

L'objectif de cette procédure est de détailler les actions relatives au traitement de la facturation et des avoirs ainsi que dans le traitement et suivi des litiges en listant et en expliquant les éléments attendus ainsi que les rôles et responsabilités de chacun.

Procédure traitement de la facturation et des avoirs dans les villages utilisant COUPA

SC-P-WW-07

DIRECTION GLOBAL PURSHASING & SOURCING

Mots clés : Procédure – Supply Chain – Facturation - Avoirs				
Titre : Procédure de traitement de la facturation et des avoirs			Code document : SC-P-WW-07	
Date de révision	Rédaction	Relecture :	Approbation	Date d'application :
Mai 2024	<u>SC Méthodes Logistiques :</u> Amandine Asset	<u>Direction Audit Interne :</u> Camille BAUBY Olivier SAURET	<u>Direction GPS :</u> Franck PICABEA <i>(Le 30/09/24)</i>	06/11/24
<u>Périmètre d'application</u>		<u>Direction Finance EAF :</u> Pierre-Olivier HOT	<u>Direction Supply Chain EAF:</u> Christophe GALY <i>Lle 25/07/24)</i>	
Supply Chain Worldwide				

Table des matières

I) OBJECTIFS.....	3
II) RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	3
III) DOCUMENTS ASSOCIÉS.....	4
IV) CONTRÔLES	4
V) LOGIGRAMME	5
VI) DESCRIPTION.....	6
a. Généralité de facturation.....	6
i. Émission / Intégration	6
ii. Rapprochement Coupa.....	7
iii. Règlement.....	8
iv. Cas particulier des factures logistiques	8
b. Contrôle des écarts et traitement.....	8
i. Écart quantité – facture « DA – en attente de réception »	9
ii. Écart prix - facture « approbation en attente »	9
c. Traiter et suivre les litiges	10
i. Traitement des litiges	10
ii. Suivre les litiges	11
VII) ANNEXES	12



LISTE DES FIGURES

Figure 1 - Logigramme traitement de la facturation

Figure 2 - Process de validation des factures dans Coupa

Figure 3 - Canaux de transmission et intégration dans Coupa

Figure 4 - Contrôles Coupa pour le rapprochement des factures

Figure 5 - Processus de traitement des avoirs

LEXIQUE

CSP : Coupa Supplier Portal

RDS : Responsable de Service

RFI / RFS : Responsable Financier

SAN : Supplier Actionnable Notifications

SLV : Superviseur Logistique Village

I) OBJECTIFS

L'objectif de cette procédure est de détailler les actions relatives au traitement de la facturation et des avoirs en listant et en expliquant les éléments attendus ainsi que les rôles et responsabilités de chacun.

Ce document s'applique à l'ensemble du personnel Supply Chain Club Med, BU et Resorts, impliqué dans le traitement de la facturation et des avoirs via Coupa. Pour les villages ne passant pas encore pas Coupa, se référer aux modes opératoires locaux.



Les responsabilités du service Comptabilité fournisseur peuvent être assumées par un autre service selon l'organisation locale

II) RÔLES ET RESPONSABILITÉS

RÔLES	RESPONSABILITÉS
Comptabilité fournisseur	Traitement de la facture dans le module Coupa
	Rapproche la commande avec la facture
	Saisie code Taxe / TVA
	Approuve les demandes de mise à jour des coordonnées de règlement du fournisseur
	Identifie les avoirs et les rapproche des factures
	Procède au règlement des factures
	Enregistrement de la facture dans Coupa si réception papier (numérisation / saisie manuelle)
	Communique avec les parties prenantes pour le suivi et l'ajustement des factures durant le processus de traitement
SLV	Traite les écarts de quantité reçues par rapport à la quantité facturée
	Déclare les incidents liés à la facturation via le formulaire d'incident fournisseur
	Communique avec les parties prenantes pour le suivi et l'ajustement des factures durant le processus de traitement
	Motive les demandes de rejet à l'approvisionneur via un commentaire
	Ajoute un commentaire précis et clair si besoin en taguant la personne concernée
Approvisionneur	Edite les rapports des factures en statut litige
	Supervise et suit le traitement des incidents mineurs
	Prévoit des plans d'amélioration avec les fournisseurs
	Conteste les factures suite échanges avec le SLV
	Communique avec les parties prenantes pour le suivi et l'ajustement des factures durant le processus de traitement
Acheteur	Traite les écarts de prix facturé
	Supervise et suit le traitement des incidents majeurs
	Établit des solutions avec les fournisseurs
	Communique avec les parties prenantes pour le suivi et l'ajustement des factures durant le processus de traitement
	Ajoute un commentaire précis et clair au fournisseur ou en privé en taguant la personne concernée
RFI / RFS	Notifié des écarts de tolérance facturé > à 100€
	Reçoit et vérifie la facture en cas de réception par mail /courrier selon organisation locale
	Envoi la facture en comptabilité ou traite la facture selon organisation locale
Fournisseur	Crée et transmet la facture
	Crée et transmet l'avoir
	Commente si besoin
	Traite ses factures en statut litige sur Coupa si la facture a été saisie sur le portail par le fournisseur

