



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

Guide de la Relation Fournisseur

Introduction

Le Groupe BPCE, dont toute l'histoire est marquée par ses valeurs coopératives et son engagement dans le progrès économique et social, s'attache à prendre en compte les conséquences de ses choix sur ses parties prenantes : clients, sociétaires, collaborateurs et fournisseurs. En tant que groupe coopératif de proximité BPCE prend en compte l'impact potentiel de chaque activité de l'entreprise sur son environnement qu'il soit humain ou naturel.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes (CEAPC) s'inscrit dans ces valeurs. Elle s'attache au respect des réglementations en vigueur. Les personnes qui agissent au nom de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes doivent toujours avoir en tête les différentes règles de la société et les mettre en pratique dans le cadre de leur comportement professionnel.

La CEAPC travaille avec des fournisseurs afin de satisfaire ses exigences en matière de coût, délai et de fiabilité, tout en s'engageant à respecter les personnes et l'environnement.

Les acheteurs se donnent pour mission de garantir aux clients internes de la société la disponibilité des biens et services nécessaire par une sélection minutieuse des fournisseurs qui satisfont nos exigences techniques, économiques, sociétales et environnementales.

Le guide de la relation fournisseur a pour objet de faciliter la relation fournisseur tout au long de l'acte d'achat. Il détaille les principes d'application de cette démarche lors de la relation avec les acteurs du marché.

La CEAPC se doit de respecter les principes qui sont énoncés dans ce document.

En contrepartie, le fournisseur contribue par ses actions à respecter un certain nombre d'engagements exprimés en fin de chaque paragraphe (encadré bleu). Il partage ainsi les principes de responsabilité de la CEAPC.

Sommaire

Introduction.....	2
I. Respect des lois, équité, transparence envers les fournisseurs	4
1. Pacte mondial des Nations unies.....	4
2. Objectivité et Impartialité des Acheteurs	5
3. Conflit d'intérêts.....	6
4. Cadeaux et invitations.....	7
5. Confidentialité.....	8
6. Concurrence	8
7. PHARE (Politique Handicap et Achats Responsables)	9
8. Pacte PME.....	10
II. La Relation Contractuelle	11
1. Respect des engagements	11
2. La Dépendance	11
3. Incidents et médiation.....	12
4. Provigis.....	12
III. La Politique RSE	14
1. La RSE pour les Achats du Groupe	14
2. Mise en œuvre des Achats Responsables	15
IV. Facturation et Paiement	16
1. La facturation.....	16
2. Le paiement.....	16

I. Respect des lois, équité, transparence envers les fournisseurs

Le groupe BPCE et la CEAPC appliquent les lois en vigueur dans les pays où ils exercent une activité, ils respectent les règles internationales.

La CEAPC s'engage à assurer des conditions et des relations de travail respectant la dignité humaine et à faire en sorte que ces conditions de travail soient sûres et conformes à la législation.

Les acteurs entrant en relation dans le processus d'achat avec les fournisseurs doivent agir en conformité avec les lois, règlements et normes relatives à leurs activités professionnelles.

Les collaborateurs et mandataires de la CEAPC ne doivent pas offrir, promettre, payer, faciliter, recevoir tout avantage dans le but de, directement ou indirectement :

- Conclure une affaire,
- Créer une situation de concurrence déloyale ou non-conforme à la réglementation applicable,
- Modifier un cadre légal ou réglementaire pour favoriser le développement des activités de la CEAPC.

1. Pacte mondial des Nations unies

Les banques du Groupe BPCE sont signataires du Pacte Mondial des Nations Unies et adhèrent à ses « Dix principes », tous tirés des grandes conventions internationales.

Le Pacte Mondial invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer dans leur sphère d'influence un ensemble de valeurs fondamentales, dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail et de l'environnement, et de lutte contre la corruption. En d'autres termes, c'est seulement dans les domaines qui les concernent que l'on requiert, des entreprises, de véritables évolutions.

Les Dix principes sont tirés des instruments ci-après:

- Déclaration universelle des droits de l'homme,
- Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail,
- Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement,
- Convention des Nations Unies contre la corruption.

