

*Développement
économique, Innovation
et Exportation*

Québec 

SYSTÈME DE
COMPTES CLIENTS

Québec 

**Développement
économique
et régional
et Recherche**

Québec



Direction du développement des entreprises

Préparé par André Labelle, en collaboration
avec Jacques Villeneuve et Louis Faucher
Conseillers en gestion

Publié par la Direction des communications : janvier 1997

Réédité par la Direction des communications et des services à la clientèle : avril 2003

Révisé : juillet 2004

Actualisé : juillet 2004

Réimprimé : avril 2001

Numéro de document : 1538

Toute reproduction de ce document est autorisée avec la mention de la source

L'emploi du genre masculin pour désigner des personnes, des titres et des fonctions se fait sans discrimination et n'a pour but que de faciliter la lecture du texte.

AVANT-PROPOS

Le dirigeant d'entreprise n'a habituellement pas le temps de s'occuper personnellement de toutes les transactions relatives à une entrée d'argent. Son rôle varie, en effet, de celui de chef d'orchestre dans une grande entreprise à celui d'homme-orchestre dans une petite entreprise.

Plus le nombre de personnes dans son organisation augmente, plus le dirigeant doit s'assurer que des systèmes et des procédures efficaces protègent les actifs de l'entreprise pendant qu'il s'affaire à d'autres tâches. Le présent document vise à l'informer sur les sujets suivants :

- traitement des dépassements de termes et de limites de crédit;
- expédition par le magasinier d'une commande non autorisée par le service;
- remise par le livreur, sans obtenir le paiement, d'une commande à payer au comptant;
- expédition du solde d'une commande alors que le paiement de la première livraison a fait l'objet d'un chèque retourné;
- refus de paiement de la part du client pour une quantité de marchandises ajoutée à la suite d'une modification à la commande originale;.
- suivi de perception;
- difficulté de retracer un client disparu.

Ces éléments représentent donc une liste de vérification qui devrait être comparée avec la façon actuelle de procéder de l'entreprise; cette procédure peut évidemment donner lieu à des modifications résultant de l'utilisation de diverses formes de systèmes informatisés (échange électronique de données, codes à barre, etc.) mais, dans ces cas, l'utilisateur du présent document devrait s'assurer que le contrôle interne n'a pas été compromis.

TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIF	5
PRÉALABLE	5
MÉTHODE	5
PROCÉDURES À SUIVRE.....	6
1. RÉCEPTION DE LA COMMANDE.....	6
2. OUVERTURE DE COMPTE ET AUTORISATION DE LA LIMITE DE CRÉDIT.....	8
3. AUTORISATION DE CRÉDIT À LA PRISE D'UNE COMMANDE ET À L'EXPÉDITION....	10
4. FACTURATION	13
5. SUIVI DE PERCEPTION	14
6. TRAITEMENT DES PAIEMENTS.....	16
7. TRAITEMENT DES CHÈQUES RETOURNÉS	18

OBJECTIF

L'objectif du système de comptes clients consiste à améliorer les ventes et à réduire les pertes, au moyen d'une bonne évaluation financière du client et d'un contrôle adéquat des normes de crédit accordés.

PRÉALABLE

Afin de pouvoir atteindre cet objectif, l'entreprise doit posséder une procédure écrite, comprise et appliquée par tout le personnel, et qui doit refléter sa politique concernant des points tels que les conditions normales de paiement, les escomptes de caisse et la première commande payable au comptant.

Il va de soi que cette politique variera d'une entreprise à l'autre, selon la nature du produit, la concurrence, la capacité de production et la capacité de financement.

MÉTHODE

Les procédures qui suivent s'appliquent aux activités de l'entreprise reliées aux contacts avec ses clients, de la prise de commande à l'encaissement, en passant par l'ouverture du compte, la livraison, la facturation et la perception.

Il est à noter que certaines fonctions décrites séparément dans les procédures peuvent parfois être exécutées par une même personne, tout dépendant des ressources humaines disponibles. Il demeure toutefois important de reconnaître les impacts sur le contrôle interne lorsque certaines fonctions sont confiées à la même personne. Par exemple, la personne qui prépare le dépôt ne devrait pas être responsable de la perception.

