

10 - QUE FAIRE SI L'ANNUAIRE OU LES INFORMATIONS DISPONIBLES NE PERMETTENT PAS D'IDENTIFIER CORRECTEMENT LA P.A. DE RECEPTION DU CLIENT ?

L'annuaire a pour objet de permettre l'adressage des factures électroniques vers la plateforme de réception du destinataire.

Il est mis à disposition des plateformes agréées et recense les informations nécessaires à cet adressage.

Si l'entreprise ne parvient pas à identifier correctement la plateforme de son client, elle doit d'abord vérifier les informations utilisées : SIREN, SIRET, établissement destinataire, dénomination, données contractuelles ou données communiquées par le client.

Elle doit également se rapprocher de sa plateforme ou de son prestataire pour déterminer si la difficulté tient à une donnée erronée, à une absence de mise à jour ou à une difficulté de routage.

Lorsque la difficulté persiste, l'entreprise doit prendre contact avec son client pour confirmer les informations de réception attendues. Cette démarche doit être tracée.

Si la facture doit être transmise rapidement pour éviter un blocage d'activité ou de trésorerie, un canal habituel peut être utilisé pour porter la facture à la connaissance du client.

Cette transmission doit être comprise comme une mesure de continuité, non comme une nouvelle facture distincte.

L'entreprise peut ensuite poursuivre la transmission électronique de la même facture ou organiser sa régularisation, dès que l'identification du destinataire ou le routage redevient possible.

L'entreprise doit également veiller à ne pas multiplier systématiquement les envois par plusieurs canaux.

L'envoi d'un double par mail ou PDF doit être réservé aux situations dans lesquelles il est utile à la continuité du traitement ou demandé par la situation opérationnelle. Lorsque le flux électronique peut être suivi par les statuts disponibles, ces statuts doivent être exploités pour apprécier si un envoi complémentaire est réellement nécessaire.