



NOTRE CHARTE

POUR UN **MEILLEUR** TRAITEMENT
DES FACTURES FOURNISSEURS





Objectifs :

- 1 Déterminer les règles essentielles pour permettre le traitement et l'enregistrement des factures fournisseurs**
- 2 Réduire les délais de paiement**
- 3 Améliorer les flux administratifs et diminuer les litiges**

Sommaire :

1	La présentation de la facture _____	3
2	Le contenu de la facture _____	4
3	La facture d'acompte et la facture définitive _____	7
4	Les acteurs du processus de traitements des factures _____	8
5	Réclamations Fournisseurs / Médiation _____	9
6	Le processus de traitement d'une facture _____	10



1

La présentation de la facture

La présentation de la facture est très importante dans la mesure où elle conditionne la fluidité avec laquelle le Service Production Comptable va pouvoir l'enregistrer et donc la traiter.

Le mode transmission

L'envoi électronique de la facture est à privilégier à l'adresse :
« gestion.etablissement@cebpl.caisse-epargne.fr » au format .pdf.
En cas d'impossibilité, l'adresse par courrier postal est :
Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire
Production comptable
4 rue du Chêne Germain
CS17634
35 576 Cesson Sévigné

Les niveaux de facturation

Afin qu'elle puisse être traitée, la facture doit :

- concerner la CEBPL,
- regrouper autant que faire se peut le maximum de sites et de prestations (on préférera une facture de 100 sites plutôt que 100 factures de 1 site) ; cette condition cependant doit pouvoir s'accompagner d'un fichier ou état détaillé rappelant les sites,
- faire référence au(x) numéro(s) inscrit(s) sur le Bon de Commande ou l'engagement contractuel,
- rappeler le nom du passeur de commande et le lieu de la prestation,
- indiquer un contact fournisseur, numéro de téléphone et une adresse email.

La qualité de présentation

L'image de la facture envoyée par messagerie doit être complète et lisible.



2

Le contenu de la facture

La facture doit mentionner un certain nombre d'éléments afin d'en permettre un traitement dans le respect des règles comptables et fiscales.

Les éléments requis sont détaillés ci-après.

Un niveau de criticité est précisé pour chacun d'eux :

CRITIQUE signifie que l'élément est indispensable soit pour des raisons fiscales soit pour permettre le traitement administratif de la facture. **L'absence de cet élément peut justifier le retour de la facture au fournisseur.**

MAJEURE la facture est recevable, mais l'absence d'un élément majeur risque soit d'en perturber le traitement, soit de générer des incompréhensions avec le fournisseur.

MINEURE la facture est recevable mais son traitement peut être facilité si l'élément est précisé.

■ CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTREPRISE FOURNISSEUR EMETTRICE

Élément requis	Criticité	Commentaire
1 - Nom ou dénomination sociale de l'entreprise émettrice	CRITIQUE	
Adresse	CRITIQUE	
2 - Forme juridique et capital	MINEURE	
N°siren et RCS	CRITIQUE	Données d'identification propres à la France
N° TVA communautaire	CRITIQUE	Données d'identification propres à l'Union Européenne
3 - Nom, n° téléphone et de télécopie d'un correspondant à joindre en cas de problème	MINEURE	Coordonnées pouvant se révéler indispensables en cas de difficulté pour traiter la facture
4 - Coordonnées bancaires du compte sur lequel doit être effectué le règlement	CRITIQUE	Coordonnées pouvant se révéler indispensables si elles sont incorrectes dans la base fournisseur. S'il y a contrat d'affacturage, indiquer impérativement les coordonnées du factor et la date du contrat.

■ CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA FACTURE (« L'EN-TÊTE » DE LA FACTURE)

Élément requis	Criticité	Commentaire
9 - Type de la pièce	CRITIQUE	Facture, avoir ou facture d'acompte / éviter le proforma
10 - Numéro de facture	CRITIQUE	Numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue : éviter les caractères spéciaux, les espaces...
11 - Date de facture	CRITIQUE	Date d'émission de la facture
12 - Date de règlement	MAJEURE	Date à laquelle le règlement doit intervenir. Doit être en concordance avec la commande-achat
13 - Origine de la facture	MAJEURE	

■ CARACTÉRISTIQUES DE L'OBJET FACTURÉ (LIGNE DE FACTURE)