PROCÉDURES À SUIVRE

1. RÉCEPTION DE LA COMMANDE

1.1 SERVICE DES VENTES / COMMANDES

1.1.1 Lors de la réception d'une commande ou d'une modification de commande d'un client, les étapes sont les suivantes :

- Vérifier si l'information est complète et précise; les informations à obtenir sont les suivantes :
 - nom du client;
 - adresse du client;
 - adresse de facturation (si différente);
 - adresse d'expédition (si différente);
 - date de la commande (AA/MM/JJ);
 - numéro de la commande (numéro interne);
 - date requise;
 - numéro du bon d'achat;
 - mode de confirmation (ex. : poste, télécopieur, téléphone, comptoir, vendeur);
 - confirmation écrite du client;
 - conditions de paiement (ex. : 2/10, net 30);
 - point F.A.B. (ex. : notre usine, Montréal, Toronto);
 - transport (ex. : port payé, port payé et à percevoir, à percevoir);
 - via (ex. : nom du transporteur, notre camion, client);
 - numéro(s) de taxe(s);
 - numéro de produit;
 - description;
 - quantité commandée;
 - prix unitaire;
 - unité de mesure;
 - condition(s) spéciale(s) relatives à cette commande (modifiant les instructions habituelles du client) et concernant des points tels que l'adresse d'expédition ou le transport.

- Vérifier si la commande doit être réglée au comptant ou sur compte ouvert.
- Procéder à l'ouverture de compte pour les nouveaux clients.
- Obtenir une autorisation de crédit pour les commandes sur compte ouvert.

1.1.2 Ouverture de compte, règle de base

Toute commande de client devant être traitée sur compte ouvert (à crédit) doit être appuyée par un dossier client constitué au minimum d'un formulaire d'ouverture de compte.

1.1.3 Le formulaire

Le document à utiliser est le formulaire d'ouverture de compte en deux ou trois copies, selon le besoin.

1.1.4 Désignation et acheminement des copies

<u>Désignation</u>	<u>Couleur</u>	<u>Destination</u>	<u>Mode de classement</u>
Original	blanc	crédit	
2 ^e copie	jaune	facturation	alphabétique
3 ^e copie	vert	préposé aux commandes	alphabétique

1.1.5 Les informations à obtenir dans un premier temps sont les suivantes :

- Nom du client.
- Adresse du client.
- Numéro de téléphone.
- Nom du propriétaire (si l'entreprise n'est pas incorporée).
- Adresse du propriétaire.
- Numéro de téléphone du propriétaire.
- Institution financière : nom et succursale.
- Fournisseurs (les trois principaux pour la matière première) : noms et adresses.

1.1.6 Le service des commandes expédie le formulaire rempli au service du crédit.

2. OUVERTURE DE COMPTE ET AUTORISATION DE LA LIMITE DE CRÉDIT

2.1 SERVICE DU CRÉDIT

2.1.1 Lors de la réception du formulaire d'ouverture de compte, les étapes sont les suivantes :

- Vérifier l'existence de poursuites légales contre le client (jugements, saisies, etc.) directement dans les journaux, revues ou livres spécialisés et disponibles par abonnement ou par l'entremise d'agences spécialisées.
- Vérifier l'historique de crédit du client avec ses fournisseurs; l'information obtenue devrait comprendre les renseignements suivants :
 - date d'ouverture du compte;
 - limite de crédit;
 - montant dû;
 - ventilation du montant dû (courant, 30 jours, 60 jours, 90 jours et plus, etc.);
 - existence de situations spéciales (crédit refusé, commandes retenues, chèques retournés, compte remis à des tiers pour perception, etc.).
- Vérifier la situation financière du client en analysant directement les états financiers ou en obtenant, d'agences spécialisées, une cote de crédit correspondant à la solidité financière de l'entreprise.
- Déterminer la limite de crédit et les conditions de paiement et inscrire ces informations sur le formulaire.
- Apposer la signature et la date autorisant la limite de crédit et les conditions de paiement.
- Faire parvenir la (les) copie(s) 2 et/ou 3 au service de la facturation ou au service des commandes selon que la limite de crédit a été autorisée ou non.
- Classer l'original par ordre alphabétique.