III) DOCUMENTS ASSOCIÉS

[Tolérance réception/facturation](#)


[Coupa Fiches 10- Comment traiter une facture au CSP.pdf](#)

[Coupa Fiches 11 - Comment traiter une facture hors CSP.pdf](#)

[Coupa Fiches 13- Comment traiter une facture d'acompte.pdf](#)

[Coupa Fiches 17 - Comment traiter une facture en attente de réception.pdf](#)

[Coupa Fiches 12 - Traiter et piloter un avoir.pdf](#)

FAQ Coupa (disponible sur la page d'accueil) : 

- Comment connaître le statut de ma facture
- Comment savoir si l'avoir reçu a régularisé la facture en litige
- Que faire si la demande est en statut « action en attente de réception »

[Book Approvisionneur Logisticien](#)

IV) CONTRÔLES

Les services de l'Audit Interne et Supply Chain-Méthodes Logistiques (ou tout autre service validé par la Direction Supply Chain) peuvent à tout moment effectuer des contrôles afin de s'assurer de la bonne application et du respect des procédures.

Cela permet également de détecter les éventuelles incompréhensions ou anomalies et de mettre à jour si besoin les documents concernés.

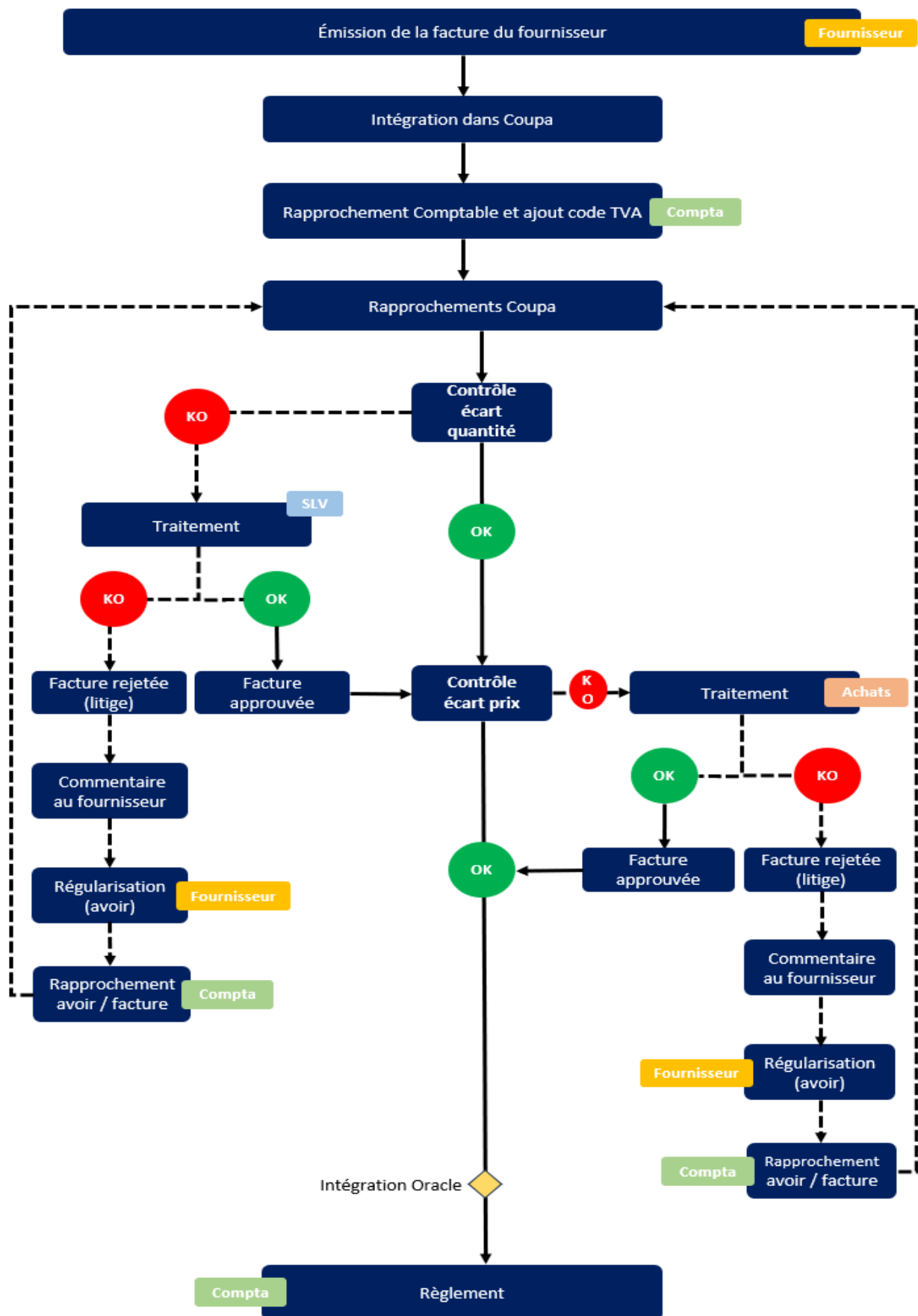


Figure 1 - Logigramme traitement de la facturation

VI) DESCRIPTION

a. Généralité de facturation

Toute dépense, achats de biens ou de prestations de service, doit faire l'objet d'une commande dans Coupa. La référence devra obligatoirement être mentionnée sur la facture émise par le prestataire/fournisseur afin qu'elle puisse être rapprochée et faciliter le processus de règlement. (Cf. *Annexe 1 - De la commande au règlement*)

⚠ Les factures sans numéro de commande doivent être retournées au fournisseur.
En cas de récurrence de n° manquant sur les factures d'un même fournisseur, la comptabilité déclare un incident majeur et une solution doit être mise en place par l'acheteur avec le fournisseur.

Avant de pouvoir être validée pour règlement, la facture est soumise à différentes étapes de contrôles. Cf. *Figure 2*. Le rapprochement, le traitement et les approbations nécessaires des factures sont entièrement gérées dans Coupa. Les factures sont ensuite transférées à Oracle pour paiement.