Les principes, catégorie par catégorie, sont les suivants :

Les entreprises sont invitées :

Droits de l'homme

1. A promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence,
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

Droit du travail

3. A respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective,
4. A éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire,
5. A abolir le travail des enfants,
6. A supprimer la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

7. A appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement,
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement,
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. A agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

2. Objectivité et Impartialité des Acheteurs

Les acheteurs de la CEAPC font preuve d'impartialité afin d'éviter toute situation susceptible d'influencer l'acte d'achat. Ils doivent veiller à rester attentif pour garder leur impartialité en toute circonstance. Ils se gardent de toute situation où un intérêt secondaire et distinct de celui de la société viendrait influencer leur comportement professionnel.

Aucun membre de l'entreprise n'accepte sous quelque forme que ce soit une rémunération directe ou indirecte de la part d'un fournisseur, client, intermédiaire, ou concurrent, ceci prévaut également pour les cadeaux et invitations. Ainsi le jugement professionnel des acheteurs n'est pas altéré, et le risque de conflit d'intérêts est écarté.

3. Conflit d'intérêts

Le conflit d'intérêts naît d'une situation dans laquelle une personne employée par un organisme public ou privé possède, à titre personnel, des intérêts qui pourraient influencer ou paraître influencer sur la manière dont elle s'acquitte de ses fonctions et des responsabilités qui lui ont été confiées.

La CEAPC souhaite prévenir et éviter toutes apparitions de conflits d'intérêts des membres du personnel au sein de l'entreprise et en dehors. Elle attend donc de tous ses collaborateurs qu'ils évitent les activités personnelles financières, commerciales ou autres qui nuiraient aux intérêts de la CEAPC.

A l'occasion des entretiens avec les fournisseurs, les donneurs d'ordre sont tenus dans le cadre de leurs responsabilités, de toujours agir conformément aux intérêts de la société et aux réglementations légales.

Le personnel de la CEAPC ne doit pas se livrer avec les fournisseurs, à des opérations à caractère commercial autres que celles pour lesquelles il a été mandaté dans le cadre de sa mission.

Un employé est en situation de conflit d'intérêt s'il :

- négocie au nom de la CEAPC un contrat dont il retire personnellement un intérêt actuel ou ultérieur,
- détient un intérêt financier dans une société commerciale contrôlée par des fournisseurs de la CEAPC,
- exploite à des fins personnelles une opportunité d'affaires proposée à la CEAPC,
- utilise une information confidentielle de la CEAPC, obtenue dans le cadre de son emploi, pour en tirer profit ou avantage pour lui-même ou pour autrui.

Dans sa réponse à tout dossier de consultation, il est demandé au fournisseur d'informer impérativement de toute situation de conflit d'intérêt, potentielle ou avérée, identifiée, comme, par exemple, l'existence de liens entre lui et un des collaborateurs de la CEAPC.

4. Cadeaux et invitations

Afin de respecter l'indépendance de ses collaborateurs et d'éviter l'exercice par toutes personnes d'une influence inappropriée sur la façon dont ils exercent leur activité, les cadeaux et avantages sont encadrés par des dispositions internes à la CEAPC.

Aucun salarié ne doit accepter en principe, sous quelque forme que ce soit, de rémunération directe ou indirecte d'un intermédiaire, d'un fournisseur ou d'un concurrent ou bien encore recevoir ou donner des libéralités, invitations ou cadeaux importants.

Conformément aux règles de bonne conduite :

- les cadeaux et avantages reçus par les collaborateurs dans l'exercice de leur activité professionnelle doivent être limités,
- les cadeaux et avantages reçus doivent faire l'objet d'une déclaration de la part du collaborateur.

Les termes de cadeaux et avantages peuvent recouvrir des modalités très diverses de manifestation personnelle de la satisfaction d'un client ou fournisseur (y compris intermédiaire) à l'égard d'un collaborateur de la CEAPC (y compris son conjoint, ses proches, ...) :

- remise de tout cadeau, objet, éventuellement sous forme d'objet publicitaire,
- invitation à titre gratuit ou à tarif très réduit à une manifestation culturelle, à un évènement artistique, sportif, à un voyage, à un séjour professionnel ou d'agrément,
- réduction de tarifs sur des prestations offertes par le client ou fournisseur.