2.2 SERVICE DE LA FACTURATION

2.2.1 Lors de la réception des copies 2 et 3 du formulaire d'ouverture de compte, les étapes sont les suivantes :

- Ouvrir immédiatement le compte client à l'auxiliaire avec inscription des informations pertinentes : limite de crédit, etc., afin de ne pas retarder l'autorisation et le traitement de la commande initiale du client.
- Faire parvenir les copies 2 et 3 du formulaire au service des commandes.

2.3 SERVICE DES VENTES/COMMANDES

2.3.1 Lors de la réception des copies 2 et 3 du formulaire d'ouverture de compte, les étapes sont les suivantes :

- Aviser le client de la décision du service du crédit.
- Inscrire sur les copies 2 et 3, l'information additionnelle nécessaire à la mise à jour du compte client soit :
 - adresse de facturation (si différente);
 - adresse d'expédition (si différente);
 - numéro(s) de taxe(s) si applicable(s) à une exemption;
 - numéro de télécopieur;
 - instructions standards quant au coût du transport à percevoir : ABC Transport, Purolator, client;
 - instructions standards quant aux quantités en souffrance;
 - instructions standards quant aux expéditions partielles;
 - nom du contact aux achats;
 - nom du contact aux comptes fournisseurs;
 - nom ou n° du représentant;
 - nom ou n° du territoire;
 - langue de facturation;
 - type de client : détaillant, grossiste, etc.;
 - liste de prix ou escompte de volume applicable, etc.
- Faire parvenir la copie 2 au service de la facturation.
- Classer la copie 3 par ordre alphabétique.

3. AUTORISATION DE CRÉDIT À LA PRISE D'UNE COMMANDE ET À L'EXPÉDITION

3.1 SERVICE DU CRÉDIT

3.1.1 Lors de la réception d'une demande d'autorisation de crédit, les étapes sont les suivantes :

- Vérifier si la limite de crédit est récente; si ce n'est pas le cas, procéder à une révision et inscrire les nouvelles informations et l'autorisation sur le formulaire.
- Vérifier si la limite de crédit n'est pas dépassée avec l'ajout de la nouvelle commande; il va de soi que la personne préposée au crédit doit faire preuve de jugement pour autoriser les dépassements mineurs.
- Aviser le client et le service des commandes des dépassements non autorisés.
- Vérifier si le compte n'est pas en retard au point de devoir retenir la commande.
- Aviser le service des commandes de l'autorisation consentie.
- Transférer la commande retenue au service de perception.

3.2 SERVICE DE PERCEPTION

3.2.1 Lors de la réception, en provenance du service du crédit, d'une commande retenue parce que le compte client dépasse les limites de retard toléré en vertu de la politique de crédit, les étapes sont les suivantes :

- Vérifier si la date de suivi est dépassée.
- Communiquer avec le client pour obtenir une entente.
- Déterminer si la commande doit être expédiée avec ou sans paiement, suivant l'entente.
- Aviser le service des commandes de la décision.
- Acheminer la commande autorisée au service des commandes.
- Classer la commande retenue par ordre alphabétique.

3.3 SERVICE DES COMMANDES

3.3.1 Lors de la réception d'une autorisation de crédit, les étapes sont les suivantes :

- Vérifier si le stock commandé est en main pour les commandes au comptant, ou autorisées par le service du crédit sur compte ouvert.
- Obtenir un dépôt, s'il y a lieu, pour les commandes non standards.
- Transférer au service des achats ou de la production les commandes pour le stock en souffrance.
- Produire et transmettre au magasinier/expéditeur les documents pour le stock devant être expédié.
- Garder la commande en ordre numérique en attendant la confirmation d'expédition.
- Préparer la documentation pour l'expédition : le document à utiliser est le bon d'expédition.
- Communiquer avec le client pour obtenir une entente.
- Désignation et acheminement des copies :

<u>Désignation</u>	<u>Couleur</u>	<u>Destinataire</u>	<u>Mode de classement</u>
Original	blanc	magasinier/ expéditeur	numérique
2 ^e copie	jaune	facturation	numérique
3 ^e copie	bleu	préposé aux commandes	numérique

Les informations apparaissant sur le document proviennent de la commande, mais devraient toutefois exclure le prix de vente.

