

## FAQ – CSP (Plateforme COUPA)

Cette FAQ s'adresse à tous les fournisseurs qui utilisent le Portail Fournisseurs Coupa (CSP) dans le cadre de leur collaboration avec l'Institut Pasteur.

Elle est organisée en cinq sections et offre des conseils pour que vous naviguiez efficacement sur le CSP,

- **[Informations générales](#)** : Cette section couvre les bases concernant l'utilisation du système Coupa
- **[Gestion des comptes et connexions](#)** : Vous trouverez ici des instructions sur la création de comptes, la gestion des identifiants de connexion, et tout ce qui concerne l'accès au système CSP
- **[Administrateur](#)** : Cette partie est dédiée aux utilisateurs « administrateurs », incluant la gestion des utilisateurs, des rôles et d'autres paramètres administratifs
- **[Facturation](#)** : Vous y trouverez des informations sur la gestion de vos factures
- **[Autres questions](#)** : Cette section aborde divers sujets qui pourraient ne pas être couverts dans les sections précédentes, mais qui sont néanmoins pertinents pour les fournisseurs utilisant le CSP.

### **Informations Générales**

#### **Qu'est-ce que Coupa ?**

Coupa est une plateforme cloud interentreprises (B2B) spécialisée dans la gestion des dépenses d'entreprise. Elle offre la visibilité, le contrôle, la conformité et l'agilité des dépenses en temps réel.

#### **Qu'est-ce que le Coupa Supplier Portal (CSP) – Portail Fournisseurs ?**

Le Coupa Supplier Portal (CSP) est une plateforme d'échange gratuite, flexible et sécurisée pour simplifier et optimiser les processus d'achat de l'Institut Pasteur avec ses fournisseurs.

Il permet aux fournisseurs de gérer diverses transactions commerciales, telles que la réception de commandes, la possibilité de créer sa facture, la possibilité de charger des catalogues et suivre le statut de la commande jusqu'au paiement.

## **En tant que fournisseur, dois-je obligatoirement m'inscrire sur le CSP ? Quels en sont les avantages pour moi, en tant que fournisseur ?**

Non, ce n'est pas obligatoire. Vous continuerez de recevoir des commandes de Pasteur par mail. Cependant il est recommandé de s'inscrire sur le Coupa Supplier Portal (CSP), car il offre plusieurs avantages, notamment :

- Utiliser gratuitement l'outil
- Consulter et mettre à jour toutes les informations pertinentes de son profil chez plusieurs clients en même temps en une fois.
- Réceptionner et répondre aux appels d'offres ou aux demandes de cotations
- Modifier, parapher et signer des contrats électroniques
- Consulter les bons de commande de l'Institut Pasteur (voire de ses autres clients) en direct, en un seul endroit et à n'importe quel moment. Les bons de commandes sont envoyés à la fois par mail à votre entreprise et sont disponibles sur le CSP.
- Offrir la possibilité de créer sa facture conforme à la réglementation directement à partir du bon de commande depuis le CSP
- Visualiser le statut de traitement des factures
- Effectuer des transactions avec plusieurs clients liés à Coupa via un seul portail

## **Combien coûte l'adhésion au CSP ?**

L'utilisation du portail Coupa est gratuite pour les fournisseurs.

## **Existe-t-il une assistance disponible pour les fournisseurs utilisant le CSP ?**

Oui, vous pouvez contacter directement Pasteur à l'adresse suivante :

[supportfournisseursCOUPA@pasteur.fr](mailto:supportfournisseursCOUPA@pasteur.fr)

Et si vous rencontrez des difficultés techniques, merci de contacter directement l'assistance technique de COUPA à l'adresse [supplieur@coupa.com](mailto:supplieur@coupa.com)

## Gestion des comptes et connexions


### Où puis-je me connecter au CSP ?

Vous avez dû recevoir une invitation de l'Institut Pasteur pour vous connecter au CSP.

Si vous n'avez pas reçu l'invitation, vous devez la redemander à l'adresse suivante :

[supportfournisseursCOUPA@pasteur.fr](mailto:supportfournisseursCOUPA@pasteur.fr)

Lorsque vous accéderez à l'interface, vous devrez saisir vos informations d'identification pour vous connecter au CSP. Ces informations doivent correspondre à celles que vous avez fournies à l'Institut Pasteur pour une authentification réussie.



The screenshot shows the 'coupa supplier portal' interface. At the top left is the logo and text 'coupa supplier portal', and at the top right is a 'Secure' indicator. The main content area is titled 'Se connecter' and contains two input fields: 'E-mail' and 'Mot de passe'. Below these fields is a blue 'Se connecter' button. At the bottom of the form, there are two links: 'Nouveau sur Coupa ? CRÉER UN COMPTE' and 'Mot de passe oublié ?'.

### Comment puis-je savoir si je suis connecté à l'Institut Pasteur ?

Une fois connecté au CSP, vous trouverez l'onglet « Institut Pasteur » dans la section « Derniers clients » située en bas à droite de la page.