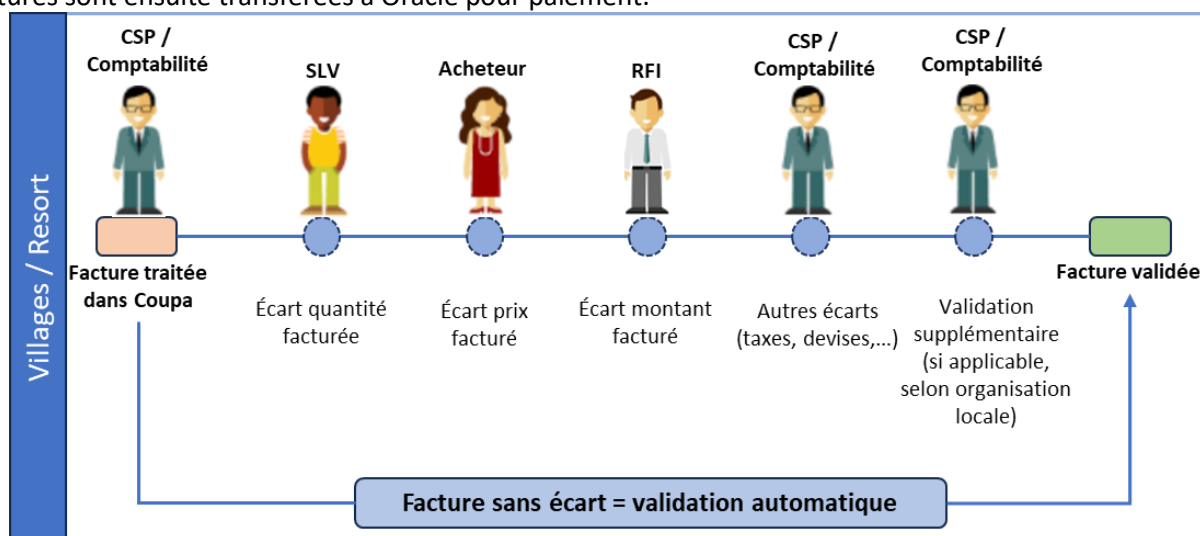


Figure 2 - Process de validation des factures dans Coupa

i. Émission / Intégration

Le fournisseur va émettre sa facture et la transmettre selon différents canaux :

- Par mail / papier (traitement manuel de la comptabilité pour intégration)
- Via le Coupa Supplier Portal (ou SAN)
- En dématérialisée (cXML)

La facture est intégrée dans Coupa selon différentes méthodes :

- Via *Itesoft* et transférée dans Coupa
- Directement depuis Coupa : Coupa Supplier Portal, SAN, cXML.
- Manuellement dans le module Facture de Coupa

Cf. Figure 3



Figure 3 - Canaux de transmission et intégration dans Coupa

ii. Rapprochement Coupa

Une fois intégrée dans Coupa, le système effectue différents contrôles (Cf. [Figure 4](#))

- **Booking Hold** : contrôle des coordonnées de paiement. Si le fournisseur soumet une facture avec une adresse de paiement non reconnue dans Coupa, elle sera mise en attente (Booking Hold). Le demandeur doit contacter le fournisseur pour qu'il réenregistre sa facture avec une adresse de paiement correcte ou pour qu'il mette à jour ses données via un formulaire. La comptabilité valide ensuite la mise à jour et associe les nouvelles coordonnées bancaires à la facture, ce qui permet de débloquent le Booking Hold.
- **AP Hold** : contrôle si la facture répond aux exigences (n° de commande manquant, demandeur manquant, nature spéciale, ...) et qu'elle n'a pas été mise en attente.
- **Match processing** : contrôle si un bon de commande/bon de réception est requis
 - 2 way matching : les factures de prestation (Loyer / Assurance / Telecom / Énergie) doivent être associées à un bon de commande et lui correspondre complètement.
Sinon, la facture sera mise en attente et devra être approuvée par un examinateur.
 - 3 way matching : les factures de marchandises doivent être associées à un bon de commande **ET** à un bon de réception et leur correspondre complètement.
Sinon, la facture sera mise en attente de réception et devra être traitée.
Elle sera automatiquement validée quand le rapprochement sera effectué.
- **Contrôle série de tolérances** : selon autorisation des écarts préalablement défini entre la facture et le bon de commande/bon de réception (prix, quantité, UDM, ...). 💡 Cf document : [Tolérance réception/facturation](#)
- **Chaînes d'approbations** : selon les cas la facture peut-être :
 - **Rejetée** : la facture est mise en litige et un commentaire est envoyé au fournisseur pour régularisation
 - **Acceptée** : la facture est approuvée et prête à être payée

⚠ Si une facture ne peut pas être rapprochée, le service concerné est alerté pour traiter l'anomalie et régulariser la situation.

