Guide d’utilisation
Passerelle e-facture

Comment ODOIP TELECOM transmet vos factures électroniques, comment en suivre le statut, et comment administrer les espaces clients et les connecteurs.

Édition du 28 septembre 2026 — ODOIP TELECOM

Sommaire

UTILISATEURS 1. Présentation

UTILISATEURS 2. Parcours d’une facture

UTILISATEURS 3. Utiliser la passerelle au quotidien

UTILISATEURS 4. Messages d’erreur fréquents

ADMINISTRATEURS 5. Administration de la passerelle

ADMINISTRATEURS 6. Référence de l’API

ADMINISTRATEURS 7. Sécurité et conservation

1. Présentation

La réforme française de la facturation électronique impose progressivement à toutes les entreprises assujetties à la TVA de recevoir, puis d'émettre, leurs factures sous forme électronique structurée, via une plateforme agréée par l'administration.

ÉCHÉANCE	OBLIGATION
1er septembre 2026	Toute entreprise assujettie à la TVA doit être en mesure de **recevoir** des factures électroniques.
1er septembre 2027	Les PME et microentreprises doivent **émettre** leurs factures B2B domestiques au format électronique structuré, via une plateforme agréée.

La passerelle e-facture d'ODOIP TELECOM répond au volet **émission** de cette réforme, sans rien changer à vos habitudes de travail : vous continuez à créer et valider vos factures comme aujourd'hui. La réception de vos factures fournisseurs reste assurée par votre plateforme agréée de réception habituelle ; la passerelle, elle, s'occupe d'envoyer vos propres factures électroniques à vos clients. Elle s'occupe, en arrière-plan, de :

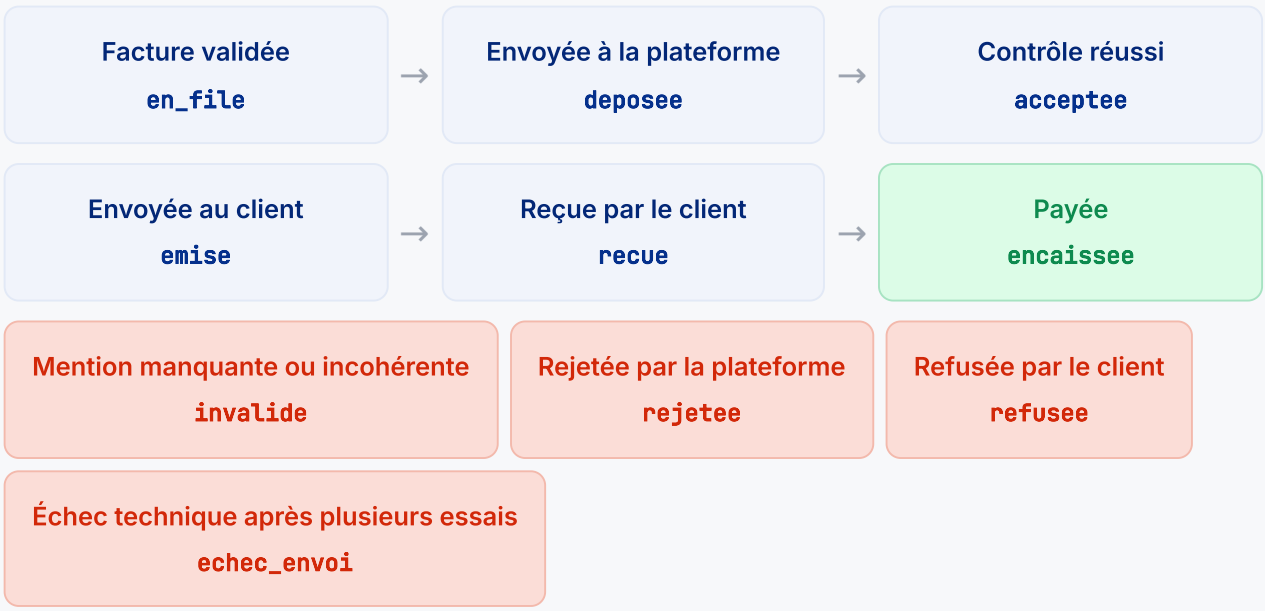
- vérifier que la facture contient toutes les mentions obligatoires ;
- la mettre au format électronique structuré exigé par la réglementation ;
- la transmettre à une plateforme agréée, qui la fait parvenir à votre client ;
- suivre son statut jusqu'à l'encaissement, et vous prévenir en cas de refus.

