|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité Organisationnelle** : | **Nom du Sous Processus :** Traitement des plans de paiement client | **Pilote (Propriétaire) :** |
| **Critère de début :**  Relancer le client pour facture impayé (s) | **Périodicité**: |
| **Critère de fin** :  Faire le suivi de règlement des factures suivant le plan | **Nom du Processus parent** : |

|  |
| --- |
| 1. **OBJECTIFS** |
| 1. **PRINCIPES GENERAUX** |
| 1. **ACTEURS CONCERNES**  * RT * CSC * Client * DGA * Comptable * DG |
| 1. **DOCUMENTS UTILISES**  * Manuel de procédures |
| 1. **INDICATEURS (Temps, Coûts, Qualité)** |
| 1. **REFERENCES APPLICABLES (Réglementations, Politiques, Guides ,…)** |

| DESCRIPTION DES ACTIONS | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Actions** | **Acteurs** | **Données d’entrée** | **Origine - Données d’entrée** | **Données de sortie** | **Destination - Données de sortie** | **Outils utilisés** | **Délais (en jours)** |
| 1 | Relancer le client pour facture impayé (s) | RT | Tableau des factures impayées  Courrier de relance (demander de proposer un plan de paiement des factures)  Copie des factures | RT  CSC | Tableau des factures impayées  Courrier de relance  Copie des factures | Client  **Copie** :  DGA et le Comptable | Mail |  |
| 2 | Recevoir le plan de paiement client | RT | Plan de paiement | Client |  |  | Mail |  |
|  | Envoyer le plan de paiement pour avis du DG | RT | Plan de paiement | Client | Plan de paiement | DG | Mail |  |
|  | Recevoir l’avis du DG | RT |  |  |  |  |  |  |
|  | Enregistrer et classer le plan de paiement | RT |  |  |  |  |  |  |
|  | Faire le suivi de règlement des factures suivant le plan | RT |  |  |  |  |  |  |