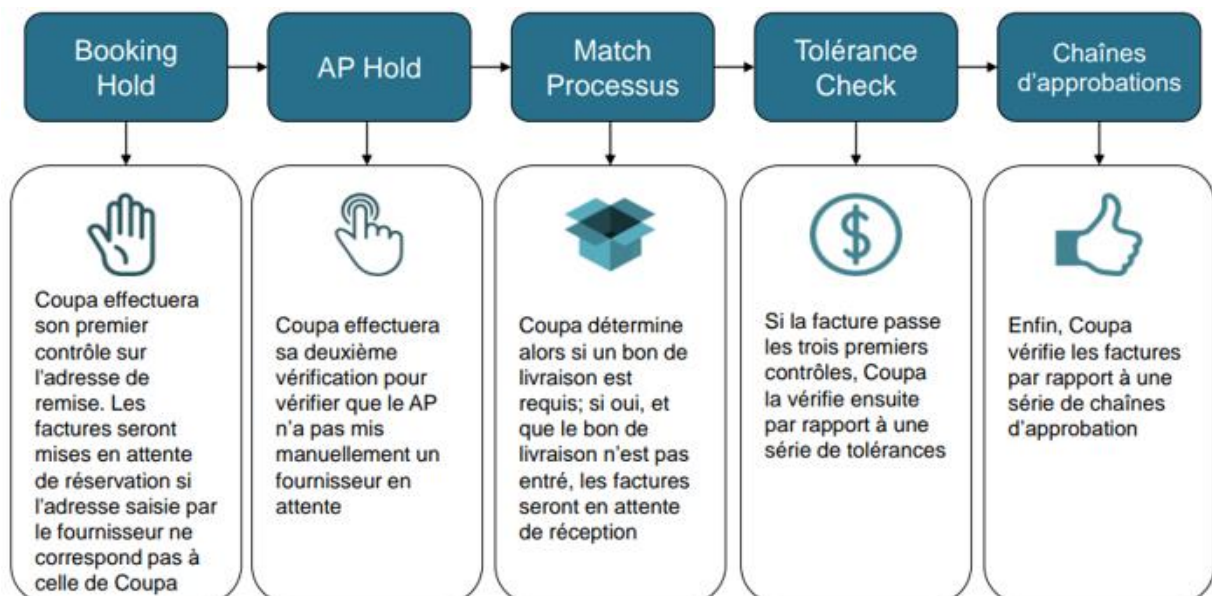


Figure 4 - Contrôles Coupa pour le rapprochement des factures

iii. Règlement

Une fois la facture approuvée dans Coupa, elle est intégrée dans Oracle et prête à être payée.

Les factures rapprochées dans Coupa sans écart sont automatiquement approuvées et intégrées à Oracle. Cf. [Figure 2](#)
Attention ! Il peut y avoir des rejets d'interface entre COUPA / Oracle. Ces rejets sont à contrôler régulièrement par la comptabilité et la finances

iv. Cas particulier des factures logistiques

Les factures de nos prestataires logistiques (transport, douane, transitaire, CCI, ...) nécessitent un traitement particulier pour qu'une commande COUPA puisse être rattachée à la facture :

- La facture doit être transférée en format dématérialisé par le fournisseur ou la comptabilité au service logistique internationale selon la méthode en vigueur sur le périmètre. Sinon elle doit être scannée et envoyée par le receveur de la facture.
- Une commande free text en montant doit être saisie dans COUPA (par la logistique internationale) et respecter les points suivants :
 - Une ligne de commande par TVA
 - Utilisation de la désignation et du code projet pour la classification et le suivi logistique.
 - Mettre en pièce jointe la version dématérialisée de la facture à la commande Coupa
- Après validation de la hiérarchie selon le workflow d'approbation, la commande doit être réceptionnée informatiquement par la personne qui a passé la commande
- La facture et la référence de la commande COUPA doivent être communiquées à la comptabilité fournisseur via Itesoft pour CSP France ou par e-mail pour le reste du monde.

💡 Pour plus d'informations, se référer aux fiches Coupa [4.A- Demande d'Achat externe de service en Village](#) et [4.B- Demande d'Achat externe de service en Bureau](#)



Pour les villages hors CSP, se référer à l'organisation locale

b. Contrôle des écarts et traitement

Quand une facture est soumise dans Coupa, le système contrôle qu'un bon de commande et un bon de réception sont bien présents pour rapprocher la facture. Il identifie les écarts selon plusieurs facteurs :

- Les quantités facturées
- Les prix catalogues
- Les tolérances

Si une anomalie de prix ou de quantité est détectée, la facture est mise en attente et doit être régularisée par le service concerné afin qu'elle puisse être approuvée et envoyée en règlement.

