

CHARTRE

**POUR UN MEILLEUR
TRAITEMENT
DES FACTURES
FOURNISSEURS**



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES



OBJECTIFS :

CHARTE
FACTURE

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



SOMMAIRE :

1 - La présentation de la facture	p.3
2 - Le contenu de la facture	p.4
3 - Les acteurs du processus de traitements des factures ...	p.7
4 - Réclamations Fournisseurs / Médiation	p.8
5 - Le processus de traitement d'une facture	p.9
6 - L'essentiel de la Charte Facture	p.10
7 - Vos interlocuteurs	p.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 la Direction de la Comptabilité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes va pouvoir l'enregistrer et donc la traiter.

LE MODE TRANSMISSION

La facture (format papier ou pdf) est envoyée classiquement dans les 48 heures suivant sa date d'émission.

LES NIVEAUX DE FACTURATION

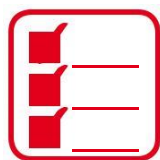
Afin qu'elle puisse être traitée, la facture doit :

- concerner la CEAPC,
- la facturation de plusieurs sites ne peut se faire qu'en adéquation avec les sites indiqués dans la commande envoyée,
- comporter le numéro du bon de commande,
- rappeler l'interlocuteur interne CEAPC.

LA QUALITÉ DE PRÉSENTATION

- papier de bonne qualité pour permettre le passage dans un scanner,
- format A4 recommandé,
- un seul exemplaire (pas de double de facture),
- impression de bonne qualité, caractères facilement lisibles,
- papier de couleur claire et de préférence blanche,
- minimum de fond de page avec couleurs et/ou grisé susceptible de gêner la visibilité des données,
- minimum de traits ou de cadres,
- pas d'agrafes.

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.

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 ÉMETTRICE

Élément requis	Criticité	Commentaire
1 - Nom ou dénomination sociale de l'entreprise émettrice	CRITIQUE	
Adresse du siège social (et non de l'établissement)	CRITIQUE	
2 - Forme juridique et capital	CRITIQUE	
N°siren et RCS suivi du nom de la ville du greffe	CRITIQUE	Données d'identification propres à la France
N° TVA intracommunautaire	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	MAJEURE	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.

2

CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTREPRISE FOURNISSEUR CLIENTE

5 - Nom ou dénomination sociale de l'entreprise émettrice	CRITIQUE	Information clairement précisée sur la commande. Cet élément doit être impérativement respecté par le fournisseur.
6 - Adresse de facturation figurant sur la commande	CRITIQUE	Adresse de facturation figurant sur la commande. C'est à cette adresse que doit être envoyé par courrier postal l'original de la facture. Cette adresse est unique pour toutes les Directions "Donneur d'ordre" de la CEAPC. Sur l'enveloppe doivent figurer la dénomination sociale de la CEAPC, suivie de l'adresse postale de facturation : Direction Comptable - 1 Parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux Cedex
7 - Adresse de livraison :	CRITIQUE	Donnée obligatoire
8 - Numéro de TVA intracommunautaire :	CRITIQUE	Donnée d'identification propre à l'Union Européenne et à la CEAPC

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA FACTURE ("L'EN-TÊTE" DE LA FACTURE)

9 - Type de la pièce	CRITIQUE	Facture, avoir ou facture d'acompte
10 - Numéro de facture	CRITIQUE	Numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue
11 - Date de facture	CRITIQUE	Date d'émission de la facture
12 - Date de règlement	CRITIQUE si le client est un Pro	Date à laquelle le règlement doit intervenir. Doit être en concordance avec la commande.
13 - Origine de la facture	MAJEURE	Pays d'origine du matériel au niveau de la ligne facture, si plusieurs fournitures facturées et de plusieurs origines factures

CARACTÉRISTIQUES DE L'OBJET FACTURÉ (LIGNE DE FACTURE)

14 - Référence du Bon de Commande ou du devis	CRITIQUE	Référence indispensable pour le traitement de la facture.
15 - Référence et désignation claire du matériel ou de la prestation 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 ou d'une référence de 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, sinon rejet de la facture.
20 - Prix total hors TVA	CRITIQUE	Il est le résultat de la quantité facturée par le prix unitaire.

2

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
24- Incoterm* de livraison	MAJEURE	Doit être en concordance avec le bon de commande
25- Classification douanière	CRITIQUE	Classification internationale Élément obligatoire en cas d'achat à l'étranger, car indispensable à l'établissement de la Déclaration d'échange de biens (DEB) ou déclaration d'importation d'un Pays tiers

PARTICULIERS

Élément requis	Criticité	Commentaire
26- 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
27- Frais d'emballage hors TVA	MAJEURE	IDEM frais de port
28- 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
29- 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 OU BON D'INTERVENTION

Le bordereau de livraison ou le bon d'intervention faisant partie intégrante du processus de commande, il doit également respecter quelques règles permettant un traitement optimal de la facture, et donc un règlement plus réactif.

