

	Procédure	
	PO02-PR-0001 Procédure de facturation des garants et recouvrement	I.E. :3

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Encaissement, facturation, recouvrement et règleme

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	29/04/2024	CREATION
2	21/08/2025	Modification
3	21/08/2025	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		21/08/2025	14:50:30

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Kouna Niang SAMBE	Responsable Administrative & Comptable		21/08/2025	16:04:17

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		21/08/2025	16:11:16

Objet

Cette procédure détermine les règles de mise en œuvre de la facturation des garants et du recouvrement.

Domaine d'application

La procédure s'applique à l'ensemble des structures NEST.

Responsabilité

Le pilote, avec les chargés de comptes clients sont responsables de l'application de cette procédure.

Description de la procédure

1 - Les Agents de facturation créent les relevés de factures dans Eyone et constituent les relevés physiques.

NB : Ils font une extraction des prises en charge figurant dans Eyone à la date de facturation.

Le pointage est fait par les opérations et le contrôle interne pour identifier celles qui n'ont pas pu être facturées, afin que le rattrapage puisse être effectué par les agents de facturation.

2 - Les Agents de facturation envoient les relevés physiques au plateau médical, à l'Assistant comptable (eux-mêmes ou par le biais du Trésorier, lors de son trajet de la clinique vers le plateau médical).

3 - L'Assistant comptable fait une extraction des relevés de factures créés dans Eyone sur la période de facturation.

4 - L'Assistant comptable fait le pointage pour identifier les relevés physiques qu'il a effectivement reçus.

° Il marque "OK" lorsqu'il a effectivement reçu le relevé.

° Pour les relevés de factures figurant sur l'extraction qui ne sont pas dans le lot de relevés physiques, ne rien marquer et envoyer la liste à la RAC, en mettant en copie les Opérations et le contrôle Interne.

5 - Les Opérations prennent connaissance de la cause de l'absence de ces relevés physiques et des actions sont menées :

- ° si doublon -> à supprimer
- ° si factures égarées -> reconstituer le dossier et réimprimer le relevé physique ;

6 - L'Assistant comptable remet les relevés de factures physiques reçus au Coursier pour dépôt auprès des garants, puis il met le récapitulatif dans le dossier "Récapitulatif_Factures envoyées"

7 - Le Coursier pointe également la liste extraite d'Eyone afin de confirmer qu'il a bien reçu les relevés de factures à déposer.

8 - Le Coursier dépose les relevés de factures et renvoie les relevés déchargés par les garants à l'Assistant comptable.

9 - L'Assistant comptable utilise les relevés déchargés reçus du Coursier pour une seconde vérification avec l'extraction des relevés préalablement faite.

° Il vérifie l'imputation correcte des relevés aux garants et transfère l'extraction vérifiée à la Direction des opérations pour importation dans Odoo ;

° Il vérifie que l'importation a bien été réalisée, le lendemain du transfert, puis en se basant sur l'extraction envoyée, il valide les écritures comptables ;

° Il extrait le grand livre des factures clients correspondant à l'extraction envoyée pour importation

10 - Après le dépôt des relevés de factures, une première relance préventive est effectuée pour lesdites factures (non échues) par le Chargé de comptes-clients.

11 - Une deuxième relance est effectuée pour lesdits relevés (qui seront normalement échus) par le Chargé de comptes-clients.

NB : Pour les sommes recouvrées mensuellement, la cible est d'un montant au moins égal à 95% des sommes facturées deux mois auparavant.

12 - Les sommes reçues des garants sont comptabilisées dans Odoo par l'Assistant comptable.

NB : l'Assistant comptable doit prendre le soin de bien rattacher les règlements aux relevés et de mentionner toutes les informations pertinentes dans la description, à savoir le numéro de chèque ou d'ODV, la banque, l'année de facturation du relevé et les 4 derniers chiffres figurant du relevé.

Ex : CHQ123/CBAO/2024/4567

Attention : En cas de réception de chèque ou de virement de la part d'un garant sans mention des relevés de factures réglés, l'Assistant Comptable, informe immédiatement le Chargé de comptes-clients, qui contacte à son tour le garant par mail pour obtenir les précisions sur les relevés de factures concernés par lesdits règlements.

Le Chargé de comptes-clients doit faire un retour au Service Comptable avec les informations requises pour imputation et lettrage des comptes clients.

13 - Les sommes reçues des garants sont enregistrées dans le plan de trésorerie par le Chargé du Contrôle interne et le Trésorier se charge de la remise des chèques à la banque le cas échéant.

14 - Les relevés de factures réglés sont enregistrés dans Eyone par le Chargé du contrôle interne, de façon hebdomadaire.

NB : Un contrôle de la réception effective de ces sommes sur les comptes de NEST est effectué par le Contrôle interne

15 – Gestion de la relation garants

La relation avec les garants est gérée de manière continue en fonction de la catégorie à laquelle ils appartiennent.

