CAISSE D'EPARGNE
HAUTS DE FRANCE

GUIDE FOURNISSEURS

Certified
B
Corporation

RELATIONS FOURNISSEURS & ACHATS RESPONSABLES
LABEL

Caisse d'Epargne et de Prévoyance Hauts de France -
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 –
Capital social de 1 000 000 000 € -
Siège social 612 rue de la Chaude Rivière 59800 LILLE –
383 000 692 RCS Lille Métropole - Code NAF 6419 Z – N° TVA intracommunautaire FR34383000692 - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 008 031 –
Titulaire de la carte professionnelle « Transaction sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° CPI 8001 2016 000 009 207 délivrée par la CCI Grand Lille - garantie financière : CEGC, 16 rue Hoche, Tour Kupka B – TSA 39999 92919 La Défense Cedex.

1 Table des matières

INTRODUCTION 2

1. LES ENGAGEMENTS DU GROUPE BPCE ET LA POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES. 3

1.1 LES ENGAGEMENTS DU GROUPE BPCE 3
1.2. LA POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES GROUPE 3
1.3 LES ACHATS RESPONSABLES EN CENORBANK 4

2. RESPECT DES LOIS, EQUITE, TRANSPARENCE ENVERS LES FOURNISSEURS 4

2.1 PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES 4
2.2 OBJECTIVITE ET IMPARTIALITE DES ACHETEURS 5
2.3 CONFLIT D'INTERETS 5
2.4 CADEAUX ET INVITATIONS 6
2.5 CONFIDENTIALITE 6
2.6 REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)* 7
2.7 CONCURRENCE 7
2.8 PHARE (POLITIQUE HANDICAP ET ACHATS RESPONSABLES) 8
2.9 VOLUMES PREVISIONNELS 8

3. LA RELATION CONTRACTUELLE 9

3.1 RESPECT DES ENGAGEMENTS 9
3.2 LA DEPENDANCE 9
3.3 INCIDENTS ET MEDIATION 10
3.4 LES DOCUMENTS REGLEMENTAIRES POUR LES FOURNISSEURS FRANÇAIS 10

4. LA POLITIQUE RSE 12

5. FACTURATION ET PAIEMENT 14

5.1 LA FACTURATION 14
5.2 LE PAIEMENT 16

Introduction

BPCE, l'organe central du Groupe BPCE, veille au strict respect des lois, des réglementations et des bonnes pratiques professionnelles au sein des entreprises du Groupe. La Conformité garantit la mise en œuvre effective de l'ensemble de ces règles, contribuant ainsi à la confiance de toutes les parties prenantes.

L'éthique professionnelle fait partie intégrante du dispositif de conformité dont les grands principes sont fixés par BPCE, puis déclinés par chaque entité du Groupe en fonction de ses spécificités.

Le Groupe BPCE est également engagé dans la prévention de la délinquance financière qui comprend la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, mais également le respect des sanctions à l'encontre de certains pays, personnes ou entités décidées par l'Union européenne ou les États-Unis.

Le Groupe BPCE ancre son engagement sociétal et environnemental au sein de ses métiers et de ses processus décisionnels. Son approche RSE (responsabilité sociale et environnementale) est au cœur des relations durables que le Groupe noue avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Le modèle coopératif du Groupe apporte une vision de long terme de la relation bancaire, une proximité particulière avec les territoires et permet de donner la primauté à la relation humaine. Elle constitue le sens de notre engagement envers nos clients, sociétaires, partenaires et collaborateurs pour contribuer de manière responsable au développement économique et social des territoires. La démarche RSE du Groupe est placée au cœur des objectifs du plan stratégique.

La CENORBANK s'inscrit dans ces valeurs et le plan stratégique du Groupe. Elle s'attache au respect des règlementations en vigueur. Les personnes qui agissent au nom de la CENORBANK doivent toujours avoir en tête les différentes règles de la société et les mettre en pratique dans le cadre de leur comportement professionnel.

