validations internes

conservation des preuves en cas de contestation

traçabilité des décisions tout au long du processus

Quels bénéfices pour les entreprises

diminution des risques opérationnels

amélioration de la conformité

meilleure gestion des contentieux

renforcement de la confiance entre partenaires

En conclusion, ce qu'il faut retenir :



La réforme de la facturation électronique ne consiste pas uniquement à transmettre des factures.

Elle impose également de maîtriser les événements qui les accompagnent : refus, validations, preuves, traçabilité et sécurisation des échanges.

C'est cette maîtrise qui permettra aux entreprises de gagner en efficacité tout en renforçant la confiance numérique avec leurs partenaires.



**Vos factures méritent
d'être payées à temps.**

Deal-Kare sécurise l'exécution de vos contrats et rend vos factures incontestables avant même de les envoyer.

www.deal-kare.com

Six mécanismes de sécurisation.

Chaque mécanisme protège une étape de la relation contractuelle, du contrat jusqu'au paiement.



Sécurisation des échanges entre partenaires

Canaux chiffrés et authentifiés : chaque interaction entre parties est protégée de bout en bout.



Preuve des opérations réalisées

Chaque action laisse une trace horodatée et infalsifiable, opposable en cas de litige.



Certification des événements

Les étapes clés du cycle contractuel sont scellées et certifiées, rendant l'accord irrévocable.



Gestion des identités numériques

Vérification et gestion des identités des signataires pour garantir qui engage quoi.



Réduction des risques de fraude

Contrôles et détection d'anomalies limitant l'usurpation, la falsification et les impayés frauduleux.



Sécurisation des validations et décisions métiers

Chaque validation (bon à payer, acceptation) est tracée, contrôlée et engageante.

Comment Deal-Kare répond, concrètement.

1

Sécurisation d'un refus de facture

La facture est reliée au contrat, à la preuve d'exécution et à l'acceptation : tout refus est motivé, horodaté et confronté à l'engagement initial.

2

Preuve des échanges entre partenaires

Chaque envoi, validation ou relance est journalisé et horodaté de façon infalsifiable, opposable aux deux parties.

3

Sécurisation des validations internes

Le circuit de validation (bon à payer, acceptation) est contrôlé : qui valide quoi, et quand, est tracé et engageant.

4

Conservation des preuves en cas de contestation

Contrats, engagements, livrables et acceptations sont scellés et archivés durablement, mobilisables immédiatement en cas de litige.

5

Traçabilité des décisions tout au long du processus

Un fil d'audit continu retrace chaque décision, du contrat jusqu'au paiement — vérifiable de bout en bout.

Sécurisation d'un refus de facture

LA SITUATION

Un client conteste ou refuse une facture. Sans lien clair entre la facture, la prestation et l'accord initial, la discussion s'enlise et le paiement est bloqué.

La réponse Deal-Kare

- 1 La facture est rattachée au contrat, aux engagements et à la preuve d'exécution.
- 2 Tout refus doit être motivé, et il est horodaté.
- 3 Le motif est confronté à l'acceptation irrévocable du client.
- 4 L'accord initial reste opposable : la facture retrouve son fondement.

MÉCANISMES MOBILISÉS

Preuve des opérations

Certification des événements

Traçabilité des décisions

Deal-Kare

alice@dealkare.io

Tableau de bord

Clients

Dossiers

Contentieux

Paramètres

Détail du Contentieux

Ouvert

CLIENT : Setec · Ouvert le 12 juin 2026

MONTANT EN LITIGE

200 000,00 €

1 mission(s)

Spécifications fonctionnelles

FACTURATION

Non facturé

FIN DE MISSION PRÉVUE

28/02/2025

ÉCART FIN DE MISSION

+ 489 j

Actions de recouvrement

Clôturer

Annuler

Relance

Email de relance formalisé

LRAR

Lettre recommandée AR

Commissaire de justice

Acte officiel

Tribunal

Procédure judiciaire

Médiation : Le Médiateur des Entreprises

Missions

Spécifications fonctionnelles

Facturé

200 000,00 €

489 j de retard

Dates prévues : 01/11/2024 – 28/02/2025 · Montant : 200 000,00 € · Référence facture : —

Échéance : 28/02/2025

PREUVES FOURNISSEUR

RETOURS CLIENT

Déposé le 12/06/2026 · Répondu le 12/06/2026

Approuvé

Historique des paiements

Factures réglées

Aucune facture réglée

Factures impayées / en retard

ACME Sarl

alice@dealkare.io

Se déconnecter

DealKare · © 2026

Détail du contentieux : montant en litige, actions de recouvrement graduées, mission liée.