Si les modalités de tolérance ne sont pas respectées, la facture devra également être vérifiée et approuvée par le RFI/RFS.

💡 Pour plus de détail, se référer aux fiches Coupa 10 et 11 - [Comment traiter une facture au CSP](#) et [hors CSP](#) et au document [Tolérance réception/facturation](#)



Tout incident concernant la commande, la facture ou le contrat doit être déclaré dans Coupa via le formulaire d'incident fournisseur 💡 Cf. fiche Coupa 16 [Déclarer et traiter un incident avec le formulaire](#)

i. Écart quantité – facture « DA – en attente de réception »

Les lignes de factures sont rapprochées des lignes de commandes et de réceptions.

Si la quantité facturée ne correspond pas à la quantité réceptionnée ou que le bon de réception est manquant, le statut de la facture devient « *DA en attente de réception* » (« *Pending receipt* »)


Le SLV doit se rendre dans l'onglet « *facturation* » et filtrer les factures sur celles en « *attente de réception* »

- *S'il y a eu une erreur dans la saisie réceptionnée / si la quantité facturée est acceptée* : vérifier les éléments de réception et effectuer ou corriger la saisie pour que la facture puisse être rapprochée et validée.
- *Si la commande n'a pas été entièrement livrée / si la quantité facturée n'est pas acceptée* :
Le SLV doit préciser à l'approvisionneur en commentaire un motif de rejet en indiquant **les références / nom / problématique / N° de lignes** concernées pour envoyer une demande de régularisation la plus précise possible au fournisseur.

Il mentionne l'approvisionneur pour vérification, qui validera alors le rejet et passera la facture en litige.

Tout incident constaté à la livraison doit avoir été déclaré au préalable via le formulaire d'incident fournisseur.


💡 Pour plus de détails, se référer aux fiches Coupa 17 [Comment traiter une facture en attente de réception](#), 16 [Comment déclarer et traiter un incident avec le formulaire d'incident](#), fiche pratique Supply Chain [Traiter un litige logistique](#)

 **Le fournisseur peut envoyer sa facture avant que la commande ne soit livrée. Il est impératif de contrôler l'état de la livraison et d'attendre la réception et le contrôle des marchandises avant de rejeter la facture pour éviter un litige inutile. Toute facture en DA – attente de réception doit être commentée.**

ii. Écart prix - facture « approbation en attente »

Si un écart est détecté entre le prix catalogue et le prix facturé, un workflow est automatiquement envoyé à l'**acheteur** pour régulariser la situation :

- *Si le prix facturé par le fournisseur est correct* : l'acheteur valide le workflow et traiter l'erreur de prix avec le GEC
- *Si le prix facturé par le fournisseur est incorrect* : l'acheteur conteste la facture, son statut passe « en litige ». Saisir un motif et un commentaire en indiquant **les références / nom / problématique / N° de lignes concernées** pour envoyer une demande de régularisation au fournisseur.

 Si l'écart de tolérance facturé est supérieur à 100€ et/ou supérieur à 5% du montant total commandé, la facture doit également être contrôlée et approuvée selon le workflow d'approbation paramétré dans l'outil.

c. Traiter et suivre les factures en statut litige

i. Traitement des factures en litiges

Quand un écart est signalé entre la facture et la réception et/ou la commande et que le SLV/Acheteur/RFI/RFS a confirmé le rejet de la facture, elle est alors contestée et passe en litige.

Un commentaire est envoyé au fournisseur pour demander la régularisation de la facture par un avoir.

Une fois l'avoir émis par le fournisseur, il peut être traité :

- Par Coupa si le fournisseur a déposé l'avoir via le portail fournisseur. Le système effectuera le rapprochement.
- Par la comptabilité, qui fera le rapprochement à la ligne de crédit et validera à nouveau la facture



Le statut de la facture doit être passé en « approuvé » pour confirmer la fin du traitement.

Si l'avoir ne permet pas la régularisation de la facture, elle restera en litige jusqu'à l'émission d'un nouvel avoir.



