

I. <u>Objet</u>	II. <u>Domaine d'application</u>	III. <u>Référence</u>	IV. <u>Términologie et abréviation</u>
Le but de cette procédure est de contrôler un recouvrement régulier auprès des clients dans un délai de paiement maximal de six mois.	Toutes les publicités quel que soit le client, agence de publicité ou annonceur en direct. Les annonces légales et les appels d'offre obéissent à la même procédure.	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 • Le Manuel Qualité 	DAF : Directeur Administratif et Financier DCM : Directeur Commercial Marketing

V. RESPONSABILITES, AUTORITES & DESCRIPTION

Cette procédure s'applique au chef de publicité de la DCM et aux agents de recouvrement de la DAF. La DAF est chargée de veiller à la bonne application par un contrôle semestriel.

Suivi hebdomadaire :

Validation des mesures prises, envoi des lettres de relance, de mise en demeure et des transmissions à l'avocat. Les doubles des lettres de relances et les des mises en demeure sont archivés à la DAF dans un parapheur étiqueté « Courrier des Impayés ».

Mesures préventives :

Les paiements à l'avance et en cash sont exigés pour les petites annonces. M. HAMD AOUI, Mme MAHD et Mme AFKHAR sont responsables des impayés. La règle est le paiement cash et deux mois pour les clients en compte. Une facture en trois exemplaires et un justificatif (le journal de l'insertion) sont envoyés aux clients par porteur (Casa) ou par poste (hors Casa) dans les 4 jours suivant la publication.

Actions :

- La règle est le paiement à trois mois au maximum six mois pour les clients en compte.
- Une facture en trois exemplaires et un justificatif (le journal de l'insertion) sont envoyés aux clients par porteur (Casa) ou par poste (hors Casa) dans les 4 jours suivant la publication.
- Le chef de publicité ou l'agent de recouvrement mandaté par lui, téléphone une semaine après pour s'assurer de l'arrivée.
- La première relance pour paiement est faite après 1 mois, et elle est renouvelée tous les quinze jours jusqu'à expiration du délai de six mois.
- Après six mois les factures non payées sont traitées par la commission de recouvrement DAF et la Direction Commerciale.

Les clients sont traités au cas par cas, et c'est la commission de recouvrement qui décide de l'envoi de la lettre de mise en demeure ou de la transmission du dossier à l'avocat. En cas d'absence des chefs de Publicités c'est le Directeur Général qui prend la décision.

VI- DOCUMENTS ASSOCIES

FO.DAF.12 : Liste des impayés par client AO/AL
FO.DAF.22 : Compte rendu de la réunion de recouvrement.
FO.DAF.84 : Liste noire, FO.DAF.85 : Liste grise

Rédigé par : Directeur Administratif & Financier	Vérifié par : Directeur Commercial & marketing	Approuvé par : Directeur Général
Date & Visa : 27/08/15	Date & Visa : 27/08/15	Date & Visa : 27/08/15