Preuve des échanges entre partenaires

LA SITUATION

Les échanges se dispersent entre e-mails, appels et messages. En cas de désaccord, impossible de prouver qui a dit quoi, et quand.

• La réponse Deal-Kare

- 1 Chaque envoi, validation et relance est journalisé automatiquement.
- 2 Chaque événement est horodaté de façon infalsifiable.
- 3 Le journal est partagé et opposable aux deux parties.
- 4 L'historique complet est reconstituable à tout moment.

MÉCANISMES MOBILISÉS

Sécurisation des échanges

Preuve des opérations

Gestion des identités

🕒 Événements 2

Tous

Messages

Actions

Appels

🗨️

Alice Blanc MESSAGE

12 juin 2026, 12:16

Mise en demeure envoyée par courrier recommandé le 2026-04-20 — délai de 15 jours imparti.

🗨️

Alice Blanc MESSAGE

12 juin 2026, 12:16

Première relance adressée par e-mail le 2026-04-01 — aucune réponse obtenue.

Ajouter une note...

Les appels, relances et courriers s'ajouteront automatiquement au fil.

Publier

DealKare · © 2026

Fil d'événements : relances et mises en demeure journalisées, auteur et horodatage.

Sécurisation des validations internes

LA SITUATION

Un bon à payer ou une acceptation est validé en interne sans trace fiable. Qui a validé ? Sur quelle base ? La responsabilité reste floue.

• La réponse Deal-Kare

- 1 Chaque validation suit un circuit défini (rôles et droits).
- 2 L'identité du validateur est vérifiée.
- 3 La décision est tracée : qui, quoi, quand.
- 4 La validation devient engageante pour l'entreprise.

MÉCANISMES MOBILISÉS

Gestion des identités

Validations & décisions

Traçabilité des décisions

Deal-Kare

Tableau de bord

Clients

Dossiers

Contentieux

Paramètres

Nouveau dossier

1 Identification 2 Contrat 3 Devis & Missions 4 Contacts 5 Missions 6 Récapitulatif & Validation

Contacts

Assignez les contacts pour ce dossier. Vous pourrez les modifier ultérieurement.

Contact principal (Principal)

Pierre-Éric Salm direction@bouygues-construction.com Pierre-Éric Salm

Contact signataire

Pierre-Éric Salm direction@bouygues-construction.com Pierre-Éric Salm

Contact facturation

Sélectionner un contact + Nouveau contact

Retour Passer Enregistrer le brouillon Enregistrer & réviser

ACME Sarl

alice@dealkare.io

Se déconnecter

DealKare · © 2026

Création du dossier : les rôles sont définis d'entrée — contact principal, signataire et facturation.

Conservation des preuves en cas de contestation

LA SITUATION

Une contestation survient des mois après la prestation. Les preuves sont éparpillées, incomplètes ou introuvables.