Élément requis	Criticité	Commentaire
14 - Référence de l' ENGAGEMENT ou du Bon de Commande ou du devis	CRITIQUE	Référence absolument indispensable pour le traitement de la facture
15 - Référence et désignation claire du matériel ou de la prestation de l'ENGAGEMENT ou du Bon de Commande ou du devis	CRITIQUE	L'objet facturé doit être clairement désigné et en aucun cas, il ne peut s'agir que d'un code seul, référence du code-article
16 - Numéro du bordereau de livraison	CRITIQUE	Élément obligatoire. Il est indispensable au traitement de la facture en cas de livraisons répétitives et fréquentes sur un même article
17 - Quantité facturée	CRITIQUE	Donnée obligatoire. Quantité conforme à la commande
18 - Prix unitaire hors TVA	CRITIQUE	Prix unitaire dans la devise de facturation
19 - Devise de facturation	CRITIQUE	Donnée obligatoire. Elle doit être impérativement la même que la devise de commande
20 - Prix total hors TVA	CRITIQUE	Il doit être multiplié à la quantité facturée par le prix unitaire hors TVA

■ CARACTÉRISTIQUES DU PIED DE LA FACTURE

Élément requis	Criticité	Commentaire
21 - Montant de TVA par taux de TVA	CRITIQUE	Montant total HT x taux de TVA et ce, pour chaque taux de TVA différent
22 - Régime de TVA	MAJEURE	Donnée obligatoire précisant « débit » ou « encaissement »
23 - Montant total TTC	CRITIQUE	Donnée obligatoire correspondant de manière stricte à : Montant total HT + TVA = Montant total TTC

■ COMPLÉMENTS D'INFORMATIONS POUR LES FACTURES « PAYS TIERS »

Élément requis	Criticité	Commentaire
Incoterm de livraison	MAJEURE	Doit être en concordance avec le Bon de Commande
Classification douanière	CRITIQUE	Classification internationale Élément obligatoire en cas d'achat à l'étranger, car indispensable à l'établissement de la Déclaration d'Echange de Biens (DEB) ou déclaration d'importation d'un Pays tiers

■ PARTICULIERS

Élément requis	Criticité	Commentaire
Frais de port hors TVA	MAJEURE	Ces frais doivent impérativement être en concordance avec la commande, c'est-à-dire avoir été prévus et isolés dès la négociation. Cela concerne uniquement les cas exceptionnels où le prix du transport n'est pas intégré dans le prix de la fourniture
Frais d'emballage hors TVA	MAJEURE	IDEM
Montant total HT par taux de TVA	CRITIQUE	En cas de transmission d'éléments distincts assujettis à des taux de TVA différents, le sous-total auquel appliquer chaque taux de TVA doit apparaître clairement
Pénalités de retard au taux de X % annuels	CRITIQUE	Mention obligatoire au regard du code de commerce et de la loi LME (si fournisseur français) et la loi NRE (si fournisseur de l'Union Européenne)

Le bordereau de livraison

Le bordereau de livraison faisant partie intégrante du processus des commandes, il doit également respecter quelques règles permettant un traitement optimal, et donc un règlement plus réactif.

Ce document qui accompagne la marchandise doit obligatoirement être fourni en deux exemplaires et doit comporter :

- la raison sociale et l'adresse du fournisseur,
- la date d'émission du bordereau de livraison,
- la référence du bordereau de livraison,
- le nom et l'adresse de la CEBPL,
- l'adresse de la livraison,
- le numéro de commande, d'engagement ou de référence de la CEBPL s'il y a lieu,
- la référence de la marchandise,
- la quantité livrée.



3

La facture d'acompte et la facture définitive

(si accord de la CEBPL et si établissement d'un dossier par facture d'acompte)

Le dossier d'acompte

Il est préférable de passer par l'acheteur (donneur d'ordre) pour accélérer le montage du dossier complet avant envoi au Service Fournisseurs Factures de la CEBPL.

La facture d'acompte

Pour être conforme, la facture d'acompte doit :

- contenir le terme « facture d'acompte »,
- contenir le montant de l'acompte à payer,
- respecter les règles de TVA :
 - être HT pour un achat de bien ou matériel,
 - être TTC pour une prestation de service,
 - préciser le montant total de la prestation, l'acompte retenu sur la prestation totale et les arrhes éventuellement versées.