La CENORBANK 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 CENORBANK la disponibilité des biens et services nécessaire par une sélection minutieuse des fournisseurs qui satisfont nos exigences techniques, économiques, sociétales et environnementales.

Le guide « des engagements réciproques » a pour objet de faciliter la relation fournisseur tout au long de l'acte d'achat et d'associer le fournisseur à la mise en place de mesures de vigilance dans le cadre de leurs démarches de RSE.

Le guide détaille les principes d'application de cette démarche lors de la relation avec les acteurs du marché en s'appuyant sur les principes fondamentaux détaillés dans la charte Achats Responsables du Groupe BPCE.

Chacun des acteurs de la CENORBANK 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 rouge). Il partage ainsi les principes de responsabilité de la CENORBANK.

1. Les engagements du Groupe BPCE et la Politique Achats Responsables.

1.1 Les engagements du Groupe BPCE

Le Groupe BPCE a une volonté forte d'agir en entreprise responsable, tant vis-à-vis de son environnement socio-économique que de son environnement naturel, et inscrit ainsi le développement durable au cœur de ses activités de banque et d'assurance.

Les engagements RSE du groupe sont communiqués via le site institutionnel du Groupe, dans les rapports annuels des entreprises (DPEF/CSRD, Contrat d'utilité des fédérations FNCE, FNBP)

Les principaux engagements du Groupe BPCE sont les suivants :

- Adhérent de longue date au Pacte Mondial des nations unies
- Signataire de la Charte RFAR (Relations Fournisseurs et Achats Responsables), en 2010, puis 2023
- Le Groupe BPCE a rejoint en 2019 le B4IG (Business for inclusive Growth)
- Signataire des Principe pour une banque responsable qui l'engage à aligner stratégiquement ses activités sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies et de l' Accord de Paris sur le climat.
- En octobre 2020, le Groupe BPCE a signé la Charte numérique Responsable,
- En juillet 2021 BPCE rejoint le « Net Zero Banking Alliance » en s'engageant à aligner son bilan bancaire sur une trajectoire de neutralité carbone.

Le Groupe BPCE ancre son engagement sociétal et environnemental au sein de ses métiers et de ses processus décisionnels. Son approche RSE (responsabilité sociale et environnementale) est au cœur des relations durables que le Groupe noue avec l'ensemble de ses parties prenantes.
Le modèle coopératif du Groupe apporte une vision de long terme de la relation bancaire, une proximité particulière avec les territoires et permet de donner la primauté à la relation humaine.
Elle constitue le sens de notre engagement envers nos clients, sociétaires, partenaires et collaborateurs pour contribuer de manière responsable au développement économique et social des territoires.

La démarche RSE du Groupe est placée au cœur des objectifs du plan stratégique.

BPCE Achats & Services a signé, pour le compte du Groupe BPCE

- Les Chartes « Relations Fournisseurs & Achats Responsables » et « Achats Responsables de la Filière banque »
- Ainsi que l'engagement « Je choisis la French Tech » visant à contribuer au développement des startups françaises.

1.2. La Politique Achats Responsables Groupe

Afin de structurer sa démarche d'achat responsable et de prendre en compte toutes les composantes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), le groupe BPCE s'est appuyé sur les exigences de la norme ISO 20400 pour construire sa Politique Achats Responsables

La démarche d'achats responsables de BPCE s'articule ainsi autour des axes majeurs suivants :

- Appliquer et contrôler les bonnes pratiques des affaires (prévention de la corruption, éthique, respect du droit du travail, respect des délais de paiement, promotion de relations durables et équilibrées…),
- Contribuer, avec les entreprises du Groupe BPCE, au développement local (diversification et enrichissement des activités économiques et sociales dans les territoires),
- Prendre en compte notamment le cycle de vie des produits, le coût complet, la conception durable des produits et services achetés.

1.3 Les Achats Responsables en CENORBANK

La politique Achats Responsables mobilise les acheteurs, les dirigeants, les Directions Métiers et les fournisseurs.