• La réponse Deal-Kare

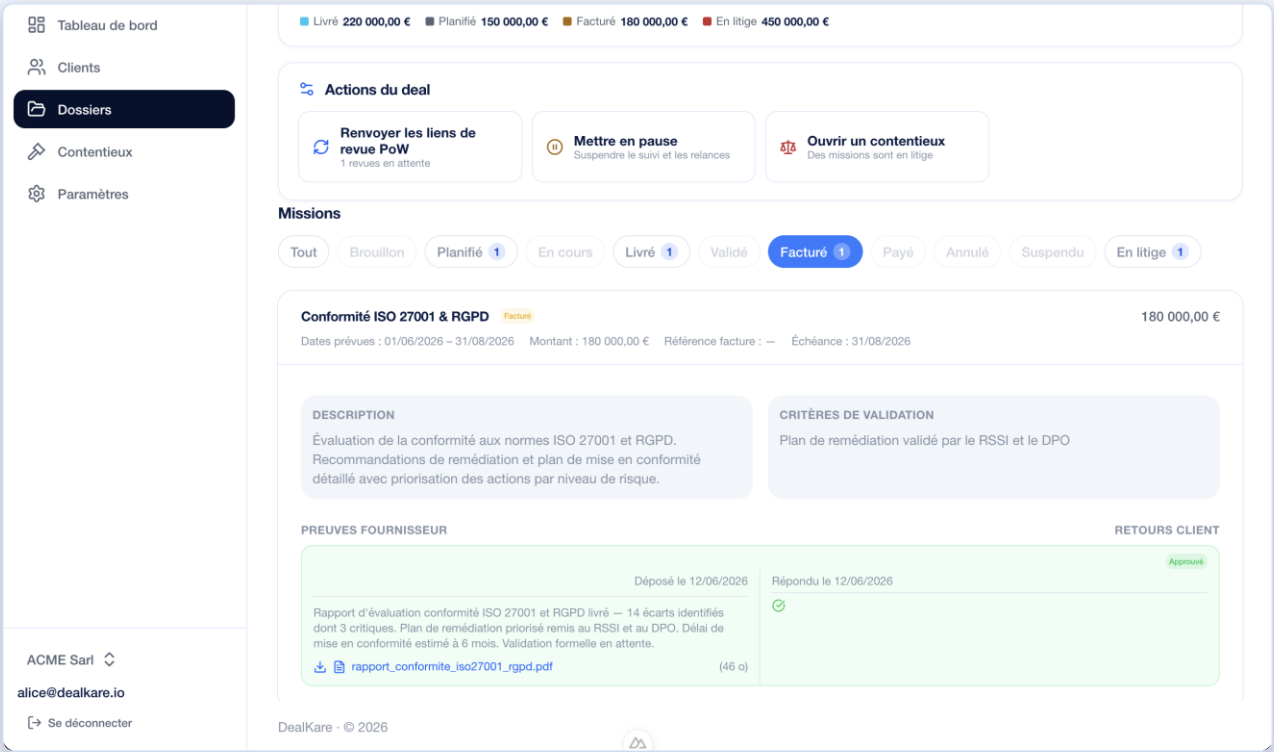
- 1 Contrats, engagements, livrables et acceptations sont scellés.
- 2 L'ensemble est archivé de façon pérenne et intègre.
- 3 Les preuves restent mobilisables immédiatement.
- 4 Le dossier est prêt à être produit (litige, audit).

MÉCANISMES MOBILISÉS

Preuve des opérations

Certification des événements

Réduction de la fraude



Preuve déposée et horodatée, critères de validation, retour client « Approuvé » : le dossier est constitué.

Traçabilité des décisions tout au long du processus

LA SITUATION

Du devis au paiement, les décisions se prennent à plusieurs mains. Sans vue d'ensemble, on perd le fil — et la responsabilité.

