CAISSE D'EPARGNE
Grand Est Europe

GUIDE RELATION
ACHATS RESPONSABLES

À l'attention des fournisseurs et partenaires de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe

Construire ensemble une relation durable, éthique et responsable

La Caisse d'Epargne Grand Est Europe inscrit ses achats dans les valeurs coopératives du Groupe BPCE : proximité territoriale, responsabilité, performance durable, éthique et respect des parties prenantes. Ce guide présente les principes qui encadrent la relation avec les fournisseurs, prestataires, sous-traitants et partenaires externes amenés à travailler avec la CEGEE.

Ce document a vocation à faciliter les échanges, clarifier les engagements réciproques et favoriser une relation commerciale équilibrée. Il synthétise les principaux attendus en matière de conformité, d'éthique, d'achats responsables, de contractualisation, de facturation, de paiement et de dialogue fournisseur.

Sommaire

1	Nos engagements et notre démarche
2	Achats responsables et engagements réciproques
3	Éthique, intégrité et confidentialité
4	Une relation commerciale équilibrée
5	Documents réglementaires, facturation et paiement
6	Dialogue, réclamation et médiation

1. NOS ENGAGEMENTS ET NOTRE DÉMARCHE

Une relation fournisseur fondée sur la confiance, l'équité et la responsabilité

La qualité de la relation fournisseur constitue un levier essentiel de performance durable et de création de valeur partagée.

La CEGEE travaille avec des fournisseurs sélectionnés afin de répondre à ses exigences de qualité, de coût, de délai, de fiabilité et de conformité, tout en intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux dans ses décisions d'achat. La relation fournisseur est donc conçue comme un partenariat durable, au service de la performance de la Banque et de l'impact positif sur les territoires.

Titulaire du Label "Relations Fournisseurs et Achats Responsables" depuis 2015, la CEGEE s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à promouvoir des pratiques d'achat responsables et des relations équilibrées avec ses partenaires. Cette démarche est cohérente avec les engagements du Groupe BPCE et avec les principes de la norme ISO 20400 relative aux achats responsables.

Éthique et conformité	Ancrage territorial	Performance durable
Respect des lois, concurrence loyale, prévention de la corruption, confidentialité et équité de traitement.	Contribution au développement économique et social des territoires, notamment auprès des PME et acteurs locaux.	Prise en compte du cycle de vie, du coût complet, de la durabilité et de l'impact environnemental.

Les grands principes de notre démarche

- Appliquer et contrôler les bonnes pratiques des affaires : éthique, respect du droit du travail, respect des délais de paiement, promotion de relations durables et équilibrées.
- Contribuer au développement économique et social des territoires en favorisant, lorsque cela est pertinent, l'accès aux PME, fournisseurs locaux, structures inclusives et acteurs du secteur adapté.
- Intégrer des critères RSE dans les étapes clés de l'achat : sourcing, expression du besoin, consultation, analyse des offres, contractualisation et suivi de la relation.
- Prendre en compte, lorsque cela est possible, le cycle de vie, le coût complet, l'impact carbone, la réparabilité, la sobriété, la sécurité et la qualité d'usage des produits ou services achetés.

Notre ambition : acheter mieux, plus responsable, pour plus longtemps.

2. ACHATS RESPONSABLES ET ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Une démarche partagée entre la CEGEE et ses fournisseurs

La CEGEE attend de ses fournisseurs une contribution active à sa politique d'achats responsables. Cette contribution repose sur des engagements simples, lisibles et partagés, qui permettent de renforcer la qualité de la relation, la maîtrise des risques et la réduction des impacts environnementaux, sociaux et économiques.

Engagements de la CEGEE	Engagements attendus des fournisseurs
• Garantir une relation équitable et transparente. • Préserver la confidentialité des informations échangées. • Traiter les fournisseurs avec respect et objectivité. • Rechercher le meilleur équilibre entre qualité, coût, délai, innovation, conformité et RSE. • Favoriser le dialogue et la résolution amiable des difficultés. • Contribuer à l'amélioration continue des pratiques fournisseurs.	• Respecter les lois, réglementations et normes applicables. • Respecter les droits humains, la santé, la sécurité et le droit du travail (1) • Prévenir la corruption, la fraude, le favoritisme et les pratiques anticoncurrentielles (2) • Protéger les informations confidentielles confiées par la CEGEE. • Mettre en œuvre des pratiques environnementales responsables. • Promouvoir ces principes auprès de leurs propres fournisseurs et sous-traitants.