- Faire parvenir les documents d'expédition au magasinier.

3.4 SERVICE DE L'EXPÉDITION

3.4.1 Lors de la réception des documents d'expédition, les étapes sont les suivantes :

- Obtenir une autorisation de crédit pour les commandes sur compte ouvert.
- Faire parvenir les documents d'expédition des commandes sur base comptant au service de la facturation pour préparation de la facture.
- Préparer la marchandise pour expédition et faire les arrangements de transport nécessaires.
- Obtenir le paiement sur livraison lorsqu'indiqué et laisser la copie 1 de la facture au client.
- Obtenir la signature du client ou du transporteur sur la copie 1 du bon d'expédition et remettre les copies 2 et 3, avec la commande, au client directement ou par l'entremise du transporteur.
- Acheminer la copie 1 au service de la comptabilité ainsi que les paiements reçus pour les commandes payables sur livraison, ou pour les comptes clients à la suite d'une entente entre le client et le service du crédit.

4. FACTURATION

4.1 SERVICE DE LA FACTURATION

4.1.1 Lors de la réception de la copie 1 signée du bon d'expédition ou des documents d'expédition d'une commande sur base comptant, l'étape suivante consiste à préparer la facture en 2 ou 3 copies selon le besoin.

4.1.2 Désignation et acheminement des copies :

<u>Désignation</u>	<u>Couleur</u>	<u>Destinataire</u>	<u>Mode de classement</u>
Original	blanc	client	alphabétique
2 ^e copie	jaune	comptabilité	alphabétique
3 ^e copie	vert	préposé aux commandes	alphabétique

Les informations apparaissant sur le document proviennent de la commande et du bon d'expédition.

4.1.3 Après la préparation de la facture, les étapes sont les suivantes :

- Appliquer le dépôt perçu contre la facture.
- Mettre à jour le dossier auxiliaire des comptes clients.
- Inscrire la facture au journal des ventes.
- Mettre à jour le grand livre.
- Expédier la copie 1 au client directement ou avec la commande dans le cas d'une commande au comptant.
- Classer la copie 2 par ordre numérique.
- Faire parvenir la copie 3 au service des commandes.

5. SUIVI DE PERCEPTION

5.1 SERVICE DE PERCEPTION

5.1.1 Règle de base

La perception des comptes clients est un processus qui s'intensifie d'étape en étape et qui, pour être efficace, doit faire l'objet d'un suivi quotidien.

5.1.2 La liste des comptes clients par ordre chronologique

Le document de travail à utiliser est la liste des comptes clients. Suivant les besoins et les méthodes utilisées, la liste peut être produite en une ou plusieurs copies, ainsi qu'en version sommaire (total des factures) et/ou détaillée (par facture). Par exemple, une version sommaire pourrait satisfaire aux besoins de l'institution financière ayant accordé la marge de crédit à l'entreprise, tandis qu'une version détaillée pourrait être produite en deux copies : une copie de travail pour le service de la perception et une copie qui pourrait servir de support comptable au grand livre. Certaines entreprises donnent également une copie au service des ventes et/ou une copie à l'organisation de crédit dont elles sont membres; cette dernière copie est expédiée de plus en plus souvent sur disquette ou par modem.

5.1.3 Les informations apparaissant sur la liste sont les suivantes :

- Nom du client.
- Adresse.
- Numéro de téléphone / télécopieur.
- Limite de crédit.
- Date du dernier paiement.
- Total dû.
- Montant sur facturation différée (optionnel).
- Montant courant 0-30 jours.
- Montant échu 31-60 jours.
- Montant échu 61-90 jours.
- Montant échu 91-120 jours.
- Montant échu, 121 + jours (optionnel).