• La réponse Deal-Kare

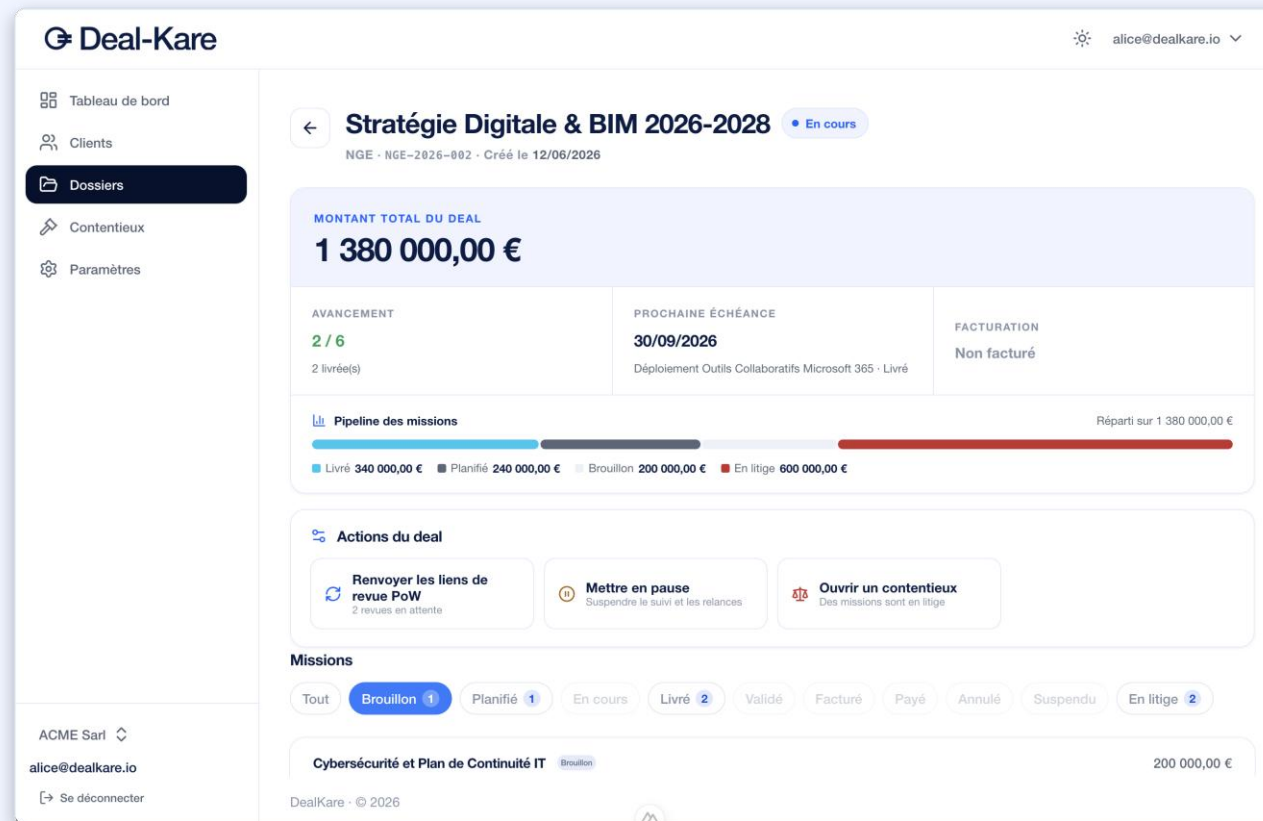
- 1 Chaque décision est enregistrée à son étape, du contrat au paiement.
- 2 Un fil d'audit continu relie tous les événements.
- 3 Chaque acteur et chaque action sont identifiés.
- 4 Le parcours complet est vérifiable de bout en bout.

MÉCANISMES MOBILISÉS

Traçabilité des décisions

Sécurisation des échanges

Validations & décisions



Vue dossier : pipeline des missions par statut, du brouillon au litige, montants répartis.

• BÉNÉFICES

Ce que vous y gagnez.

Des mécanismes de sécurité qui se traduisent en gains concrets pour l'entreprise.



Diminution des risques opérationnels

Chaque étape est cadrée et contrôlée : moins d'erreurs, d'oublis et de zones grises.



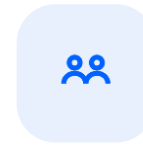
Amélioration de la conformité

Traces horodatées et preuves archivées : des dossiers conformes et prêts pour l'audit.



Meilleure gestion des contentieux

Des preuves immédiatement mobilisables : des litiges traités plus vite et mieux.



Renforcement de la confiance entre partenaires

Des engagements clairs et vérifiables : une relation commerciale plus sereine.