(1) ***La CEGEE est certifiée "Label Egalité professionnel" de l'Afnor*** *; à ce titre, La CEGEE attend de ses fournisseurs qu'ils aient une politique volontariste en matière d'égalité et de mixité professionnelles et/ou d'égalité des chances et de prévention des discriminations.*

(2) ***La CEGEE*** *a mis en place un dispositif interne de prévention de la corruption, tel que décrit à l'article 17 de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016. Ce dispositif est adapté à son organisation interne, de manière à promouvoir une culture d'intégrité dans l'entreprise. Le fournisseur s'engage à faciliter la mise en œuvre de ce dispositif.*

Responsabilité sociétale et environnementale

Les fournisseurs sont encouragés à proposer des solutions sobres, durables, réparables, recyclables ou à moindre impact environnemental. La CEGEE valorise les démarches permettant de réduire les déchets, les emballages, les émissions de gaz à effet de serre, les consommations d'énergie et l'utilisation de ressources naturelles.

- Mesurer et réduire, lorsque cela est possible, les impacts environnementaux des prestations.
- Proposer des alternatives plus responsables : réemploi, recyclage, mutualisation, circuits courts, numérique responsable ou optimisation logistique.
- Favoriser l'inclusion, la diversité, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la prévention des discriminations.
- S'inscrire dans une démarche de progrès lorsque des écarts ou axes d'amélioration sont identifiés.

La relation fournisseur responsable repose sur la réciprocité, la transparence et la capacité de progrès partagé.

3. ÉTHIQUE, INTÉGRITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Des principes essentiels pour préserver la confiance

Les décisions d'achat reposent exclusivement sur des critères objectifs, transparents et professionnels. La CEGEE demande à ses fournisseurs de déclarer toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts réel ou potentiel et de veiller à la stricte séparation des intérêts personnels et professionnels.

Conflits d'intérêts Toute situation susceptible d'altérer l'objectivité d'une décision doit être signalée. Le fournisseur veille à ne pas utiliser une relation personnelle, commerciale ou bancaire pour obtenir un traitement privilégié.	**Cadeaux et invitations** Aucun cadeau, invitation ou avantage ne doit influencer une décision commerciale. Les pratiques doivent rester raisonnables, transparentes et conformes aux règles de bonne conduite.
Lutte contre la corruption Toute pratique pouvant être assimilée à de la corruption, de la fraude, du favoritisme, du trafic d'influence ou à une pratique anticoncurrentielle est proscrite.	**Confidentialité** Les offres, prix, documents techniques, éléments contractuels, informations commerciales ou données sensibles doivent rester strictement confidentiels.

Principes de concurrence loyale

Dans le cadre des consultations, la CEGEE veille à transmettre les mêmes informations aux fournisseurs consultés, à respecter les mêmes délais de réponse, à préserver la confidentialité des offres et à analyser les propositions selon des critères objectifs. Les informations tarifaires ou techniques d'un fournisseur ne sont pas communiquées à ses concurrents.

Le fournisseur consulté s'engage en contrepartie à ne pas conclure d'arrangement avec un autre soumissionnaire, à ne pas fausser la concurrence et à signaler toute situation susceptible d'affecter l'intégrité du processus.

La confiance repose sur la transparence, l'intégrité, la confidentialité et le respect des engagements.

4. UNE RELATION COMMERCIALE ÉQUILIBRÉE

Respect des engagements, dialogue et amélioration continue

Chaque contrat formalise les engagements réciproques entre la CEGEE et ses fournisseurs. La CEGEE veille à construire des relations contractuelles équilibrées, fondées sur le respect mutuel, la transparence et la recherche de solutions durables. Les engagements convenus doivent être respectés pendant toute la durée de la relation commerciale.

Les attendus d'une relation durable

- Respecter les engagements contractuels : qualité, délais, confidentialité, sous-traitance, sécurité, données personnelles, continuité de service, RSE et conformité réglementaire.
- Mettre en place un dialogue régulier avec les interlocuteurs concernés afin de suivre la qualité de la prestation, partager les difficultés et anticiper les évolutions.
- Rechercher des solutions équilibrées en cas d'écart de qualité, de litige, de retard, d'évolution du besoin ou de difficulté d'exécution.
- Encourager les innovations utiles, responsables et adaptées aux enjeux des métiers et des territoires.
- Garantir le respect des clauses contractuelles et des règles applicables en matière de sécurité, de confidentialité et de données personnelles.