La CENORBANK a mis en place les principes d'action suivants afin d'intégrer la RSE dans ses actes d'achats :

- Construire une relation durable avec les fournisseurs, notamment en mettant en place un environnement dédié, mais aussi en instaurant une évaluation réciproque de la relation ;
- Intégrer les critères RSE dans chacune des étapes d'achat (sourcing de fournisseurs, éco conception, analyse du cycle de vie, mesure de l'impact environnemental des biens et services achetés, en particulier carbone, …) ;
- Evaluer selon des critères RSE des fournisseurs lors des consultations selon des critères adaptés aux projets d'achat (dont notamment le Devoir de vigilance) ;
- Mesurer les impacts environnementaux des actions achats réalisées, dont l'impact carbone ;
- Favoriser, avec l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE, le développement économique et social du tissu économique local ;
- Développer le recours aux fournisseurs inclusifs (Structures d'Insertion par l'Activité Economique et Structures du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA).

La CEHDF est labélisée Relations Fournisseurs et Achats Responsables, et est à ce titre dans une démarche d'amélioration continue vers une politique et des pratiques d'achat responsable ainsi qu'une amélioration continue de ses pratiques en lien avec les exigences de la norme ISO 20400.

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

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

2.1 Pacte mondial des Nations Unies

Les banques du Groupe BPCE sont signataires du Pacte Mondial des Nations Unies et adhèrent à ses «10 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.

2.2 Objectivité et Impartialité des Acheteurs

Les acheteurs de la CENORBANK 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.

2.3 Conflit d'intérêts

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

La CENORBANK 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 CENORBANK.

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 règlementations légales. Le personnel de la CEHDF 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 CENORBANK 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 CENORBANK,

- Exploite à des fins personnelles une opportunité d'affaires proposée à la CENORBANK,
- Utilise une information confidentielle de la CENORBANK, obtenue dans le cadre de son emploi, pour en tirer profit ou avantage pour lui-même ou pour autrui (par exemple, en cas d'appels d'offres auprès de sociétés cotées, utilisation de l'information privilégiée pouvant aboutir sur un délit d'initiés).

Dans sa réponse au dossier de consultation, il est demandé au fournisseur d'informer impérativement de toute situation de conflit d'intérêt, potentielle ou avérée, identifiée, comme l'existence de liens entre lui et un des collaborateurs de la CENORBANK.
Cette obligation s'impose tout au long de la relation client/ Fournisseur.
Certains fournisseurs peuvent également être clients de la CENORBANK ou avoir des relations extra-professionnelles avec leur interlocuteur Banque. Dans ces cas, le Fournisseur s'engage expressément à conserver une neutralité totale, à rester un professionnel dans son activité et à ne pas faire valoir, de quelque manière que ce soit, ses relations ou sa position de client de la Banque pour tenter d'obtenir un traitement privilégié, et inversement.

2.4 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 CENORBANK.
Cas particulier des cadeaux et avantages : En application de ces principes, aucun membre du personnel ne doit accepter ou proposer, sous quelque forme que ce soit, de rémunération directe ou indirecte d'un client, d'un intermédiaire, d'un fournisseur ou d'un concurrent ou bien encore recevoir ou donner des libéralités ou invitations ou cadeaux.
Toute dérogation aux principes énoncés ci-dessus doit faire systématiquement l'objet d'une demande d'autorisation écrite auprès du responsable hiérarchique. Celui-ci apprécie la suite à donner.
Le principe de transparence exige par ailleurs, que tout accord soit transmis (montant, nature, date, conditions, etc.) par le responsable hiérarchique au Directeur de la Conformité et des Contrôles Permanents.
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 CENORBANK.

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.