- **petits : CA facturé mensuel < 450 000 FCFA** : la gestion de la relation est assurée par le Chargé du contrôle interne, selon une procédure bien définie ;
- **moyens : 450 000 FCFA ≤ CA facturé mensuel < 850 000 FCFA** : la gestion de la relation est assurée par la RAC selon une procédure bien définie ;
- **gros : CA facturé mensuel ≥ 850 000 FCFA** : la gestion de la relation est assurée par la RAC selon une procédure adaptable en fonction de la situation.

1 – Le Chargé du contrôle interne devra régulièrement mettre à jour les données téléphoniques, électroniques et géographiques de chacun des garants faisant partie du portefeuille.

2 – Par la suite, la RAC, devra de façon hebdomadaire :

- Obtenir du Service Comptable les soldes à jour des garants constituant le portefeuille ;
- Obtenir la liste des factures composant ces soldes ;
- Distinguer les garants ayant des soldes échus de ceux dont le solde n'est pas échu (soldes non échus – Appels/Mails de courtoisie ; soldes échus – Actions de recouvrement).

3– Pour les garants n'ayant pas de soldes échus, la RAC, mènera les actions suivantes si pertinent :

- Envoyer un mail pour informer le garant du montant de son solde qui est sur le point d'être échu, en y joignant l'état des factures concernées. (Voir mail type 1)
- Si les messages sont envoyés dans le cadre d'un événement particulier, adapter le mail en fonction de l'événement.

4 – Pour les garants ayant des soldes échus, la RAC réalisent les actions suivantes :

- Vérifier dans le CRM le détail des interactions précédentes (Ex : Promesse de règlement, vérifications internes, etc...)

5 – Se renseigner auprès du Service Comptable sur les règlements intervenus sur le portefeuille et éventuellement sur la bonne exécution des engagements pris par les garants lors de la dernière interaction, puis mettre à jour le CRM.

6 – Envoyer à chaque garant un mail de rappel de soldes échus avec en pièce jointe l'état des factures constituant le solde échu (Voir mail type 2).

7 – Contacter par la suite le garant par téléphone, pour l'informer de son solde, lui notifier qu'on lui a envoyé un mail avec un état récapitulatif des factures échues et prendre connaissance d'éventuels règlements disponibles.

NB : Si le garant avait précédemment pris des engagements qu'il n'a pas respectés au cours de la semaine, il faudra également s'enquérir de la situation concernant lesdits engagements.

- S'il s'agit d'un règlement par virement, demander l'ordre de virement ainsi que la liste des factures concernées par ce virement et informer le Service Comptable du virement.
- S'il s'agit d'un chèque, informer le coursier pour la récupération.

NB : Qu'il s'agisse d'un règlement par virement ou par chèque, il faut toujours s'assurer que les factures concernées par le règlement sont précisées par le garant.

8 – A la fin de chaque interaction, renseigner le CRM des détails de l'interaction (Date de l'interaction, type d'action, réponse du garant, chèque/ virement reçu, etc...)

9 – En cas de non règlement des soldes échus et de relances restées sans suite des garants, informer la Direction afin de programmer une visite du garant.

10 – A l'issue de la visite, si le garant ne procède pas au règlement des sommes dues, préparer un courrier de notification de suspension à envoyer au garant.

11 - Enfin, les Chargés de comptes-clients devront par ailleurs calculer les indicateurs suivants :

- **Taux de recouvrement global du portefeuille**
 - Méthode de calcul : Somme des montants réglés du portefeuille/Somme des montants facturés du portefeuille
 - **Cible : 85%**
- **Taux de recouvrement mensuel par garant**
 - Méthode de calcul : Montant réglé sur le mois / Montant facturé sur le mois
 - **Cible : 90%**

Annexes

Mail-type 1 : Début de semaine (Garant n'ayant pas de solde échu)

Bonjour cher partenaire,

Nous vous informons que vos factures arrivent bientôt à échéance.

NEST vous souhaite une excellente semaine et du succès dans vos activités.

Bien cordialement.

(Coordonnées du gestionnaire de comptes)

Mail-type 2 : Garants ayant un solde échu (relance + état de règlement)

Bonjour Monsieur/Madame,

Nous venons par la présente vous rappeler que, au regard de la convention qui nous lie, sauf erreur de notre part, à la date d'aujourd'hui, vous nous êtes redevables de ... FCFA.

Vous trouverez en attaché les factures échues justifiant le montant notifié.

Nous vous prions de bien vouloir nous faire parvenir le règlement des sommes dues dans les meilleurs délais.

Si éventuellement ces factures avaient déjà été réglées, veuillez nous faire parvenir les justificatifs.

Je vous remercie par avance pour votre diligence.

Cordialement.

(Coordonnées du gestionnaire de comptes)