Toutes les parties prenantes doivent communiquer autant que faire se peut pour s'assurer que la facture soit approuvée

💡 Pour plus de détail, se référer à la fiche Coupa n°12 : [Traiter et piloter un avoir](#) et à la FAQ Coupa : Comment savoir si l'avoir reçu a permis de régulariser la facture

Cf. *Figure 5* :

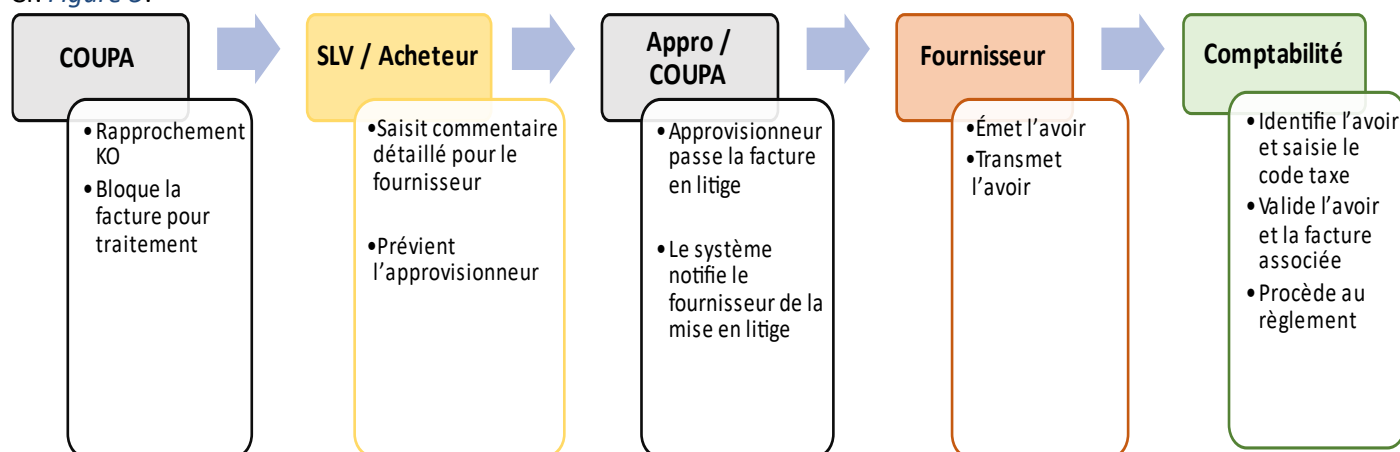


Figure 5 - Processus de traitement des avoirs

ii. Suivre les incidents fournisseurs

Tout incident concernant la commande, la facture ou le contrat doit être déclaré dans Coupa via le formulaire d'incident fournisseur. L'incident peut être :

- **Mineur** : si l'incident a un impact opérationnel ponctuel sur l'activité du Club Med (écart quantité, problème qualité, palette mal filmée, ...) et qu'une action corrective relative à la commande doit être mise en place entre l'approvisionneur et le fournisseur.
- **Majeur** : si l'incident traduit d'un manquement significatif aux obligations contractuelles et qu'une solution structurelle entre l'acheteur et le fournisseur doit être trouvée.



Si l'incident concerne une commande/facture de Facility Management / prestation de service (télécom, énergie, ...), il doit être déclaré en incident majeur et traité par l'acheteur

Les responsables du litige mettent en place des plans d'actions avec les fournisseurs pour limiter la répétition des litiges et améliorer ainsi l'efficacité et la rapidité du traitement des factures.

 Pour plus de détails, se référer à la fiche Coupa 16 [Déclarer et traiter un incident avec le formulaire d'incident](#)



Il est essentiel d'assurer une bonne communication entre toutes les parties prenantes (Appro/Acheteur/SLV/Fournisseur/Comptabilité/RFI/RFS) afin d'assurer une résolution rapide du litige et valider la mise en paiement adéquate de la facture.

