



Document :

P	S	F	A	C	P	L	F	A	C	T	2	2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Date dernière révision :

jour	mois	année
14	04	2021

Nombre de pages ou de documents :

5

**Titre du processus : Processus Facturation****Mots clés** : Bulletin de prestation, manutention, magasinage, prestations diverses, Facture, Bon de commande, cahier des tarifs, élément de facturation, risque, opportunité, partie intéressé**Pilote de processus** : Chef de section facturation /Responsable Cellule Facturation**Visas :**

Rédaction ou Modification			Validation			Approbation
Nom	Fonction	Visa	Nom	Fonction	Visa	Visa du DEPL
A.ELGARHI	CSF/ DRHCCG		RAKIB	RQSE		<b>R. MIHRAMANE</b> 
Date :	05 AVR 2021		Date :	17 2 AVR 2021		Date : 14 AVR 2021

**Diffusion**

- Directeur d'Exploitation au Port de Laâyoune
- DED
- Entités Exploitation
- Entités Maritimes
- Division Ressources Humaines Commerciale et Contrôle de Gestion
- Division Finances Comptabilité et Contrôle Budgétaire
- Service Administratif, Commercial et Financier /DED

## A. FINALITE DU PROCESSUS :

Facturer de façon fiable les prestations rendues par Marsa Maroc Laâyoune et Dakhla dans le respect des exigences contractuelles :

- Selon les dispositions commerciales
- Conformément aux exigences, besoins et attentes des clients et des parties intéressés pertinentes du processus
- conformément aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités de la DEPL (SST, Environnement et autres)
- en tenant compte des Risques et opportunités afférents au processus

## B. CLIENTS ET FOURNISSEURS DU PROCESSUS

PROCESSUS CLIENTS	ATTENTES / EXIGENCES
<b>Politique et objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser les objectifs assignés (MPO, indicateurs de performance processus)</li> <li>- Calculer et évaluer les indicateurs de mesure de performance relatifs au processus</li> <li>- Prise en compte des besoins et attentes, exigences de parties intéressées pertinents</li> </ul>
<b>Commercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les clauses du contrat.</li> <li>- Respecter les grilles tarifaires.</li> </ul>
<b>Recouvrement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer des factures fiables et conformes dans les délais prévus.</li> <li>- Disposer des éléments de réponse tangibles pour les factures contestées</li> </ul>
<b>QSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à jour les risques et opportunités liés au processus</li> <li>- Réaliser les actions de maîtrise des risques et opportunités associés au processus</li> <li>- Evaluer la conformité aux exigences légales, réglementaires et applicables aux activités DEPL (Environnement, SST et autres)</li> <li>- Evaluer la criticité des risques SST liés au processus</li> <li>- Evaluer la significativité des Aspects Environnementaux liés aux processus</li> </ul>

PROCESSUS FOURNISSEURS	ATTENTES / EXIGENCES
<b>Politique et objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer les objectifs assignés (MPO, indicateurs de performance processus)</li> <li>- Besoins et attentes des parties intéressées pertinentes liés aux processus</li> </ul>
<b>QSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer de la Matrice des risques QSE</li> <li>- Contribuer à améliorer les conditions de maîtrise des risques et de saisie des opportunités relatifs au processus,</li> <li>- Evaluer en concertation avec les acteurs concernés l'efficacité des actions de maîtrise des risques et opportunités liés au processus</li> </ul>
<b>Commercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer des informations pertinentes et à temps sur les nouveaux contrats.</li> <li>- Mettre à jour l'ensemble des informations et données requises pour enregistrer les prestations sur le système.</li> </ul>
<b>Opérations Portuaires Opérations maritimes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir à temps l'ensemble des documents et données nécessaires pour procéder à la facturation des prestations rendues.</li> <li>- Fournir les éléments de réponse aux réclamations clients relatives aux prestations rendues.</li> <li>- Disposer des informations sur les navires.</li> </ul>

## C. RESSOURCES ESSENTIELLES :

### ❖ Acteurs :

- Entités Exploitation
- Entités Maritimes
- Division Ressources Humaines Commerciale et Contrôle de Gestion
- Service Administratif, Commercial et Financier
- Division Finances Comptabilité et Contrôle Budgétaire

### ❖ Equipements matériels et logiciels :

- Poste de travail et terminaux
- Imprimantes
- PREST/ TRAFIC

### ❖ Dispositifs de surveillance :

- Tableau de bord.