Confiance	Dialogue	Performance durable	Création de valeur partagée

Prévention de la dépendance économique

La CEGEE est attentive à préserver l'équilibre économique de ses partenaires et à éviter toute situation de dépendance excessive pouvant fragiliser une entreprise. Lorsqu'une situation de dépendance potentielle est identifiée, un dialogue peut être engagé afin d'envisager les actions adaptées, dans le respect des intérêts de chacune des parties.

La relation commerciale responsable implique également une vigilance sur les conditions de rupture, l'anticipation des évolutions contractuelles et le respect d'un préavis adapté lorsque la relation est établie. La CEGEE privilégie ainsi les échanges préalables et la recherche de solutions proportionnées.

une relation équilibrée se construit dans la durée, par un dialogue structuré et des engagements réciproques respectés.

5. DOCUMENTS RÉGLEMENTAIRES, FACTURATION ET PAIEMENT

Des informations pratiques pour fluidifier la relation

Documents réglementaires

Conformément aux obligations de vigilance applicables, certains documents administratifs et assurances doivent être transmis et maintenus à jour tout au long de la relation commerciale. La mise à jour régulière de ces documents contribue à sécuriser la relation et à prévenir les interruptions de traitement administratif ou contractuel. **Le dépôt de ces documents se fait sur la plateforme Provigis.**

Document attendu	Validité indicative
Extrait Kbis ou équivalent	**6 mois**
Attestation URSSAF ou équivalent	**6 mois**
Liste des travailleurs étrangers, le cas échéant	**6 mois**
Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle	**12 mois**
Attestation d'assurance décennale pour les travaux concernés	**12 mois**

Facturation : points de vigilance

Bonnes pratiques pour accélérer le traitement	Adresse de facturation
• Indiquer la référence de commande ou de contrat • Détailler les prestations réalisées • Joindre les justificatifs utiles • Maintenir les coordonnées et le RIB à jour	CEGEE – Facturation - CS 70014 54002 Nancy Cedex CEGEE-b-cpta-facts-fournisseurs@CEGEE.caisse-epargne.fr • CODE ADRESSAGE CEGEE : 775618622 (La plate-forme agréée retenue par le Groupe pour la réception des factures est SHINE de CEGID) – obligatoire à partir du 1/9/2026

Paiement

La CEGEE s'attache à respecter les délais de paiement prévus contractuellement et à traiter les éventuels litiges de facturation dans les meilleurs délais. La qualité des informations transmises par le fournisseur facilite le traitement et limite les risques de rejet ou de demande de complément.

Une facture complète, référencée et transmise au bon canal contribue directement au respect des délais de paiement.

6. DIALOGUE, RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Des interlocuteurs identifiés pour une relation constructive

Lorsque des questions ou difficultés surviennent, la CEGEE privilégie le dialogue direct et la recherche d'une solution amiable. Le fournisseur est invité à solliciter son interlocuteur habituel, puis le Département Achats si nécessaire. Cette démarche permet de traiter les situations au plus près des faits, de préserver la relation commerciale et d'identifier rapidement les voies de résolution.

Département Achats	Médiation fournisseurs
Caisse d'Epargne Grand Est Europe 5 Parvis des Droits de l'Homme 57012 Metz cegee-l-relations-fournisseurs@cegee.caisse-epargne.fr Site public CEGEE / rubrique Relation Fournisseur	Monsieur le Secrétaire Général 1 avenue du Rhin 67100 Strasbourg med-fourn@cegee.caisse-epargne.fr

Réclamation et amélioration continue

En cas de réclamation, le fournisseur est invité à transmettre les éléments utiles à la compréhension de la situation : contexte, contrat ou commande concerné, pièces justificatives, historique des échanges et impact constaté. La CEGEE s'engage à favoriser une analyse objective et à rechercher, lorsque cela est possible, une solution proportionnée et rapide.

La médiation interne peut être sollicitée après échanges préalables avec les interlocuteurs habituels et le Département Achats. Elle vise à rechercher une solution concertée, équilibrée et respectueuse des engagements de chacune des parties.

Notre ambition commune

Par ce guide, la CEGEE souhaite partager avec ses fournisseurs une vision commune : construire des relations durables, équilibrées et responsables, au service de la performance économique, de la confiance, de la conformité et de l'impact positif sur les territoires. Chaque achat compte. Chaque relation fournisseur peut contribuer à une économie plus responsable.

- ✓ **Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables**
- ✓ **Politique Achats Responsables**
- ✓ **Engagement RSE Groupe BPCE**
- ✓ **Partenaire de confiance des territoires**