



Document :

P	S	R	E	C	P	L	R	E	C	V	2	1
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 Recouvrement

Mots clés : Recouvrement, facture, encaissement

Pilote de processus : Chef de la Division Finances, Comptabilité et Contrôle Budgétaire
Chargé du recouvrement/SACF/DED

Visas :

Rédaction ou Modification			Validation			Approbation	
Nom	Fonction	Visa	Nom	Fonction	Visa	Visa du DEPL	
K.RAFIQUI	Chef de la DFCCB		M.RAKIB	RQSE		M. MIHRAMANE	
Date	05 AVR 2021		Date :	12 AVR 2021		Date	14 AVR 2021



Diffusion

- Toutes les entités de la DEPL

A. FINALITE DU PROCESSUS

Garantir le recouvrement et l'encaissement des factures émises aux comptes des clients dans les délais requis et ce :

- 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 ;
- En tenant compte des Risques et opportunités afférents au processus.

B. CLIENTS ET FOURNISSEURS DU PROCESSUS

PROCESSUS CLIENTS	ATTENTES / EXIGENCES
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Calculer et évaluer les indicateurs de mesure de performance relatifs au processus • Prise en compte des besoins ; attentes exigences des parties intéressés relatives au processus • Assurer le suivi des comptes clients
QSE	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour des risques et opportunités liés au processus • Réaliser les actions de maîtrise des risques et opportunités associés au processus

PROCESSUS FOURNISSEURS	ATTENTES / EXIGENCES
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les objectifs assignés (MPO, indicateurs de performance processus) • Besoins et attentes des parties intéressées pertinentes liés aux processus
QSE	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à améliorer les conditions de maîtrise des risques et saisie des opportunités relatives au processus, • Evaluer en concertation avec les acteurs concernés l'efficacité des actions de maîtrise des risques et saisie des opportunités liées au processus
Facturation	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'exhaustivité et l'exactitude des factures • Emettre les factures dans les délais
Juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Assister le recouvrement pour les dossiers litigieux

C. RESSOURCES ESSENTIELLES

❖ Acteurs :

- DEPL
- DED
- Division Finances, Comptabilité et Contrôle Budgétaire
- Division Ressources humaines, Commerciale et Contrôle de Gestion
- Chef du Service Administratif, Commercial et Financier/DED
- Chargé du recouvrement/SACF/DED

❖ Equipements matériels et logiciels :

- Postes et terminaux
- Matériel informatique
- Système PREST

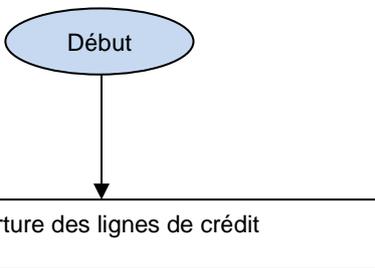
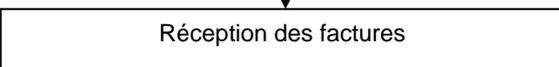
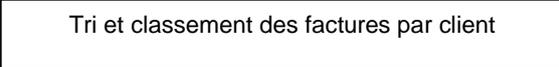
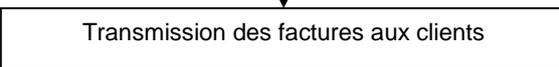
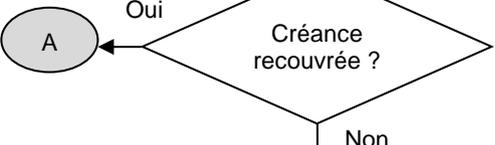
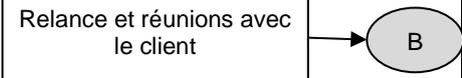
❖ Dispositifs de surveillance :

- Conditions contractuelles
- Tableau de bord
- Matrice risque Global

D. INDICATEURS DU PROCESSUS

	Indicateur 1	Indicateur 2	Indicateur 3
Objectif	Respecter les délais de recouvrement en vigueur	Assurer l'encaissement du chiffre d'affaires	Assurer la couverture des créances par des garanties
Indicateur	Délai moyen de recouvrement	Taux de recouvrement des créances échues	Taux de couverture des créances
Responsable	Entité recouvrement Chef du SACF/DED	Entité recouvrement Chef du SACF/DED	Entité recouvrement Chef du SACF/DED
Fréquence	Mensuel	Mensuel	Mensuel
Mode de calcul	(Créances fin du mois/ CA TTC cumulé)*360*m/12 Avec m = mois concerné (1,2,12)	1-(Créances échues fin du mois/ CA TTC)	Montant caution client j/Montant créances client j à la fin du mois objet du calcul ≥ 1

E.LOGIGRAMME :

N°	Etapes	Responsable	Documents	Commentaires
1		<ul style="list-style-type: none"> • DFCCB • Chargé de recouvrement/ SACF 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procédure d'attribution des lignes de crédit et de recouvrement des créances -Dossier juridique du client -Caution bancaire du client -Engagement de paiement du client -Fiche de renseignement du client <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dossier d'ouverture de ligne de crédit 	<p>L'ouverture des lignes de crédit pour un nouveau client est réalisée suivant la procédure d'attribution des lignes de crédit et de recouvrement des créances</p> <p>Et communiquée à l'ensemble des entités concernées</p>
2		<ul style="list-style-type: none"> • DFCCB • Chargé de recouvrement/ SACF 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Facture journaux de ventes <p>Sortie</p> <ul style="list-style-type: none"> -journaux de ventes signés 	<p>Vérification des factures sur le fond et la forme</p>
3		<ul style="list-style-type: none"> • DFCCB • Chargé de recouvrement/ SACF 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factures <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Factures (classée par client) 	
4		<ul style="list-style-type: none"> • DFCCB • Chargé de recouvrement/ SACF 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Factures ou Etat des factures <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Accusé de réception 	<p>Le client accuse réception sur la souche du journal des ventes</p>
5		<ul style="list-style-type: none"> • DFCCB • Chargé de recouvrement/ SACF 		<p>Dans le cas d'une contestation fondée de la facture de la part du client, le dossier est étudié et une facturation de régularisation peut être effectuée</p>
6		<ul style="list-style-type: none"> • DFCCB • Chargé de recouvrement/ SACF • Le DED 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relevé des factures <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relance du client (mail) -Lettre de relance 	<p>Le client peut être éventuellement bloqué</p>