2.5 Confidentialité

La Caisse d'Epargne Hauts de France s'engage à garder toutes les informations professionnelles confidentielles. Tous les collaborateurs CENORBANK 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 CENORBANK se réserve le droit de demander que l'ensemble des documents et informations fournies, quel qu'en soit le support lui soit retourné ou soit supprimé. Les éléments de réponse fournis par les fournisseurs sont également considérés comment étant confidentiels.

2.6 Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)*

Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.
On parle de données personnelles, toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.
Mesures préconisées par la CNIL

- ✓ **Ne collecter que les données vraiment nécessaires,**
- ✓ **Être transparent,**
- ✓ **Respecter les droits des personnes,**
- ✓ **Garder la maîtrise des données,**
- ✓ **Identifier les risques et**
- ✓ **Sécuriser ses données**.

Le RGPD **concerne aussi les sous-traitants** qui traitent des données personnelles pour le compte d'autres organismes.
La CENORBANK exige de ses fournisseurs le respect du RGPD pour toutes les prestations confiées et s'engage également au respect du RGPD envers ses fournisseurs.

Le fournisseur s'engage avec l'ensemble de ses sous-traitants au respect du RGPD pour les prestations confiées par la CENORBANK.

Source : CNIL « Règlement Général sur la Protection des Données ou RGPD (Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016) »

2.7 Concurrence

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

- Égalité de traitement des candidats,
- Transparence et traçabilité des procédures,
- Prise en compte si possible du coût total ou TCO (Total Cost of Ownership)
- 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).

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 CENORBANK 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 CENORBANK s'engage à ne pas choisir avec pour seul critère le prix le plus bas, mais la solution servant au mieux ses intérêts,

Les critères de sélection et d'attribution des marchés 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.

2.8 PHARE (Politique Handicap et Achats Responsables)

La politique handicap du Groupe BPCE (Banque Populaire – Caisse d'Epargne) 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 et aux entreprises de l'insertion.
La filière achats s'est donc engagée aux côtés des référents handicap, à augmenter de manière significative le taux d'emploi indirect Groupe.

La CENORBANK privilégiera les offres innovantes des fournisseurs qui proposeront des cotraitances avec des entreprises du secteur adapté et protégé.

2.9 Volumes prévisionnels

La CENORBANK s'engage, dans la mesure du possible, à communiquer à chacun de ses fournisseurs les volumes prévisionnels d'activité concernant leur relation commerciale.

3. La Relation Contractuelle

3.1 Respect des engagements

Chaque contrat entre la CENORBANK et ses fournisseurs constitue l'ensemble des engagements réciproques des parties.
La CENORBANK 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 CENORBANK vis-à-vis de l'ensemble de ses fournisseurs.
La CENORBANK 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 CENORBANK 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.

3.2 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 trimestriellement le niveau de dépendance de 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 CENORBANK attend de ses fournisseurs qu'ils diversifient leur clientèle et qu'ils cherchent à accroitre leurs débouchés lorsque leur taux de dépendance vis-à-vis de la CENORBANK atteint 30%.

3.3 Incidents et médiation

En cas de difficulté et en l'absence d'une réponse satisfaisante, et après échanges préalables avec le Département Performance Financière Budgétaire et Achats, 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 CENORBANK. 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 et par courriel, à l'adresse suivante :

mediateur-fournisseur@bpce.fr

Pour rappel, au cours de vos échanges avec la CENORBANK, voici vos canaux de communication à privilégier pour une réponse dans les meilleurs délais :

Périmètre du besoin	Canal de communication
Gestion de la vie de la prestation : Compréhension de la commande ; modalités de livraison ; Contrats ; Changement d'adresse postale ou adresse électronique ; Changement de RIB	Contact CENORBANK pour votre prestation
Communication de l'actualisation de vos documents légaux et règlementaires : Kbis, déclaration Urssaf, assurance RCP, déclaratif travailleurs étrangers	Sur la plateforme de notre partenaire : www.provigis.com
Envoi de vos factures	A l'adresse électronique suivante : Reception_factures_fournisseurs@hdf.caisse-epargne.fr (Avec votre contact CENORBANK en copie)
Relance concernant une facture déjà envoyée à l'adresse précédente	comptabilite.fournisseurs@hdf.caisse-epargne.fr
Gestion d'un litige de 1er niveau	Département Achats CEHDF contact-achats-cehdf@hdf.caisse-epargne.fr
Dans le cas de la non-résolution de votre litige avec la CENORBANK	mediateur-fournisseur@bpce.fr