Ce document qui accompagne la marchandise ou la prestation 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 ou du bon d'intervention,
- la référence du bordereau de livraison ou du bon d'intervention,
- le nom et l'adresse de la CEAPC,
- l'adresse de la livraison ou d'intervention,
- **le numéro de commande de référence de la CEAPC s'il y a lieu,**
- la référence de la marchandise livrée ou des prestations effectuées,
- la quantité livrée.

* Incoterm : contraction de l'expression anglaise *International commercial terms*, sont des termes normalisés qui servent à définir les "droits et devoirs" des acheteurs et vendeurs participant à des échanges internationaux et nationaux.

3



Les acteurs du processus de traitement des factures

L'ÉMETTEUR DE LA COMMANDE / ACHETEUR

> Pour l'envoi et le suivi de la commande

L'émetteur de la commande a en charge le suivi de la commande. Il est l'interlocuteur pour toute question relative à la commande.

> Pour les questions tarifaires et la relation avec la CEAPC

L'acheteur a en charge la relation avec le fournisseur, la négociation des prix et des conditions de règlement, le traitement des litiges.

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

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

LA DIRECTION COMPTABLE / SERVICE FOURNISSEURS

> Pour l'envoi des factures

La Direction Comptable / Service Fournisseurs est votre interlocuteur pour l'envoi des factures.

La Direction Comptable / Service Fournisseurs a en charge l'enregistrement des factures et le rapprochement avec les commandes.

La Direction Comptable / Service Fournisseurs a en charge le paiement de la facture et effectue le règlement de la facture après validation du BAP électronique par la Direction émettrice de la commande.

4



Réclamations

Fournisseurs / Médiation

La volonté de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes (CEAPC) 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.

Dans ce cas, vous pouvez exprimer votre réclamation comme suit :

PREMIER INTERLOCUTEUR INTERNE CEAPC

En cas de difficulté intervenant dans le cadre des marchés et contrats, prenez contact avec le médiateur interne de la CEAPC. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par mail afin de trouver une solution à la situation à résoudre, en communiquant l'ensemble des éléments de votre dossier



mediation-fournisseur@ceapc.caisse-epargne.fr

La saisine ne peut avoir lieu que si les démarches auprès de votre interlocuteur habituel au sein de la CEAPC se sont soldées par un échec. Cette étape préliminaire est indispensable.

A défaut, la demande de saisine du médiateur interne ne pourra pas être traitée.

SECOND INTERLOCUTEUR LE MEDiateur DES ENTREPRISES



Dans un second temps ou en cas de solution jugée insatisfaisante par l'une ou l'autre des parties, vous avez la possibilité de demander l'intervention du médiateur des entreprises. Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée au préalable, le médiateur recherche une solution amiable aux litiges entre la Banque et le fournisseur.

Sur le site internet : <https://www.mieist.bercy.gouv.fr/>

5



Processus de traitement d'une facture

LA CESSION DE CRÉANCE

Le fournisseur, dans sa propre organisation, peut utiliser des outils pour assurer la gestion de trésorerie soit par l'intermédiaire d'un factor soit dans le cadre de la loi Dailly :

CESSION DE CRÉANCES / 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 pour l'ensemble de ses factures clients.

Le fournisseur doit vis-à-vis de la Direction Comptable de la CEAPC :

- 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.**

CESSION DE CRÉANCES / 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 de la Direction Comptable de la CEAPC :

- 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

Mes actions	Les consignes
Je présente ma facture	• sur du papier A4 ou format pdf
J'indique impérativement	• mes coordonnées complètes • le nom de la CEAPC • la référence du bon de commande, du devis ou bon d'intervention • le ou les sites de livraison ou d'intervention
J'envoie ma facture	En un seul exemplaire, par courrier postal à la : Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes Direction Comptable 1 Parvis Corto Maltese CS 31271 – 33076 BORDEAUX CEDEX



Vos interlocuteurs

Mes actions	Interlocuteurs
Compréhension de la commande/livraison	L'émetteur de la commande / donneur d'ordre
Envoi de facture	Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes Direction Comptable 1 Parvis Corto Maltese CS 31271 – 33076 BORDEAUX CEDEX
Médiateur interne CEAPC	mediation-fournisseur@ceapc.caisse-epargne.fr



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES



Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes

1 Parvis Corto Maltese

CS 31271 - 33076 BORDEAUX CEDEX

Tél. : + 33 (0)5 56 00 15 15

Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes, Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance, au capital social de 884 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n°33063-2863 délivrée par la Préfecture de la Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex.

www.rse-ceapc.fr

www.caisse-epargne.fr