d. Délégations

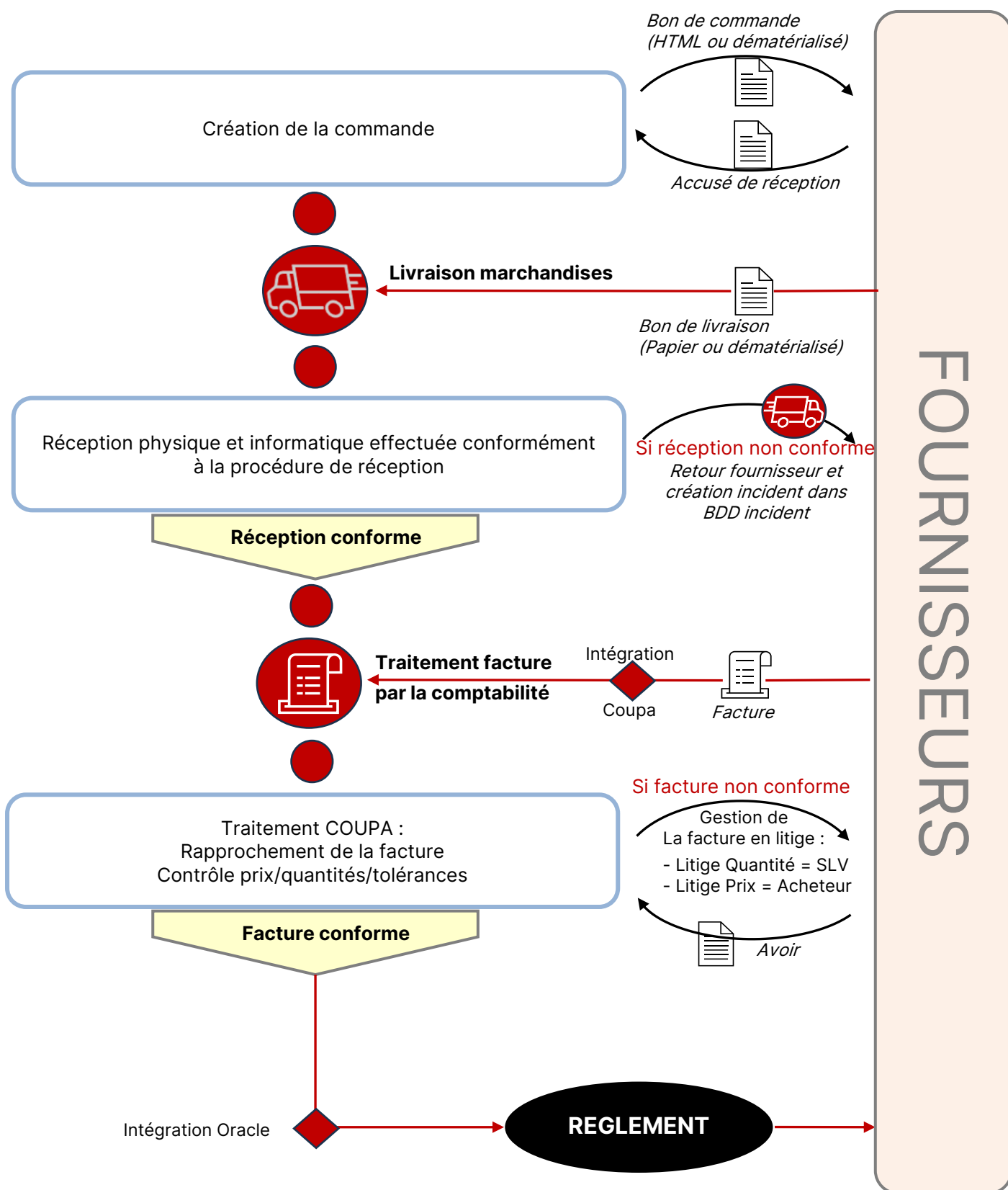
Afin d'assurer la continuité des opérations lors des inter-saisons, fermetures définitives ou absences programmées, les différentes parties prenantes (Approvisionneur(euse)/RFI/RFS) doivent déléguer leur capacité d'approbation aux personnes désignées ayant la capacité d'approuver les transactions en cours. Cela évite tout retard de traitement, et donc de paiement, de la facture.

 Se référer à la fiche COUPA [Délégation de fin de saison](#) et à la FAQ disponible dans l'outil d'aide en ligne de COUPA 



Une Check-list est à disposition des RFI/RFS pour s'assurer que tous les points de contrôle sont bien traités.

- Annexe 1 - De la commande au règlement



Gestion d'un litige facture (Portail fournisseur OU Gestion CSP)

