

<b>RECOUVRER LES CREANCES</b>		Référence : PS2-9
		Version : V0 Date : 20/05/2025 Page : 08
<b>Processus de Réalisation</b>	PS2 : Gérer les Ressources Financières et les Moyens Généraux	
<p><b>Objet :</b> Ce document a pour objet, de décrire les différentes phases de recouvrement des créances</p> <p><b>Domaine d'application</b> Cette procédure s'applique à toutes les filiales du Groupe Média Contact, à ses Business Units et à ses marques.</p>		
<b>Rédaction</b>	<b>Validation</b>	<b>Approbation</b>
<p>Nurudeen SALAMI Fonction : Assistant chargé des méthodes et procédures</p> <p>Contributeur : Sunday OKIE Fonction : Assistant chargé de l'amélioration continue</p> <p>Contributeur : Gisèle AKPAMOLI Fonction : Responsable de Compte</p> <p>Contributeur : Maxence DANGO Fonction : Assistant Comptable</p>	<p>Charlo AKUEGNON Fonction : Responsable Recouvrement Visa :</p>	<p>Adewalé Francis HOUETO Fonction : Directeur de la Finance et de la Comptabilité Visa :</p>
<b>Gestionnaire du document</b>	Direction Financière et Comptable	
<b>Destinataires pour action</b>	<b>Destinataires pour information</b>	<b>Validité</b>
DFC DGA DG	Tous les directeurs Tous les responsables de BU	A compter de : 22/04/2026  x Permanent <input type="checkbox"/> Temporaire jusqu'au...

RECOUVRER LES CREANCES

**PS2-9**

**diffusion  
interne**

Evolution du document

N° de version	Date de création	Nature de l'évolution du document
V0	20/05/2025	Création du document

## SOMMAIRE

1. DEFINITIONS/SIGLES.....	4
2. DOCUMENTS DE REFERENCE.....	4
3. OBJECTIF.....	4
4. REGLES DE GESTION.....	4
5. RISQUES.....	5
6. SANCTION.....	6
7. DESCRIPTION DETAILLEE.....	7
8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE.....	8

## 1. DEFINITIONS/SIGLES

Sigles	Définitions
CC	Chargé de Compte
COPC	Customer Operation Performance Center (NOME de certification des centres de contacts)
DCH	Direction du Capital Humain
DG	Direction/Directrice Générale
DGA	Directeur/Directrice Général (e) Adjoint (e)
DO	Donneurs d'Ordre
DFC	Directeur/Direction de la Finance et de la Comptabilité
DFCA	Directeur de la Finance et de la Comptabilité Adjoint
GMC	Groupe Media Contact
ISO	Organisation Internationale de Standardisation
PDG	Président Directeur Général
RH	Ressources Humaines
TBG	Tableau de Bord de Gestion

## 2. DOCUMENTS DE REFERENCE

COPC, ÉDITION 7.0 VERSION 1.2  
ISO 9001 VERSION 2015

## 3. OBJECTIF

Ce document a pour objet, de décrire les différentes phases de recouvrement des créances. C'est aussi de permettre au GMC et à ses entités d'encaisser l'ensemble des sommes facturées, non payées à leur échéance.

## 4. REGLES DE GESTION

**Règle 1** : Le délai de paiement de créance varie d'un DO à un autre, d'un programme à un autre, d'un contrat à un autre, etc.

**Règle 2** : Dans notre environnement au GMC, le rôle de recouvrement est dévolu au pôle recouvrement. Il doit travailler en étroite collaboration avec la DFC afin d'assurer un recouvrement efficace pour le groupe.

**Règle 3** : Les différentes instances en charge du recouvrement peuvent faire appel à la DG ou à la PDG sous deux cas :

1<sup>er</sup> cas : Lorsque le montant dû est significatif, supérieur ou égal à 5.000.000 F CFA

2<sup>ème</sup> cas : Lorsque le donneur d'ordre reste silencieux malgré plusieurs relances officielles, et que la créance est certaine, exigible et non contestée.

**Règle 4** : Divers moyens sont mis en œuvre par les Agents de recouvrement pour réclamer les créances échues. Entre autres, nous pouvons citer : mails, appels téléphoniques, WhatsApp professionnels dans un premier temps ; courrier de relance officielle signé du Responsable Recouvrement après 15 jours de retard. Si toujours pas de réponse, déplacement physique au besoin pour les clients stratégiques ; appui possible de la DFC pour confirmation des virements, preuves de règlement.

En cas d'inertie, un courrier de relance peut être envoyé et si pas de retour un courrier de mise en demeure peut être émis après avis de la DG.

**Règle 5** : Les moyens de recouvrement à l'initiative du Responsable de recouvrement et de la DFC s'arrêtent avant toute action à caractère juridique ou coercitive. Toute mesure légale (mise en demeure par huissier, avis à tiers détenteur, action judiciaire, etc.) doit être validée par la Direction Générale après avis de la DFC.

**Règle 6** : Si les démarches à l'amiable et toutes les autres actions (mise en demeure par huissier, avis à tiers détenteur, etc.) restent infructueuses, il peut être envisager en dernier recours de poursuites judiciaires pour contraindre des donneurs d'ordre de mauvaise foi à s'acquitter de leur dette.

L'initiative revient au Responsable Recouvrement, sur avis de la DFC et validation formelle de la DG. Un dossier complet doit être monté (contrat, factures, correspondances, preuves de relances, PV de non conciliation, etc.). La DG autorise la saisine d'un conseil juridique/huissier.

**NB** : Il s'agit dans ce cas d'espèce des DO qui ne sont plus dans nos portefeuilles ou ceux avec qui nous sommes en passe de rompre la collaboration.

## 5. RISQUES

Défaut de paiement

RECOUVRER LES CREANCES

**PS2-9**  
diffusion  
interne

6. SANCTION

N/A

## 7. DESCRIPTION DETAILLEE

Etapes	Entrées	Activités clés	Resp & autorité clé R : Responsable A : Acteur C : Contributeur/Consul té I : Informé	Sorties / livrables clés (ERQ)	Contrôle clés	Délai	Moyens (Outils/plat formes/ procédure)
<b>GESTION DE RECOUVREMENT DES CREANCES</b>							
1	Echéance de la facture	Facture échue <ul style="list-style-type: none"> <li>Il s'appuie sur le contrat pour déterminer si la facture est échue</li> </ul>	A : Assistant Comptable R : Responsable Financier C : PDG I : Responsable recouvrement	Réclamation du solde impayé	Contrat	J0	Mail
2	Réclamation du solde impayé	Recouvrement des créances <ul style="list-style-type: none"> <li>Il relance le DO après que le délai de paiement soit échu</li> <li>Il met tous les moyens en œuvre pour recouvrer la créance</li> </ul>	A : Agent de recouvrement R : Responsable Recouvrement C : DG/DFC I : PDG	Facture payée	Contrat	J+15 délai échu	Mail

## 8. ENREGISTREMENTS RELATIFS A LA QUALITE

	Désignation	Responsable classement	Lieu de classement	Durée de classement	Responsable archivage	Durée d'archivage
PS2-5-ENG1	Suivi facture	Assistant comptable	Lecteur Cloud	3 ans	Assistant comptable	10 ans