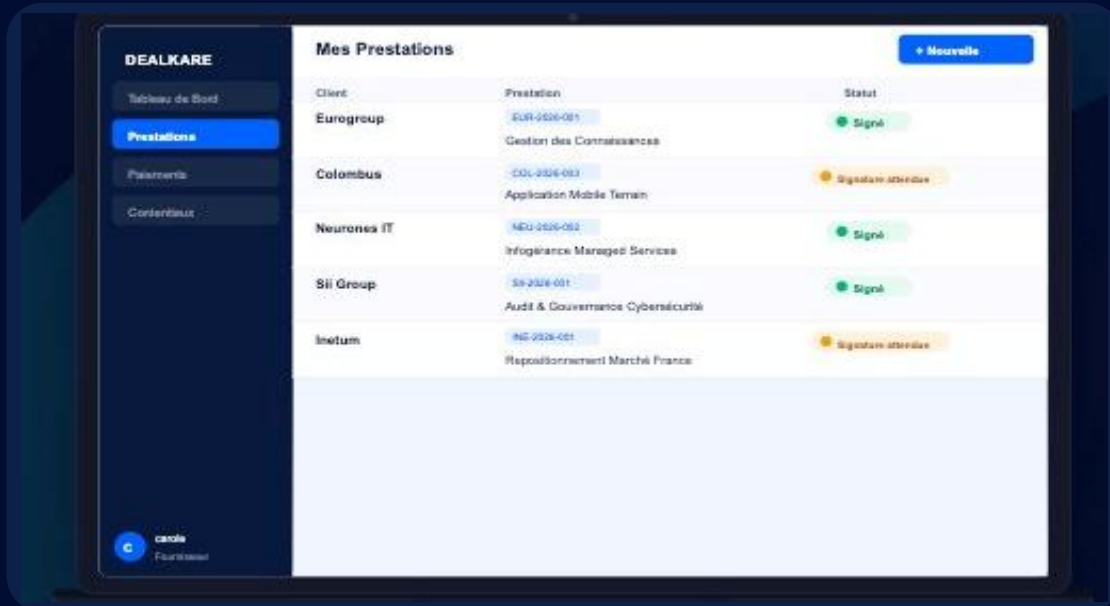
Pilotage de l'ensemble du cycle Contract-to-Cash

Quels que soient vos outils

Deux modes d'accès, une même logique - sécuriser chaque deal de la signature au paiement.

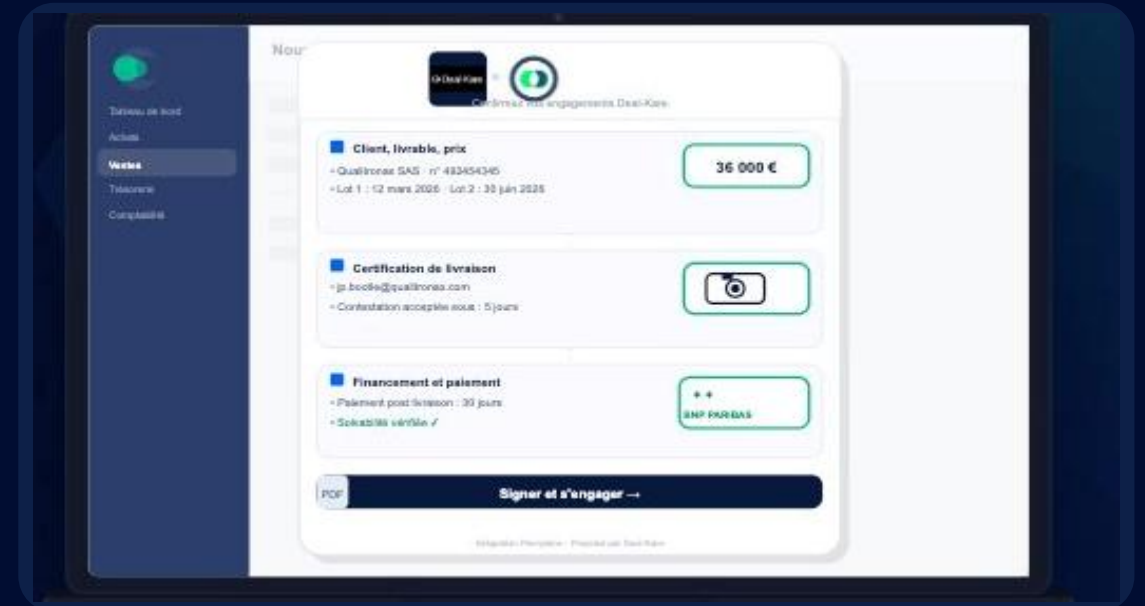
INTERFACE SAAS

Dans une seule interface dédiée.



INTÉGRATION NATIVE

Dans votre outil de gestion habituel.





**Toutes les factures méritent
d'être payées à temps !**

rachel.hourlier@deal-kare.com



Merci pour votre
attention