> **À qui s'adresse ce guide ?** Les chapitres 1 à 4 s'adressent aux utilisatrices et utilisateurs de la passerelle : équipes comptables et administratives d'ODOIP et de ses clients. Les chapitres 5 à 7 s'adressent aux administrateurs et aux personnes chargées de l'intégration technique.

Vous n'avez jamais besoin de vous connecter à un outil séparé : le statut de vos factures électroniques reste visible directement dans le logiciel où vous les créez.

2. Parcours d’une facture

Une fois votre facture validée, elle suit automatiquement le parcours suivant. Chaque étape correspond à un statut que vous retrouvez dans votre logiciel habituel.



Le parcours normal va de gauche à droite jusqu’à l’encaissement. Les statuts en rouge peuvent survenir à différentes étapes et sont détaillés ci-dessous ; le chapitre 4 explique quoi faire dans chaque cas.

> **Un statut ne recule jamais.** Une facture encaissée (`encaissee`) est définitive : aucune relève de statut ultérieure ne peut la faire revenir en arrière.

Signification de chaque statut

STATUT	SIGNIFICATION
`en_file`	La facture a été reçue et acceptée par la passerelle ; elle attend son envoi à la plateforme agréée.
`deposee`	La facture a été déposée avec succès auprès de la plateforme agréée.
`acceptee`	La plateforme agréée a accepté la facture après contrôle de conformité.
`emise`	La facture a été émise vers le destinataire.
`recue`	Le destinataire a reçu la facture.
`encaissee`	**Statut définitif.** La facture a été encaissée par le destinataire.
`refusee`	Le destinataire a refusé la facture, avec un motif. Voir chapitre 4.
`rejetee`	La plateforme agréée a rejeté la facture (format, doublon…), avec un motif. Voir chapitre 4.
`invalide`	La facture a été bloquée avant tout envoi : une mention obligatoire manque ou est incohérente. Voir chapitre 4.
`echec_envoi`	La transmission a échoué après plusieurs tentatives (problème technique). Un administrateur ODOIP est prévenu automatiquement.
`non_transmise`	Statut visible uniquement dans votre logiciel de facturation récurrente ou votre logiciel de gestion : la facture n'a pas encore pu être transmise à la passerelle elle-même (connexion indisponible). Une nouvelle tentative automatique a lieu toutes les 5 minutes.

3. Utiliser la passerelle au quotidien

Renseigner le SIREN de vos clients

Pour qu'une facture parte au format électronique, le client doit être une entreprise française identifiée par son SIREN (9 chiffres). Ce numéro se renseigne une seule fois, sur la fiche du client :

- dans l'espace où sont gérés les abonnements et services, le champ se nomme **« SIREN »**, sur la fiche du client ; il est obligatoire dès qu'une entreprise française est enregistrée ;
- dans l'espace où sont gérées les factures ponctuelles, le SIREN se renseigne dans le champ standard **« Id. prof. 1 »** du tiers.

> Sans SIREN valide sur la fiche d'un client français, la facture est bloquée au statut `invalide` avant tout envoi : rien ne part tant que le SIREN n'est pas corrigé. Un client particulier ou étranger n'a pas besoin de SIREN : sa facture continue de partir normalement, hors circuit électronique.

Valider une facture

Vous validez la facture exactement comme aujourd'hui, dans votre logiciel habituel. La transmission à la passerelle est automatique et ne demande aucune action supplémentaire de votre part : aucun bouton « envoyer » séparé à chercher.

Lire le statut d'une facture

Le statut e-facture s'affiche directement sur la fiche de la facture, dans votre logiciel habituel, avec le message le plus récent le cas échéant. Reportez-vous au tableau du chapitre 2 pour la signification de chaque statut.