La facture définitive

Pour être conforme, la facture définitive doit faire apparaître clairement avant la zone à payer le montant de l'acompte.



4

Les acteurs du processus de traitement des factures

Le passeur de commande : expert métier ou service achats

■ Pour l'envoi et le suivi de la commande

Le passeur de commande a en charge le suivi de la commande, la réception de la commande, la réception de la marchandise ou de la prestation de service, le traitement des litiges de réception ou de quantités. Il est l'interlocuteur pour toute question relative à la commande (exemple : numéro de commande).

L'acheteur

■ Pour les questions tarifaires et la relation avec la CEBPL

L'acheteur a en charge la relation avec le fournisseur, la négociation des prix et des conditions de règlement, les litiges de prix et la mise à jour dans les outils internes de suivi.

Le Département Comptabilité/ factures : Production Comptable

■ Pour l'envoi des factures

Le Service Production Comptable a en charge l'enregistrement des factures et le rapprochement avec les commandes et engagements. Le Service Production Comptable est joignable par mail à « gestion.etablissement@cebpl.caisse-epargne.fr » pour l'envoi des factures.

Si factures reçues et non conformes, Le Service Production Comptable se rapproche soit du passeur de la commande, soit du fournisseur.

■ Pour l'envoi de vos relevés d'identité (RIB)

Le Service Production Comptable s'occupe de l'enregistrement ou des modifications des RIB qui doivent leur être systématiquement adressés.

■ Pour l'envoi de vos mises à jour d'adresses postales et électroniques

Le Service Production Comptable a en charge le paiement de la facture qui sera validée par le passeur de la commande pour permettre le règlement.

■ En cas de facture manquante dans les comptes :

Le Service Production Comptable vous demandera une copie certifiée conforme (CCO) ou une réédition de facture.



5

Réclamations Fournisseurs / Médiation

La volonté de la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire est de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des difficultés pourraient toutefois survenir.

Afin de favoriser la résolution amiable des potentiels différends intervenant dans le cadre des prestations délivrées à la CEBPL et de l'exécution du contrat, le Fournisseur pourra, dans un 1er temps, prendre contact avec la CEBPL afin de rechercher ensemble, dans le dialogue et la concertation, des solutions au mieux des intérêts des parties.

Aussi votre interlocuteur métier lié à l'exécution de la prestation sera votre contact à privilégier pour vous exprimer.

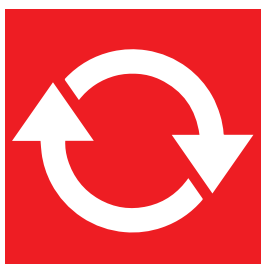
L'organisation mise en place est la suivante :

■ à défaut d'accord amiable avec son contact opérationnel habituel dans le cadre de l'exécution du contrat, le fournisseur s'adresse au responsable Achats de la CEBPL : contact-fournisseurs@cebpl.caisse-epargne.fr

■ à défaut d'accord amiable à l'issue des échanges avec le responsable Achats, le fournisseur peut demander l'intervention du médiateur Relations fournisseurs de BPCE Achats : mediateur-fournisseur@bpce.fr

Le Médiateur n'intervient que lorsque le fournisseur a déjà tenté sans succès de résoudre ses difficultés avec les interlocuteurs habituels au sein de la CEBPL.

■ à défaut d'accord amiable à l'issue des échanges avec le médiateur Relations fournisseurs de BPCE Achats, le fournisseur pourra solliciter l'intervention du Médiateur des entreprises du ministère de l'Économie, des Finances et de Souveraineté industrielle et numérique



6

Processus de traitement d'une facture spécifique

La demande d'avoir

En cas de différence dans le rapprochement « facture » – « commande » - « bon de livraison », la CEBPL pourra proposer au fournisseur, une solution de règlement immédiat de la partie rapprochée de la facture en retenant le montant seul de la partie contestée sous forme « d'une demande d'avoir ».

Telle peut être la situation dans deux cas :

Cas n°1 : en cas de désaccord sur une facture non « BAP » (bonne à payer) qui présente un écart défavorable à la CEBPL (écart quantité, prix, entre facture et commande) ou double livraison avec retour matériel.