Les cadeaux et avantages ne recouvrent pas les repas d'affaires offerts par un client ou un fournisseur, pour autant qu'il reste dans les normes usuelles de la relation professionnelle et ne concerne que le collaborateur de la CEAPC.

Le Fournisseur veillera à garantir l'intégrité de l'acheteur et s'engage à ne pas offrir ou recevoir de cadeaux ou avantages importants pour conclure une affaire.

5. Confidentialité

La CEAPC s'engage à garder toutes les informations professionnelles confidentielles. Tous les collaborateurs de la CEAPC sont tenus à une obligation générale de confidentialité. Toute information non publique, quelle qu'en soit la source, dès lors qu'elle a été obtenue dans le cadre de l'activité professionnelle est une information confidentielle. Chaque employé doit s'assurer que de telles informations ne seront pas diffusées directement ou indirectement hors de l'entreprise, ni communiquées à des personnes qui ne seraient pas habilitées à les recevoir.

Les fournisseurs s'engagent à ne pas divulguer et utiliser tout ou une partie des informations quel que soit la forme et/ou le support communiqué lors de la relation client-fournisseur. En outre, la CEAPC se réserve le droit de demander à ce que l'ensemble des documents et informations fournies, quel qu'en soit le support lui soit retourné. Les éléments de réponse fournis par les fournisseurs sont également considérés comme étant confidentiels.

6. Concurrence

Les acheteurs assurent une mise en concurrence ouverte, libre et loyale, gage d'efficacité sur la base de règles simples :

- libre accès aux appels d'offres,
- égalité de traitement des candidats,
- transparence et traçabilité des procédures,
- prise en compte si possible du coût total de possession ou TCO (Total Cost Ownership).

Le choix des fournisseurs se fait dans le respect de l'équité. Les fournisseurs sont sélectionnés sur les critères de professionnalisme et de compétitivité en vue d'instaurer une relation de confiance durable, en adéquation avec les besoins en termes de biens et services formulés par nos soins dans les cahiers des charges.

Ainsi la politique de la CEAPC en matière de respect et d'équité envers les fournisseurs, dans le cadre d'une consultation, est la suivante :

- l'envoi de la consultation aux différents fournisseurs consultés est simultané et la date demandée pour la remise des offres est la même pour tous,
- la liste des fournisseurs consultés est tenue confidentielle, même après conclusion du marché, notamment pour éviter des ententes entre fournisseurs,
- les fournisseurs consultés reçoivent simultanément et strictement les mêmes documents,

- les réponses faites aux questions d'un fournisseur, comme tout autre élément d'information de portée générale susceptible de porter un éclairage complémentaire sur les documents de la consultation, sont retransmises à tous les autres consultés,
- les propositions comprenant des variantes ou options, en parallèle de la solution principale, sont encouragées,
- les documents de la consultation sont confidentiels,
- si une prolongation de délai de réponse est acceptée, elle est accordée à tous les fournisseurs,
- les prix, conditions et autres détails techniques d'un consulté, ne sont pas transmis aux autres postulants,
- la CEAPC s'engage à ne pas choisir le prix le plus bas, mais la solution servant au mieux ses intérêts,
- les critères de sélection et de choix du fournisseur retenu sont objectifs,
- les fournisseurs non retenus sont avisés de manière pertinente au vu de la nature de leur réponse,
- les acheteurs sont attentifs à l'impact des stratégies d'achats sur le tissu économique et industriel local afin d'éviter toute situation de dépendance mutuelle.

En contrepartie, le fournisseur consulté s'engage à ne pas faire d'arrangement avec un autre consulté. Son offre devra être claire et ne devra pas comporter de mensonges ou d'approximations.