Corriger une facture refusée et la renvoyer

La marche à suivre dépend du moment où le blocage est survenu :

STATUT	CE QUI S'EST PASSÉ	CE QU'IL FAUT FAIRE
`invalide`	La facture n'a jamais été envoyée : une information obligatoire manquait ou était incohérente.	Corriger l'information indiquée (voir chapitre 4), puis revalider ou renvoyer la facture **sous le même numéro** : la passerelle la reprend automatiquement en remplacement de la précédente.
`rejetee`	La plateforme agréée a refusé la facture après envoi (format, doublon…).	Corriger la facture selon le motif indiqué, puis la renvoyer **sous le même numéro** : elle est traitée comme une correction.
`echec_envoi`	La transmission a échoué plusieurs fois pour une raison technique, indépendante du contenu de la facture.	Aucune action requise : un administrateur ODOIP a été prévenu et interviendra. Vous pouvez aussi la renvoyer sous le même numéro une fois la cause corrigée.
`refusee`	Le destinataire a lui-même refusé la facture **après réception**.	Ce statut est définitif pour ce numéro de facture : contactez votre client pour connaître la raison, puis émettez une **nouvelle facture** (ou un avoir) dans votre logiciel habituel.

4. Messages d’erreur fréquents et solutions

Voici les messages que vous pouvez rencontrer sur le statut d’une facture, avec la marche à suivre pour chacun. Les messages reproduits ici sont ceux affichés tels quels par la passerelle.

MESSAGE	QUE FAIRE ?
« SIREN du client absent sur la fiche *[nom du client]*. »	Renseigner le SIREN (9 chiffres) sur la fiche du client, puis revalider ou renvoyer la facture sous le même numéro.
« SIREN du client invalide (*[SIREN saisi]*) : clé de contrôle incorrecte. »	Vérifier le SIREN saisi sur la fiche du client (9 chiffres exacts), le corriger, puis renvoyer la facture.
« Le SIREN *[SIREN]* est absent de l'annuaire national de la facturation électronique. »	Vérifier que le client est bien immatriculé sous ce SIREN. Si l'information est correcte, contacter votre administrateur ODOIP.
« Devise *[devise]* non prise en charge : seules les factures en euros sont transmises. »	Émettre la facture en euros.
« Ligne *[n]* : désignation vide. »	Compléter le libellé de la ligne concernée dans votre logiciel habituel, puis revalider.
« Ligne *[n]* : prix unitaire négatif ; utilisez un avoir ou une remise. »	Une facture ne peut pas contenir de ligne à prix négatif : émettre un avoir séparé, ou appliquer une remise, puis renvoyer la facture sous le même numéro.
« Facture non conforme au format de facturation électronique (contrôle avant dépôt). »	Le fichier produit n'a pas passé le contrôle de conformité avant envoi : contacter votre administrateur ODOIP, qui dispose du détail technique.
« Total HT/TVA/TTC incohérent : *[montant]* déclaré, *[montant]* calculé. »	Vérifier les montants et les taux de TVA des lignes de la facture ; un écart entre le total affiché et le total recalculé bloque l'envoi.
« La date d'échéance précède la date de facture. »	Corriger la date d'échéance dans votre logiciel habituel.
« Rejet de la plateforme : *[motif]* » ou « Facture rejetée : *[motif]* »	Lire le motif indiqué, corriger la facture en conséquence, puis la renvoyer sous le même numéro.

MESSAGE	QUE FAIRE ?
« Facture refusée par le destinataire : *[motif]* »	Contacter le client pour connaître la raison, puis émettre une nouvelle facture (ou un avoir) ; ce numéro ne peut plus être réutilisé.
« Transmission impossible après plusieurs tentatives. » (éventuellement suivi d'un motif, par exemple « Authentification refusée par la plateforme agréée. »)	Aucune action requise : un administrateur ODOIP a été prévenu automatiquement et interviendra.
« Le numéro SIREN (9 chiffres) est obligatoire pour une entreprise française. »	Ce message apparaît à la création ou à la modification de la fiche d'un client entreprise française : renseigner son SIREN avant d'enregistrer.

> Si un message ne figure pas dans ce tableau, ou si une facture reste bloquée sans explication après correction, contactez votre administrateur ODOIP à info@odoip.fr.

5. Administration de la passerelle

Ce chapitre s'adresse aux administrateurs ODOIP. Les commandes ci-dessous s'exécutent en ligne de commande, sur le serveur de la passerelle.