3.4 Les documents réglementaires pour les fournisseurs Français

La législation impose désormais, lors de toute transaction commerciale d'un montant supérieur ou égal à 5.000 € TTC, que le client obtienne de son fournisseur, ou prestataire de services, au plus tard lors de la signature d'un contrat, des documents administratifs obligatoires.

PROVIGIS (prestataire du groupe BPCE) 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 tous types d'informations ou documents (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.

PROVIGIS garantit la confidentialité des documents grâce à un cloisonnement complet et à un chiffrement des données.

La CENORBANK attend de ses fournisseurs qu'ils envoient les documents obligatoires sur la plateforme PROVIGIS (www.provigis.com) dans le respect des dates réglementaires mentionnées ci-dessous :

DOCUMENTS	DATE DE VALIDITE
Extrait Kbis	6 mois
Attestation URSSAF	6 mois
Liste des travailleurs étrangers	6 mois
Attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle (pour les prestations présentant un risque particulier ou lorsque le contrat l'exige)	12 mois
Attestation d'assurance décennale (Travaux)	12 mois

4. 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. 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.

En février 2020, la Caisse d'Epargne Hauts De France a obtenu le label « Relations Fournisseur et Achats Responsables » (RFAR). Ce label, adossé à la norme ISO 20400 :2017, distingue les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Il s'agit du premier label d'Etat en la matière remis par les pouvoirs publics.

En novembre 2022, la Caisse d'Epargne Hauts De France a obtenu le label BCORP, certification internationale répondant aux standards les plus élevés en matière de performances sociale, sociétale et environnementale. Cette certification prestigieuse permet a la caisse d'Epargne Hauts de France d'être distinguée pour son impact environnemental et social, ainsi que pour son fonctionnement éthique et transparent.

Parmi les éléments ayant permis la délivrance de ces labels, figurent les aspects suivants :

- La promotion de relations durables et équilibrées,
- L'équité financière vis-à-vis des fournisseurs,
- L'égalité de traitement entre les fournisseurs,
- La prévention de la corruption,
- La prise en compte du coût total de l'achat,
- L'intégration dans les processus d'achat des performances sociales et environnementales des fournisseurs,
- La contribution au développement des territoires,
- Le développement des relations et de la médiation commerciales.

-

La CENORBANK attend de ses fournisseurs une contribution active à ces engagements dans les Achats Responsables.

Les fournisseurs s'engagent à :

- Respecter toutes les lois et règlementations,
- Être 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, …),
- Fournir à tout moment les pièces justificatives à l'application des principes énoncés dans ce guide et à recevoir des auditeurs (internes ou externes) mandatés pour vérifier l'application de la charte,
- Accompagner la CENORBANK dans l'atteinte de ses objectifs RSE notamment en proposant des produits, des procédés ou des services innovants,
- Promouvoir ces engagements 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 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 maitrise de ces risques par le respect le plus strict des meilleures pratiques.

5. Facturation et Paiement

5.1 La facturation

Conformément à la législation, toutes les commandes CEHDF de biens et services auprès d'un fournisseur doivent faire l'objet d'une facturation.
La facture est un document de preuve pour la CEHDF 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 CEHDF a négociées avec les fournisseurs. A postériori, 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.

Réforme de la facturation électronique

Dans le cadre de la réforme de la facturation électronique, les entreprises assujetties à la TVA devront progressivement émettre et recevoir leurs factures selon les modalités prévues par les autorités fiscales. Les factures concernées devront être transmises via une plateforme agréée et respecter les formats réglementaires.