## D. RISQUES ET OPPORTUNITES LIÉS AU PROCESSUS

Se référer à la matrice des risques, Opportunités

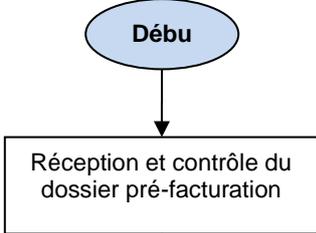
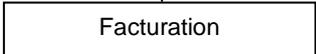
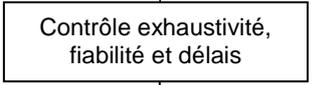
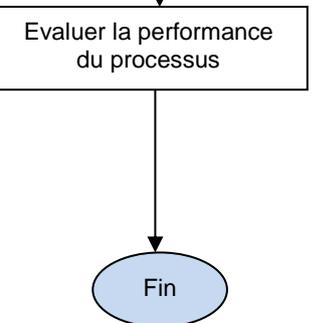
## E. PARTIES INTERESSEES PERTINENTES LIÉS AU PROCESSUS

Se référer à la liste des besoins et attentes / exigences des parties intéressés pertinentes du processus.

## F. INDICATEURS DU PROCESSUS :

	Indicateur 1	Indicateur 2	Indicateur 3
<b>Objectif</b>	Réduire le délai de facturation (pour les clients à crédit)	Réduire les annulations factures	<b><i>Réduire les annulations factures</i></b>
<b>Indicateur</b>	Délai moyen de facturation	Taux des Annulations factures par rapport aux Emissions factures (en termes de Chiffre d'affaires)	<b><i>Taux des Annulations factures par rapport aux Emissions factures (en termes de nombre)</i></b>
<b>Responsable</b>	Chef de la Section Facturation Responsable Cellule Facturation	Chef de la Section Facturation Responsable Cellule Facturation	<b><i>Chef de la Section Facturation Responsable Cellule Facturation</i></b>
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	Trimestrielle	<b><i>Trimestrielle</i></b>
<b>Mode de calcul</b>	Moyenne (date émission facture - date terminaison escale)	Montant des factures annulées / montant des factures émises	<b><i>Nombre des factures annulées / Nombre des factures émises</i></b>

## G. LOGIGRAMME :

N°	Etapes	Responsable	Documents	Commentaires
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cellule Facturation</li> </ul>	<b>Entrée :</b> -Eléments du dossier de pré-facturation	Les éléments du dossier de pré facturation sont soumis à un contrôle d'exhaustivité La cellule facturation est tenue de relancer périodiquement et continue des acteurs concernés pour présenter les éléments du dossier de pré-facturation avant la fin de chaque mois.
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cellule facturation</li> </ul>	<b>Entrée</b> - Dossier de facturation <b>Sortie :</b> - Facture	
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cellule facturation/Contrôle</li> <li>• Responsable SACF</li> </ul>	<b>Entrée</b> - Données du SI - Facture - Dossier de facturation <b>Sortie :</b> - Chiffre d'affaire par client -Chiffre d'affaire par escale -Fiche de contrôle de facturation -Tableau de bord	Le contrôle de conformité intervient en temps réel pour les clients au comptant et a posteriori (avant envoi des factures) pour les clients à crédit.  Le contrôle d'exhaustivité se fait à la clôture de chaque escale et consiste à vérifier la facturation des prestations.  La fiche de contrôle est visée par le chargé de la facturation, le contrôleur et le DRHCCG pour Laâyoune, et par le chargé de la facturation et le Responsable SACF pour Dakhla.  Le suivi des délais de facturation est effectué mensuellement par l'entité facturation/Contrôle.
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable processus</li> <li>• DEPL</li> </ul>	<b>Entrée :</b> - TB facturation -Dysfonctionnement -Réclamations  <b>Sortie :</b> - MAJ de la matrice de risques et opportunités - AC, ACP - JAM	analyse des résultats de calcul des indicateurs de performance et mise à jour des risques et opportunités relatifs au processus ainsi que la programmation des actions correctives et préventives qui s'imposent.