Créer un espace client

Chaque client (y compris ODOIP lui-même) dispose de son propre espace, strictement étanche des autres.

```
php bin/console app:tenant:create <nom> <siren> <tva> <adresse> <code-postal> <ville> <pays> \
    [--iban=...] [--platform-client-id=...] [--sandbox]
```

L'option `--sandbox` crée un espace de test : le contrôle de la clé de vérification du SIREN (clé de Luhn) y est désactivé, ce qui permet de tester le circuit complet avec des numéros fictifs à 9 chiffres avant de raccorder un client réel.

Le secret de la plateforme agréée n'est **jamais** passé sur la ligne de commande (il resterait dans l'historique du terminal et serait visible dans la liste des processus) : lorsque `--platform-client-id` est indiqué, la commande le demande en **saisie masquée**. En mode non interactif (option `-n`), il est lu sur la première ligne de l'entrée standard, par exemple depuis un gestionnaire de mots de passe.

Changer les identifiants de plateforme ou le mode bac à sable

```
php bin/console app:tenant:platform <identifiant-espace-client> \
    [--client-id=...] [--secret] [--sandbox | --no-sandbox]
```

- `--client-id=...` : nouvel identifiant client ; le secret associé est alors demandé en saisie masquée ;
- `--secret` : fait tourner le secret seul, en conservant l'identifiant client actuel (saisie masquée) ;
- `--sandbox` ou `--no-sandbox` : active ou désactive le mode bac à sable.

Chaque changement est tracé dans le journal d'audit (sans jamais y inscrire le secret).

Créer une clé API

```
php bin/console app:api-key:create <identifiant-espace-client>
```

La clé (au format `efk_` suivi de 48 caractères hexadécimaux) n'est affichée **qu'une seule fois**, à la création : elle n'est ensuite conservée que sous forme d'empreinte et ne peut plus être récupérée. Notez-la immédiatement dans un endroit sûr et transmettez-la au connecteur concerné. Elle s'utilise dans l'en-tête

`Authorization: Bearer efk_…` de chaque appel à l'API. Une même clé est limitée à 120 requêtes par minute.

Déclarer un webhook

Chaque source (le logiciel de facturation récurrente, le logiciel de facturation ponctuelle…) peut déclarer sa propre adresse de notification, appelée dès qu'un statut change :

```
php bin/console app:tenant:webhook <identifiant-espace-client> <source> <url-https>
```

L'adresse doit obligatoirement commencer par `https://`. La commande affiche un secret à copier dans le réglage correspondant du connecteur : il sert à vérifier la signature des notifications reçues (voir chapitre 6). Appeler la commande sans adresse retire le webhook de cette source.

Installation des connecteurs

Logiciel de facturation récurrente

Installer le module complémentaire **« Facturation électronique ODOIP »**, puis l'activer depuis l'administration. Ses réglages :

- **Adresse du service** — préremplie avec l'adresse de la passerelle ;
- **Clé d'accès** — la clé API créée ci-dessus ;
- **Secret de notification** — le secret du webhook de cette source ;
- **Transmettre la facture** — « paiement » (par défaut) ou « création », selon que la numérotation définitive de la facture est attribuée au règlement ou dès sa création.

L'installation crée aussi un champ personnalisé **« SIREN »** sur la fiche client, obligatoire pour toute entreprise française. Le statut e-facture de chaque facture est affiché dans l'administration, sur la page de la facture. Les factures restées sans réponse de la passerelle sont automatiquement renvoyées par la tâche planifiée du logiciel.

Logiciel de gestion (facturation ponctuelle)

Installer et activer le module **« Efacture »**. Ses réglages, dans sa page de configuration :

- **Adresse du service de facturation électronique** ;
- **Clé d'accès** ;
- **Secret de notification** ;

la page affiche également l'adresse de notification à déclarer côté passerelle (`app:tenant:webhook` ci-dessus). Le SIREN du tiers se renseigne dans le champ standard **« Id. prof. 1 »** ; le statut e-facture apparaît dans le champ complémentaire **« Statut e-facture »** de chaque facture. Le module se déclenche à la validation de la facture (et des avoirs) et **ne bloque jamais** cette validation, même en cas d'erreur. Une

tâche planifiée renvoie automatiquement, toutes les 5 minutes, les factures restées sans transmission réussie.