7. PHARE (Politique Handicap et Achats Responsables)

La politique handicap du Groupe BPCE a pris une nouvelle dimension depuis juillet 2010 avec le lancement officiel du projet PHARE « Politique Handicap Achats Responsables ».

Le Groupe BPCE a ainsi pris l'engagement de développer l'emploi dans le secteur adapté et protégé en systématisant le recours au Secteur Adapté et Protégé.

La filière achats s'est donc engagée aux côtés des référents handicap, à augmenter de manière significative le taux d'emploi indirect Groupe.

La CEAPC privilégiera les offres innovantes des fournisseurs qui proposeront des co-traitances avec des entreprises du secteur adapté et protégé.

8. Pacte PME

Le Groupe BPCE a adhéré en décembre 2013 au Pacte PME, faisant ainsi partie des 56 Grands Comptes qui se sont engagés en faveur des PME françaises. L'objectif de ce Pacte PME est d'aider ses membres à construire, mettre en œuvre et évaluer des actions permettant de renforcer les relations entre PME et Grands Comptes et prenant en compte les contraintes des deux parties.

Le Pacte PME est une association à gouvernance paritaire, créée par les acteurs eux-mêmes : grands comptes publics/privés et organisations professionnelles et pôles de compétitivité. L'objectif de ses membres est de soutenir le développement des PME françaises pour qu'elles deviennent des ETI (Entreprise de Taille Intermédiaire).

Au travers de ses entreprises et implantations en région, le Groupe BPCE est impliqué dans l'économie territoriale et locale. Les PME représentent par ailleurs une bonne proportion du panel fournisseurs. En adhérant au Pacte PME, le Groupe BPCE a pour volonté d'aller plus loin, en s'engageant dans une démarche de mobilisation positive en faveur des PME, de développement des relations avec les fournisseurs PME, et de prise en compte des contraintes de chacune des parties.

Pour les PME, ce Pacte permet de bénéficier :

D'innovation pour établir de nouvelles relations afin de :

- transmettre des propositions innovantes pour être mis en contact avec des collaborateurs pertinents au sein des grands comptes membres,
- demander une mise en contact avec le responsable Pacte PME d'un grand compte, afin de faciliter l'application d'une pratique du référentiel Pacte PME (co-développement, pratiques achat adaptées).

D'accords de partenariat pour :

- se développer grâce à un Grand Compte,
- être accompagné dans sa croissance (portage international, parrainage, coaching, ressources humaines,...) et,
- bénéficier de pratiques partenariales, à partir du référentiel de pratiques recommandées par l'association.

Les PME peuvent envoyer des propositions spontanées innovantes, tout au long de l'année, via le « guichet innovation » sur :

<http://innovation.pactepme.org/propositions-spontanees> ,

Une réponse sera donnée sous un mois.

Plus d'informations sur : www.pactepme.org

II. La Relation Contractuelle

1. Respect des engagements

Chaque contrat entre la CEAPC et ses fournisseurs constitue l'ensemble des engagements réciproques des parties.

La CEAPC et ses fournisseurs doivent veiller à toujours respecter les obligations contractuelles convenues lors des négociations. En cas de non-respect des engagements, les sanctions prévues doivent s'appliquer, c'est un gage de crédibilité de la CEAPC vis-à-vis de l'ensemble de ses fournisseurs.

La CEAPC s'engage à :

- ne pas modifier unilatéralement les conditions du contrat (cahier des charges ou commande) sans réajustement de prix le cas échéant,
- ne pas pratiquer des pénalités de retard excessives (pénalités couvrants tous les frais directs ou indirects).

La CEAPC attend de ses fournisseurs qu'ils respectent leurs engagements sur l'ensemble des clauses et règles qui ont été conclues lors de la constitution des contrats.

2. La Dépendance

On distinguera la dépendance fournisseur (proportion du chiffre d'affaires réalisé avec le fournisseur concerné) de la dépendance client (proportion du chiffre d'affaires réalisé par le fournisseur dans la catégorie d'achat).

