

POUR UN MEILLEUR TRAITEMENT DES FACTURES FOURNISSEURS





OBJECTIFS :

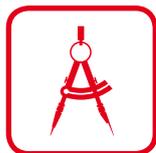
- 1 - Déterminer les règles essentielles pour permettre le traitement et l'enregistrement des factures fournisseurs**
- 2 - Éviter les retards de paiement**
- 3 - Améliorer les flux administratifs et diminuer les litiges**



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 va pouvoir l'enregistrer et donc la traiter.

LE MODE TRANSMISSION

La facture est envoyée classiquement dans les 48 heures suivant sa date d'émission. La facture peut être transmise par papier ou tout autre format non modifiable (PDF, TIF, ...). Le format électronique sera à privilégier pour des raisons pratiques et de sécurité.

LES NIVEAUX DE FACTURATION

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

- concerner la CELCA,
- 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 détaillé regroupant les prestations par site selon un modèle que fournit la CELCA,
- comporter le numéro du bon de commande ou bon d'intervention,
- rappeler l'interlocuteur interne CELCA.

LA QUALITÉ DE PRÉSENTATION

- papier de bonne qualité pour permettre le passage dans un scanner (papier de 70 g minimum et pas de papier style carbone)
- format A 4,
- 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.

➔ Pour les factures envoyées en PDF, l'image de la facture 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 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 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	MAJEURE	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

Élément requis	Criticité	Commentaire
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 CELCA. Sur l'enveloppe doivent figurer la dénomination sociale de la CELCA, suivie de l'adresse postale de facturation : Direction de la Comptabilité - Services fournisseurs 5 Parvis des Droits de l'Homme CS 70784 - 57012 METZ Cedex
7 - Adresse de livraison :	CRITIQUE	Donnée obligatoire
8 - Numéro de TVA intercommunautaire :	CRITIQUE	Donnée d'identification propre à l'Union Européenne et à la CELCA

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
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)

Élément requis	Criticité	Commentaire
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 du 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 CELCA,
- l'adresse de la livraison ou d'intervention,
- **le numéro de commande de référence de la CELCA 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

> Pour l'envoi et le suivi de la commande

L'émetteur de la commande a en charge le suivi de la commande, la réception de la marchandise ou de la prestation de service, le traitement des réserves de réception ou de quantités. Il est l'interlocuteur pour toute question relative à la commande.

L'ACHETEUR

> Pour les questions tarifaires et la relation avec la CELCA

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

LA DIRECTION COMPTABLE / SERVICE FOURNISSEURS

> Pour l'envoi des factures

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

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

La Direction Comptable / Service Fournisseurs a en charge l'enregistrement des factures et le rapprochement avec les commandes. Les factures reçues et non conformes à cette charte sont retournées par courrier.

La Direction comptable / Service Fournisseurs est votre interlocuteur pour l'envoi des factures, l'envoi de vos RIB et l'envoi de vos mises à jours d'adresses postales et électroniques.

La Direction Comptable / Service Fournisseurs a en charge le paiement de la facture et effectue le paiement de la facture.

4



Réclamations Fournisseurs / Médiation

La volonté de la Caisse Lorraine Champagne-Ardenne 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.

En cas de facture manquante dans les comptes : La Direction Comptable vous demandera une copie certifiée conforme (CCO).

Vous pouvez exprimer votre réclamation comme suit :

1. LE SERVICE ACHATS : PREMIER INTERLOCUTEUR

En cas de difficulté intervenant dans le cadre des marchés et contrats, prenez contact avec le responsable Achats de la Caisse d'Epargne Lorraine. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par courrier ou par mail afin de trouver une solution à la situation à résoudre, en communiquant l'ensemble des éléments de votre dossier.

Par courrier à l'adresse suivante :



Direction des Achats et Moyens Généraux
Service Achats
5 Parvis des Droits de l'Homme - CS 70784 - 57012 METZ Cedex

Par courriel :



celca-l-relations-fournisseurs@celca.caisse-epargne.fr

2. LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL : SECOND INTERLOCUTEUR

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 Secrétaire Général. Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée au préalable, le Secrétaire Général recherche une solution amiable au traitement du litige entre la Banque et le fournisseur.

Par courrier :



Monsieur le Secrétaire Général
Service des Réclamations
5 Parvis des Droits de l'Homme - CS 70784 - 57012 METZ Cedex



Processus de traitement d'une facture

LA NOTE DE CRÉDIT

La CELCA s'efforce de mettre tout en œuvre pour minimiser les délais de paiement de ses fournisseurs. La facture n'est pas seulement un document comptable ; elle est aussi un mode de preuve du contrat commercial.

Ainsi, en cas de différence dans le rapprochement «devis accepté», «bon de commande», «bon de livraison» «bordereau d'intervention» et «facture», la CELCA peut 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 «Note de crédit» (document interne CELCA).

Telle peut être la situation en cas de non-conformité de la facture à ce qui était prévu initialement. Ce principe de règlement nous permet, en respect des délais de paiement contractuels, d'assurer un paiement partiel.

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 CELCA :

- 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 CELCA :

- 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	<ul style="list-style-type: none"> • sur du papier A4 • je privilégie l'envoi en PDF
J'indique impérativement	<ul style="list-style-type: none"> • mes coordonnées complètes • le nom de la CELCA • la référence du devis ou du bon de commande ou bon d'intervention • le ou les sites de livraison ou d'intervention
J'envoie ma facture	<p>En un seul exemplaire, par PDF ou courrier postal à la : Direction Comptable - Service Fournisseurs 5 Parvis des Droits de l'Homme - CS 70784 - 57012 METZ Cedex</p> <p>Courriel : celca-b-cpta-facts-fournisseurs@celca.caisse-epargne.fr</p>

Vos **interlocuteurs**



Mes actions	Interlocuteurs
Compréhension de la commande/livraison	L'émetteur de la commande / donneur d'ordre
Envoi de facture	Direction Comptable Service Fournisseurs 5 Parvis des Droits de l'Homme - CS 70784 - 57012 METZ Cedex
Changement d'adresse ou adresse électronique ou changement de RIB	Courriel : celca-b-cpta-facts-fournisseurs@celca.caisse-epargne.fr
Relations Fournisseurs/Contrats Gestion des incidents Fournisseurs (niveau 1)	Direction des Achats et Moyens Généraux Service Achats 5 Parvis des Droits de l'Homme - CS 70784 - 57012 METZ Cedex
Gestion des incidents fournisseurs (niveau 2)	Monsieur le Secrétaire Général Service des réclamations 5 Parvis des Droits de l'Homme - CS 70784 - 57012 METZ Cedex
	Uniquement par écrit

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Lorraine Champagne-Ardenne - 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 de 446.876.700 € - Siège social 5, Parvis des Droits de l'Homme, 57000 METZ - 775 618 622 RCS METZ - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 738 - Représentée par son Président du directoire, Monsieur Benoît MERCIER.
Direction de la communication de la Caisse d'Épargne Lorraine Champagne-Ardenne



CAISSE D'ÉPARGNE
LORRAINE CHAMPAGNE-ARDENNE