Supervision

ÉLÉMENT	RÔLE
`efacture-worker`	Service qui traite en continu la file d'envoi des factures vers la plateforme agréée (redémarre automatiquement en cas d'arrêt).
`efacture-poll.timer`	Relève les statuts auprès de la plateforme agréée toutes les 5 minutes et notifie les connecteurs des changements.
Journal d'audit	Trace, en ajout seul, chaque étape de chaque facture (réception, validation, envoi, changement de statut…). Aucune modification ni suppression n'y est possible.

Nouvelles tentatives et alertes

Lorsqu'un envoi échoue pour une raison temporaire (plateforme agréée injoignable ou surchargée, authentification refusée, archivage impossible), la facture est automatiquement retentée **1 minute**, **5 minutes**, **25 minutes**, puis **2 heures** et encore **2 heures** après l'échec précédent, soit **6 tentatives** au total sur environ 4 h 30. Après la sixième, le message est placé dans la file d'échec, la facture passe au statut `echec_envoi` et l'administrateur est alerté. Un rejet de la plateforme sur le contenu de la facture (statut `rejetee`) n'est, lui, jamais retenté automatiquement.

Une fois la cause corrigée, les messages de la file d'échec peuvent être consultés et relancés :

```
php bin/console messenger:failed:show
php bin/console messenger:failed:retry
```

Alertes par e-mail (SMTP)

L'alerte d'échec est envoyée à l'adresse `ADMIN_EMAIL` par le serveur d'envoi configuré dans `MAILER_DSN`, dans le fichier `.env.local` du serveur (accessible au seul compte de service) :

```
MAILER_DSN=smtp://utilisateur:mot-de-passe@smtp.exemple.fr:587
ADMIN_EMAIL=info@odoip.fr
```

Tant qu'aucun serveur SMTP n'est configuré, ou s'il est injoignable, l'envoi de l'e-mail échoue sans jamais bloquer le traitement : la facture passe normalement en `echec_envoi` et l'alerte est inscrite en niveau

critique dans le journal du service (`journalctl -u efacture-worker`). Après modification de `.env.local` , videz le cache et redémarrez le service `efacture-worker` .

Sauvegardes

La machine hébergeant la passerelle est incluse dans la sauvegarde nocturne quotidienne de l'ensemble des machines, vers le serveur de sauvegarde dédié. Les factures et leur suivi sont conservés 10 ans (voir chapitre 7).

6. Référence de l'API

L'API de la passerelle est utilisée par les connecteurs pour transmettre des factures et interroger leur statut. Toute requête doit porter l'en-tête suivant :

```
Authorization: Bearer efk_<48 caractères hexadécimaux>
```

Une même clé est limitée à **120 requêtes par minute** ; au-delà, l'appel est refusé avec le message « Trop de requêtes : réessayez dans une minute. ».

> **Tous les montants transmis dans le JSON sont des chaînes de caractères décimales** (par exemple `"19.00"`, jamais `19.00` nu) : un montant transmis comme un nombre JSON est refusé.

POST /api/v1/invoices

Dépose une facture au format interne (un connecteur par source : chaque logiciel traduit ses propres données dans ce format).

```
{
  "source": "erp",
  "source_ref": "3723925",
  "number": "FA-2026-0142",
  "type": "invoice",
  "issue_date": "2026-09-28",
  "due_date": "2026-10-28",
  "currency": "EUR",
  "operation_category": "services",
  "vat_on_debits": false,
  "buyer": {
    "name": "RAM SERVICES",
    "siren": "123456789",
    "vat_id": "FR12345678901",
    "country": "FR",
    "address": { "line1": "1 rue de Paris", "postcode": "75001", "city": "Paris" },
    "delivery_address": null
  },
  "lines": [
    { "label": "Forfait Trunk 10 — octobre 2026", "qty": "1",
      "unit_price_ht": "19.00", "vat_rate": "20.0", "vat_category": "S" }
  ],
  "totals": { "ht": "19.00", "tva": "3.80", "ttc": "22.80" },
  "payment": { "terms": "30 jours" },
  "original_pdf": "<PDF encodé en base64>"
}
```

- `type` : `invoice` (facture) ou `credit_note` (avoir).
- `operation_category` : `goods`, `services` ou `mixed`.
- Le couple *espace client + source + numéro* identifie une facture de façon unique : un envoi en double avec exactement les mêmes source et numéro est ignoré (la facture existante est renvoyée telle quelle) tant qu'elle n'a pas déjà échoué, été rejetée ou jugée invalide.