Le principe est le suivant : dès lors qu'elle est susceptible d'affecter le fonctionnement ou la structure de la concurrence, il est interdit d'exploiter abusivement par une entreprise ou un groupe d'entreprises l'état de dépendance économique dans lequel se trouve à son égard une entreprise cliente ou fournisseur.

Pour répondre au risque de dépendance fournisseur, le Département Achats s'est fixé une cote d'alerte à hauteur **de 30% du chiffre d'affaires** du fournisseur pour estimer le seuil de dépendance. Ce chiffre de 30% n'est pas figé. Chaque situation de dépendance est à étudier au cas par cas ; ce taux peut fluctuer pour s'adapter aux situations rencontrées.

Le Département Achats vérifie systématiquement la situation éventuelle de dépendance d'un fournisseur avant chaque contractualisation. Il vérifie ensuite annuellement le niveau de dépendance ses fournisseurs.

Lorsque le Département Achats identifie un fournisseur dépendant, il ne préconise pas une politique de réduction du montant des achats auprès de l'entreprise dépendante pour passer en-dessous du seuil fatidique des 30% mais entreprend de construire, avec elle, un **plan de progrès** lui permettant de construire son indépendance à moyen terme, et en retour s'engage à maintenir les relations au volume nécessaire.

La dépendance étant une relation réciproque, la CEAPC attend de ses fournisseurs qu'ils diversifient leur clientèle et qu'ils cherchent à accroître leurs débouchés.

3. Incidents et médiation

A défaut de réponse satisfaisante sur des réclamations, le fournisseur peut saisir, s'il le souhaite, le médiateur des relations client-fournisseur pour pouvoir rechercher ensemble, dans la concertation, une solution rapide.

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 CEAPC. Les demandes ne respectant pas ce principe ne seront pas considérées.

Pour saisir le Médiateur, le fournisseur envoie son dossier de médiation, uniquement par écrit, à l'adresse suivante :



mediation-fournisseur@ceapc.caisse-epargne.fr

4. Documents réglementaires – Plateforme Provigis

La législation impose, lors de toute **transaction commerciale d'un montant global supérieur ou égal à 5.000 € HT sur une année glissante (un ou plusieurs paiements ou facturations)**, que le client obtienne de son fournisseur, ou prestataire de services, au plus tard **lors de la signature d'un contrat puis tous les 6 mois jusqu'à son terme**, des documents administratifs obligatoires.

Provigis est une plateforme spécialisée dans la collecte de documents et d'informations mise à disposition des fournisseurs via internet pour répondre à cette obligation.

Provigis invite les fournisseurs à s'inscrire gratuitement sur la plateforme et à venir y déposer les documents obligatoires : Extrait Kbis, attestation URSSAF, liste des travailleurs étrangers, attestation d'assurance civile, attestation

d'assurance décennale... Tout au long du processus, Provigis relance les fournisseurs pour s'assurer de la complétude de leur dossier.

Plus d'informations sur : <https://www.provigis.com/>

La CEAPC attend de ses fournisseurs qu'ils envoient les documents obligatoires dans le respect des dates mentionnées ci-dessous :

Documents concernées	Date de validité
Extrait Kbis	6 mois
Attestation URSSAF	6 mois
Liste des travailleurs étrangers	6 mois
Attestation d'assurance civile	12 mois
Attestation d'assurance décennale (Travaux)	12 mois

III. La Politique RSE

Au titre de ses valeurs d'humanisme, de solidarité, de coopération et de responsabilité, le Groupe BPCE et les entreprises du Groupe se sont engagées formellement en faveur du développement durable notamment par la signature du Pacte Mondial des Nations Unies et de la « Charte des Relations Inter-Entreprises ». BPCE Achats, en collaboration avec les entreprises du groupe, les Directions Métiers et les fournisseurs, déploie une Politique Achats Responsables créatrice de performance globale et durable pour l'ensemble de ses parties prenantes.

1. La RSE pour les Achats du Groupe

Cette Politique Achats Responsables s'appuie sur le respect des réglementations et normes en vigueur dans le domaine de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Elle prend en compte les 7 questions centrales de la norme ISO 26000 et de sa déclinaison pour les Achats (NF X50-135) :

- Gouvernance,
- Droits de l'Homme,
- Relations et conditions de travail,
- Environnement,
- Bonnes pratiques des affaires,
- Protection du consommateur,
- Contribution au développement local.