Si vous ne le voyez pas à cet endroit, il est possible que vous vous soyez inscrit au CSP avec une adresse e-mail différente de celle utilisée par l'invitation de l'Institut Pasteur.

### Que dois-je faire si j'ai déjà un compte CSP avec un autre client ?

Si vous êtes déjà sur le CSP COUPA pour d'autres clients, vous n'avez pas besoin de recréer un compte. Assurez-vous simplement d'utiliser la même adresse e-mail pour toutes les invitations que vous recevrez de vos clients.

Vous pouvez également fusionner plusieurs comptes en un seul, cela garantira que toute mise à jour de votre profil sera reflétée sur le CSP pour tous vos clients.

# Administrateur

## Comment puis-je ajouter un employé de ma société (utilisateur) ?

Dans le menu principal, sélectionnez l'onglet "Admin". Ensuite, rendez-vous dans l'onglet "Utilisateurs" et cliquez sur le bouton "Inviter un utilisateur". Une fenêtre s'ouvrira où vous devrez fournir les informations nécessaires. Cette étape vous permet de configurer l'accès de plusieurs utilisateurs de votre entreprise à différentes fonctionnalités du même portail fournisseur.

## Pourquoi est-ce que je ne peux pas accéder aux bons de commande / factures ?

Dans le menu principal, accédez à l'onglet "Admin" et vérifiez vos accès aux bons de commande et factures.

Si vous constatez que vous n'avez pas les bons accès, veuillez demander à l'administrateur de votre entreprise (un collègue disposant d'un accès complet) de vous attribuer les permissions nécessaires.

## Que faire si je reçois habituellement des notifications de Coupa sur mon adresse e-mail, mais que je souhaite arrêter de les recevoir ?

Pour ajuster vos préférences de notification, cliquez sur le bouton "Préférences de notification" situé en haut à droite de la page, ou accédez-y en cliquant sur votre nom puis sur "Préférences de notification".

The screenshot shows the 'Préférences de notification' (Notification Preferences) page in the Coupa supplier portal. The user is identified as ELISABETH. The page is divided into several sections:

- Notification Settings:** Shows the email address 'coupapasteur+dutcher@' and a mobile number field with '+1' as the country code. A 'Certifier' button is present. A warning message says 'Vérifier le numéro pour recevoir des SMS'.
- Accès aux comptes (Account Access):**

Demande d'adhésion	<input type="checkbox"/> En ligne	<input checked="" type="checkbox"/> Courrier électronique	<input type="checkbox"/> SMS
Demande de fusion	<input type="checkbox"/> En ligne	<input checked="" type="checkbox"/> Courrier électronique	<input type="checkbox"/> SMS
- Annonces (Announcements):**

Nouvelle annonce client	<input type="checkbox"/> En ligne	<input type="checkbox"/> Courrier électronique	<input type="checkbox"/> SMS
-------------------------	-----------------------------------	--	------------------------------
- Performances commerciales (Commercial Performance):**

Rôle de Performances commerciales accordé	<input checked="" type="checkbox"/> En ligne	<input type="checkbox"/> Courrier électronique	<input type="checkbox"/> SMS
---	--	--	------------------------------

**Est-il possible d'utiliser une adresse e-mail PO différente de l'adresse e-mail principale dans la configuration de Coupa ? Si oui, est-ce que l'adresse principale recevra quand même les bons de commande ?**

Oui, il est possible d'avoir une adresse e-mail pour les bons de commande (PO) différente de l'adresse e-mail principale. L'adresse principale ne recevra pas les bons de commande ; seul l'e-mail dédié aux bons de commande recevra ces notifications.

## **Facturation**

**Suis-je obligé de créer une facture sur le CSP par rapport à un Bon de Commande reçu sur le CSP ?**

Non, vous n'êtes pas obligé d'utiliser le CSP pour facturer l'Institut Pasteur. Il s'agit d'une solution pour faciliter votre facturation si vous le souhaitez. Vous pouvez donc choisir soit d'utiliser le CSP pour facturer, soit continuer d'utiliser votre système de facturation actuel à l'adresse suivante : [facturation.fournisseur@pasteur.fr](mailto:facturation.fournisseur@pasteur.fr).

Si vous ne facturez pas avec le CSP, vous pourrez tout de même suivre les commandes de l'Institut Pasteur et mettre à jour vos informations pour les partager avec l'Institut Pasteur.

**Comment créer une facture sur le CSP ?**

Dans le menu principal, accédez à l'onglet "Commandes". Si vous êtes connecté à plusieurs clients Coupa, sélectionnez "Institut Pasteur" dans le menu déroulant "Sélectionner un client". Dans le tableau des bons de commande affiché, localisez le bon de commande que vous souhaitez facturer, puis cliquez sur l'icône en forme de pièces jaunes pour créer une facture.