Réponses

CODE	SIGNIFICATION	CORPS
`202`	Facture acceptée, mise en file d'envoi.	`{ id, numero, statut: "en_file", message, voie, maj }`
`200`	Facture déjà connue pour ce couple source + numéro (y compris en cas de double envoi simultané) — l'état réel est renvoyé.	Même forme que ci-dessus, avec le statut réel.
`422`	Facture invalide : rien n'est envoyé. Si la source, le numéro ou la référence sont mal typés ou trop longs (20, 64 et 64 caractères au maximum), la facture n'est pas enregistrée et la réponse ne contient pas d'`id`.	`{ id, statut: "invalide", erreurs: [ { champ, message }, … ] }`

CODE	SIGNIFICATION	CORPS
`400`	Corps de requête absent ou mal formé (JSON invalide, ou n'étant pas un objet).	`{ erreur }`
`401`	Clé API absente, mal formée, inconnue, révoquée, ou limite de requêtes dépassée.	`{ erreur }`
`404`, `405`, `500`	Adresse inconnue, méthode non autorisée ou erreur interne : toute erreur sous `/api/` est renvoyée en JSON, sans détail technique.	`{ erreur }`

GET /api/v1/invoices/{id}

Renvoie l'état actuel d'une facture de l'espace client authentifié.

CODE	SIGNIFICATION
`200`	`{ id, numero, statut, message, voie, maj }` — `voie` vaut `B2B`, `B2C`, `B2BInt`, ou est absente tant que la facture n'a pas été acceptée.
`404`	`{ "erreur": "Facture introuvable." }`

Webhooks (notification des changements de statut)

À chaque changement de statut, si un webhook est déclaré pour la source de la facture (voir chapitre 5), la passerelle envoie une requête `POST` vers l'adresse déclarée (HTTPS obligatoire), avec le même corps JSON que la réponse de `GET /api/v1/invoices/{id}`, et les en-têtes suivants :

EN-TÊTE	CONTENU
`X-Efacture-Timestamp`	Horodatage Unix (secondes) de l'envoi.
`X-Efacture-Signature`	`sha256=` suivi de la signature HMAC-SHA256 du texte `{horodatage}.{corps}`, calculée avec le secret du webhook.

Le récepteur doit recalculer cette signature avec son secret et la comparer, et rejeter toute notification dont l'horodatage s'écarte de plus de 300 secondes de l'heure actuelle. En l'absence de réponse HTTP 2xx, la notification est réémise automatiquement.

7. Sécurité et conservation

Séparation des espaces clients

Chaque espace client (« tenant ») est strictement étanche des autres : toute donnée (facture, clé API, webhook, journal…) est systématiquement filtrée par son espace d'appartenance. Aucune requête, même mal formée, ne peut atteindre les données d'un autre client.

Clés et secrets

- Chaque clé API n'est conservée en base que sous forme d'empreinte ; le secret en clair n'est affiché qu'une seule fois, à sa création (voir chapitre 5).
- Les identifiants de chaque espace client auprès de la plateforme agréée sont chiffrés en base.
- HTTPS est obligatoire pour tous les échanges : appels à l'API comme notifications par webhook.

Journal d'audit

Chaque étape du traitement d'une facture (réception, validation ou rejet, mise en file, envoi, changement de statut) est tracée dans un journal d'audit **en ajout seul** : aucune entrée ne peut être modifiée ni supprimée après coup.

Conservation

Les factures transmises et leur historique de statuts sont conservés **10 ans**, conformément à l'obligation légale de conservation des documents comptables. Le fichier Factur-X exactement tel qu'il a été déposé est archivé avant chaque envoi, hors de toute zone accessible depuis le web, et son empreinte SHA-256 est inscrite au journal d'audit.

Rôle d'ODOIP

Pour ses clients, ODOIP TELECOM agit comme opérateur de dématérialisation : il prépare et transmet les factures, toujours par l'intermédiaire d'une plateforme agréée par l'administration. Chaque client final est rattaché à cette plateforme sous son propre SIREN.