Les fournisseurs sont invités à anticiper dès à présent cette évolution afin de garantir la conformité de leurs systèmes et de leurs processus de facturation.

En France, à compter du 1er septembre 2026, les entreprises devront progressivement recourir à des plateformes agrées (PA) pour l'émission et la réception de leurs factures électroniques selon le calendrier fixé par l'administration fiscale.

La CEHDF a choisi le SIREN pour Code d'adressage : 383 000 692

Durant la période transitoire, les modalités de transmission des factures précisées lors de la contractualisation ou de la commande demeurent applicables.

Par ailleurs, la boîte mail : Reception_factures_fournisseurs@hdf.caisse-epargne.fr reste ouverte jusqu'à fin 2027 pour les fournisseurs non soumis au dispositif de facturation électronique.

Bon de commande

La CEHDF applique une comptabilité d'engagement.
Lorsqu'un achat ou une prestation fait l'objet de l'émission préalable d'un bon de commande, le fournisseur doit obligatoirement mentionner le numéro de ce bon de commande sur sa facture.
L'absence de cette référence peut entraîner un allongement des délais de traitement, voire la mise en attente de la facture jusqu'à sa régularisation.

Cas particulier de la Belgique et des Pays-Bas

En Belgique, depuis le 1er janvier 2026, les factures électroniques B2B doivent être transmises exclusivement via le réseau électronique.

Aux Pays-Bas, la généralisation de la facturation électronique est prévue à l'horizon fin 2027.

Toute dépense engagée pour les succursales situées en Belgique ou aux Pays-Bas doit être facturée, adressée et traitée localement.
Une facture établie au nom de la CEHDF à Lille ne peut pas être réglée par une entité étrangère du Groupe.
Les factures destinées à ces entités doivent obligatoirement mentionner :

- Le nom de la succursale ;
- L'adresse complète de l'entité concernée ;
- Les numéros d'identification légaux et fiscaux (numéro de TVA Intracommunautaire, BCE,etc.);
- Les références de la direction ou du service demandeur.

Pour permettre un paiement rapide de votre facture, merci de respecter les exigences suivantes :

Modalités de facturation
Si je suis concerné par la facturation électronique : les factures doivent être envoyées vers notre plateforme agréée (PA) par voie électronique avec le Code d'adressage 383 000 692 **Dans le cas contraire, je l'envoie en PDF à** : Reception_factures_fournisseurs@hdf.caisse-epargne.fr **En précisant bien en destinataire de la facture :** *Caisse d'Epargne Hauts de France* *Direction comptabilité - ID courrier 84130* *612 rue de la chaude rivière* *59800 Lille*
J'indique impérativement : * Mes coordonnées complètes * La référence du Bon de Commande CEHDF * Le nom et la direction de mon contact prestation CEHDF * Le ou les sites de livraison * La date de facturation * Une description détaillée de la prestation réalisée

5.2 Le paiement

Conformément à la loi de modernisation de l'économie (LME) en présence de date de règlement le délai de paiement peut atteindre 45 jours fin de mois ou 60 jours à partir de la date de facturation, à défaut de date convenu le délai maximum de paiement est fixé au 30ème jour suivant la réception des marchandises ou de l'exécution de la prestation.
La CEHDF s'engage à régler les sommes dues à réception de facture sous réserve d'un délai administratif de traitement et du respect des conditions décrites dans ce présent document.

Gestion des litiges

En cas de contestation portant sur une facture, les parties s'engagent à rechercher une résolution rapide et de bonne foi.

Le fournisseur est invité à prendre contact avec son interlocuteur métier ou administratif dès qu'une anomalie est identifiée afin de faciliter sa résolution et d'éviter une dégradation des délais de paiement.

Le fournisseur s'engage à envoyer sa facture rapidement après la réalisation de sa prestation.
Il s'engage à relancer son contact métier s'il n'est pas payé sous 30 jours pour prévenir tout incident de réception de celle-ci.

FIN DU DOCUMENT