*Note : Avant de créer votre première facture, assurez-vous d'avoir configuré la facturation électronique en ajoutant des entités juridiques avec votre adresse de remise (adresse spécifique utilisée pour recevoir les paiements).*

## Comment savoir si une facture est en cours de traitement par l'Institut Pasteur ?

Lorsque je suis connecté sur mon compte CSP, j'ai accès à toutes mes factures et à leur statut. Pour savoir si ma facture est en cours de traitement par l'Institut Pasteur, elle doit porter un statut qui prouve son niveau d'avancement.

## Peut-on inclure les frais d'expédition dans une facture créée sur le CSP ?

Vous avez la possibilité d'ajouter les frais supplémentaires non renseignés à la commande sur les factures en utilisant les champs de bas de pages ci-dessous et y renseigner les taxes associées

Total net des lignes	5 020,00
Lignes Totaux TVA	0,00
<hr/>	
Envoi	<input type="text"/>
TVA	<input type="text" value="0,00"/>
Référence fiscale	<input type="text" value="Saisissez la description du motif fiscal."/>
<hr/>	
Traitement	<input type="text"/>
TVA	<input type="text" value="0,00"/>
Référence fiscale	<input type="text" value="Saisissez la description du motif fiscal."/>
<hr/>	
Divers	<input type="text"/>
TVA	<input type="text" value="0,00"/>
Référence fiscale	<input type="text" value="Saisissez la description du motif fiscal."/>
<hr/>	
Total TVA	0,00
Total net	5 020,00
<b>Total TTC</b>	<b>5 020,00</b>

## Pourquoi ne puis-je pas modifier, annuler ou supprimer une facture ?

Une facture envoyée ne peut en aucun cas être modifiée, cela garantit l'intégrité du processus de traitement des factures.

Vous avez la possibilité de créer une note de crédit total ou partiel, puis générer une nouvelle facture.

### **Comment émettre un avoir sur une facture créée et soumise sur le CSP ?**

Une fois qu'une facture est soumise, elle ne peut plus être modifiée. Si un avoir doit être émis, il faut alors convertir la facture en note de crédit (*icone pièces rouge*) et modifier les montants en conséquence (s'il s'agit d'un avoir total ou partiel) et porter les montants en négatif.

Pour des instructions détaillées, consultez la section "Création d'une note de crédit" dans le guide de traitement des factures.

### **Dans quel cas ma facture m'est retournée ?**

Une facture "non conforme" est retournée par le service comptable de l'institut pasteur.

La facture est considérée comme "non conforme", lorsque les informations obligatoires qui doivent y figurer n'y sont pas ou que tous documents prévus au contrat ne sont pas annexés à la facture.

### **Quels sont les statuts visibles de vos factures créées ou pas dans COUPA et leur signification ?**

Statuts	Description
<b>Brouillon</b>	La facture est en cours de traitement par l'Institut Pasteur lorsque la facture est déposée hors CSP ou il s'agit d'une situation où le fournisseur crée une facture sur le CSP avant de la soumettre.
<b>Traitement</b>	Statut technique temporaire qui n'apparaîtra seulement lorsque le système prend en compte la création d'une facture.
<b>En attente d'approbation</b>	La facture est en cours d'approbation du côté de l'Institut Pasteur. Que vous ayez créé la facture sur le CSP ou transmise via un autre canal, il se peut que le document soit soumis à différentes validations selon certains critères du côté de l'Institut Pasteur.
<b>Rejeté ou En litige</b>	Les factures qui se retrouvent avec ces statuts ont été rejetées par l'Institut Pasteur car elles sont considérées comme litigieuses. Vous recevrez un e-mail de notification avec le numéro de la facture indiquant le motif de la contestation ainsi que des commentaires permettant de comprendre le litige détecté.
<b>Approuvé</b>	La facture a été acceptée pour paiement par votre client.
<b>Annulé</b>	Une facture présentant le statut "Annulé" signifie que le service Comptabilité de l'Institut Pasteur a noté un problème de conformité sur une donnée légale du document. Il vous faudra contacter votre client pour remédier à la situation.

N.B : L'information de paiement de la facture est visible directement sur la facture CSP – dans la section "Paiements"



## Dois-je voir un bon de commande sur le CSP avant de pouvoir facturer l'Institut Pasteur ?

Oui.

## Quels types de fichiers puis-je joindre à une facture ?

Au moment de la création de la facture dans Coupa, vous aurez la possibilité de rajouter une ou des pièces jointes. Pour les scans ou les images de factures, les pièces jointes doivent être dans l'un des formats suivants : PNG, GIF, JPG, JPEG, PJPEG, TIFF ou PDF. Bien que la taille maximale autorisée soit de 100 Mo, il est recommandé, pour des raisons de performance, de limiter la taille des pièces jointes à environ 16 Mo.

## Autres questions

### Où puis-je accéder aux conditions de paiement ?

Vous trouvez ces informations sur le bon de commande ou dans le contrat signé avec l'Institut Pasteur.

### Les informations du CSP sont-elles archivées ?



Non, les informations du CSP ne sont pas archivées automatiquement, mais vous pouvez y accéder à tout moment tant que vous disposez d'un compte CSP.