Cas n° 2 : pour être remboursé en cas de problème qualité survenant après le règlement de la facture.

Ce principe de règlement permet donc de respecter au maximum les délais de paiement.

La « demande d'avoir » sera enregistrée comme un avoir provisoire dans le logiciel de traitement des factures, permettant ainsi, après validation du responsable budgétaire, le règlement de la partie non contestée.

La « demande d'avoir » doit être validée par le fournisseur et doit mentionner le numéro de la facture.

L'acceptation du fournisseur sera matérialisée par l'envoi de l'avoir à la Gestion d'établissement avec copie à la Direction du Secrétariat Général Réclamations fournisseurs.

Cet avoir viendra se substituer à la « demande d'avoir ».

La CEBPL met donc tout en œuvre pour minimiser les délais de paiement de ses fournisseurs.

La cession de créance

Le fournisseur, dans sa propre organisation, peut utiliser des outils pour assurer la gestion de trésorerie.

Le factor

Le factor est un tiers spécialisé ou un organisme financier qui intervient pour assurer la trésorerie d'une société, dans le cadre d'un contrat d'affacturage et pour l'ensemble de ses factures clients.

Le fournisseur doit vis-à-vis de la Gestion d'établissement :

- informer immédiatement de la mise en place d'un contrat d'affacturage,
- transmettre une copie du contrat d'affacturage,
- indiquer sur ses factures la mention « facture cédée en contrat d'affacturage », ainsi que les coordonnées bancaires du factor.

La loi Dailly

La loi Dailly permet à une société de céder une ou plusieurs créances à un organisme financier afin d'obtenir une avance de trésorerie.

Le fournisseur doit vis-à-vis du département Gestion d'établissement :

- l'informer en transmettant la notification de la loi Dailly avec la copie de la ou des factures,
- envoyer par courrier postal les factures qui porteront la mention «facture cédée en Dailly» ainsi que les coordonnées de l'organisme financier.



L'essentiel de la Charte Facture (Document fournisseur)

Mes actions	Les consignes
Je présente ma facture	<ul style="list-style-type: none"> ■ la voie électronique est à privilégier ■ l' image de la facture doit être complète et lisible
J'indique impérativement sur la facture	<ul style="list-style-type: none"> ■ mes coordonnées complètes ■ le nom de la CEBPL ■ la référence du devis ou du Bon de Commande ou du contrat ■ le ou les sites de livraison
J'envoie ma facture	<p>En un seul exemplaire, par PDF à « gestion.etablissement@cebpl.caisse-epargne.fr » ou en cas, uniquement d'impossibilité par mail par courrier postal à :</p> <p>Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire Production comptable 4 rue du Chêne Germain CS17634 35 576 Cesson Sévigné</p>
J'envoie deux bordereaux de livraison	Sur le site de livraison au moment de la livraison



Vos interlocuteurs

Mes actions	Interlocuteurs
Compréhension de la commande livraison	Passeur de commande / donneur d'ordre / acheteur
Envoi de facture Changement d'adresse ou adresse électronique ou changement de RIB	gestion.etablissement@cebpl.caisse-epargne.fr
Relations Fournisseurs/Contrats Gestion des incidents Fournisseurs (niveau 1)	Caisse d'Epargne Bretagne Pays De Loire Service Achats 15 avenue de la jeunesse 44 700 ORVAULT
Gestion des incidents fournisseurs (niveau 2)	Pour solliciter le médiateur de la Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire, nous vous invitons à adresser votre demande à : mediateur-fournisseur@bpce.fr
Gestion des incidents fournisseurs (niveau 3)	Pour solliciter le médiateur des entreprises, nous vous invitons à consulter le site : https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises



CAISSE D'ÉPARGNE

Bretagne Pays de Loire

Vous être utile.

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Bretagne - Pays de Loire - Banque coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code monétaire et financier - Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital de 1.315.000.000 euros - Siège social 2, Place Graslin CS 10305 - 44003 Nantes Cedex 1 - 392 640 090 R.C.S. Nantes - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 022 827 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » sans perception de fonds, effets ou valeurs N° CPI 4401 2018 000 033 549 délivrée par la CCI de Nantes-Saint Nazaire, garantie par la CEGC - 16, rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 La Défense Cedex.