Elle s'adapte aux enjeux spécifiques des produits et services achetés par les entreprises du Groupe BPCE et s'oriente plus particulièrement sur trois axes :

- **L'empreinte environnementale** : maîtrise des consommations liées à l'activité multi-sites (papier, flux de transports, énergie des bâtiments et des équipements informatiques),
- **La contribution au développement des territoires** : participer au développement des fournisseurs locaux et régionaux et promouvoir les structures de l'économie sociale et solidaire, y compris le secteur adapté et protégé (EA/ESAT),
- **Les bonnes pratiques des affaires** : transparence des procédures de sélection, équité de traitement, respect des délais de paiement, choix de la médiation, non-discrimination des PME dans les appels d'offres.

2. Mise en œuvre des Achats Responsables

La mise en œuvre de cette Politique Achats Responsables mobilise les acheteurs, les Directions Métiers et les fournisseurs. Elle décline les 4 leviers d'action suivants :



- **A**ctualiser l'expression du besoin et son impact,
- **G**arantir un coût complet optimal,
- **I**ntensifier la coopération avec les fournisseurs,
- **R**ecourir aux acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Les outils de la filière Achats intègrent ces leviers à chaque étape du processus Achats : analyse du besoin et du marché, consultation et sélection, contractualisation et suivi de la performance.

La CEAPC attend de ses fournisseurs une contribution active à cette Politique Achats Responsables.

Les fournisseurs s'engagent à :

- Respecter toutes les lois et réglementations,
- Etre conformes aux normes et réglementations en vigueur en matière de RSE,
- Accepter d'être évalués sur leur performance RSE et, si nécessaire, de proposer une démarche d'amélioration (plan de progrès RSE, ...),
- Accompagner la CEAPC dans l'atteinte de ses objectifs RSE notamment en proposant des produits, des procédés ou des services innovants,
- Promouvoir cette Politique auprès de leurs fournisseurs et sous-traitants.

En outre nous attendons des fournisseurs un engagement envers l'environnement avec :

- Une veille permettant d'éviter que les activités ne nuisent pas à l'environnement,
- La mise en place d'un système de management environnemental permettant de mesurer les effets négatifs éventuels de leurs activités sur l'environnement,
- La réduction des déchets et emballages tout au long du cycle de vie de leurs produits,
- La réduction des gaz à effet de serre,
- La préservation des ressources naturelles,
- L'application du principe de précaution dans l'approche des problèmes environnementaux et dans la maîtrise de ces risques potentiels par le respect le plus strict des meilleures pratiques.

IV. Facturation et Paiement

1. La facturation

Toutes les commandes de la CEAPC de biens et services auprès d'un fournisseur doivent faire l'objet d'une facturation.

La facture est un document de preuve pour la CEAPC et ses fournisseurs qui atteste de l'achat ou de la vente de biens ou services. Elle permet d'assurer un contrôle et une transparence totale des conditions que la CEAPC a négocié avec les fournisseurs. A posteriori, la facture permet de vérifier la réalité et la conformité des biens et services rendues en référence aux exigences contractés.

La présentation de la facture est très importante. Elle représente le document de comptabilité générale par excellence et implique à sa réception l'obligation de payer à échéance.

Le fournisseur s'engage à respecter les modalités de règlement des factures adressées à la CEAPC.

2. Le paiement

Conformément à la loi de modernisation de l'économie (LME) qui régit les règles relatives aux délais de paiement et sauf dispositions contraires figurant aux conditions contractuelles convenues entre les parties, la CEAPC s'engage à régler les sommes dues à ses fournisseurs dans un délai de 30 jours suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation demandée.

Dans tous les cas, le délai convenu entre le fournisseur et la CEAPC pour le règlement des factures ne pourra dépasser 45 jours fin de mois ou 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Le fournisseur s'engage à envoyer sa facture rapidement après la réalisation de sa prestation.