5.1.4 L'état de compte

L'état de compte, qui peut être préparé sur une base de solde reporté ou de factures impayées, sert de premier rappel au client retardataire. Les systèmes qui permettent l'envoi d'états de compte sur une base sélective ont l'avantage de diminuer les coûts apparents (papier, enveloppe, timbre, temps), ainsi que les coûts cachés (coût de l'argent retardé, réduction de l'encaisse et difficulté de profiter des escomptes de caisse à l'achat) de la procédure traditionnelle. Ainsi, lorsque les clients sont accessibles par téléphone, à peu de frais, les entreprises préfèrent de plus en plus éliminer les états de compte et utiliser le téléphone et/ou le télécopieur.

5.1.5 Lors de la réception d'une nouvelle liste, les étapes sont les suivantes :

- Transcrire sur la copie 2 de la nouvelle liste, le dernier élément du suivi ainsi que la prochaine date de suivi.
- Transmettre la copie 1 au service de la comptabilité.
- Transmettre la copie 3 à l'institution financière (si requise).
- Transmettre la copie 4 au service des ventes (si requise).
- Vérifier sur la liste s'il y a des clients en retard apparaissant dans la dernière colonne à droite (90 jours et plus).

Si oui, déterminer la prochaine intervention appropriée :

- 1^{er} avis (optionnel; le raisonnement concernant l'état de compte s'applique ici également); délai de suivi : 7 jours maximum;
 - 2^e avis (optionnel; même raisonnement que ci-dessus); délai de suivi : 7 jours maximum;
 - appel(s) téléphonique(s) avec enregistrement sur la liste des détails des appels, entre autres : date de promesse de paiement, montant à recevoir;
 - arrêt des commandes (habituellement entre 60 et 90 jours après la date de la facture);
 - réduction de la limite de crédit (à la suite de la réévaluation coïncidant avec l'arrêt des commandes);
 - avis final (habituellement 30 jours après l'arrêt des commandes ou 90 jours après la date de la facture) par courrier recommandé informant de la mise en perception et comportant un délai relativement court (ex. : de 48 heures à 5 jours);
 - mise en perception par l'intermédiaire d'une agence de perception, d'une association de crédit ou d'un avocat;
 - radiation du compte aux mauvaises créances (à la fin du mois de la mise en perception) au moyen d'une inscription au journal général.
- Il est à noter que les suivis doivent être faits chaque jour.

6. TRAITEMENT DES PAIEMENTS

6.1 SERVICE DES COMPTES CLIENTS

6.1.1 Lors de la réception des paiements, les étapes sont les suivantes :

- Vérifier si l'adresse de retour est la même que celle apparaissant sur le chèque, afin d'identifier une possibilité de changement d'adresse; si l'adresse est différente, faire suivre l'enveloppe avec l'effet de paiement (chèque, mandat, etc.).
- S'assurer que les effets sont payables au bon bénéficiaire, soit l'entreprise.
- Vérifier la date de l'effet de paiement (ni antidaté, ni postdaté).
- Vérifier que les effets comportent une signature.
- Vérifier si les montants en chiffres et en lettres sont les mêmes.

- Mettre le timbre d'endossement au verso des effets ayant satisfait aux vérifications indiquées ci-dessus.
- Transmettre les effets endossés à la personne préposée à l'entrée des données.
- Transmettre les effets non encaissables immédiatement au service de la perception pour communication.
- Classer les effets encaissables immédiatement par ordre alphabétique ou numérique, selon le système utilisé.

6.1.2 Lors de la réception des documents mentionnés ci-dessus, les étapes sont les suivantes :

- Appliquer le paiement au grand-livre l'auxiliaire des clients et à la caisse-recettes en rapprochant le paiement et les factures payées et les escomptes de caisse permis par la politique de crédit de l'entreprise.
- Réconcilier le solde avec les factures impayées.
- Préparer le dépôt.
- Expédier le dépôt à la banque.
- Mettre à jour le grand livre.
- Inscrire le montant et la date du paiement sur la liste des comptes clients (copie du service du crédit).
- Attirer l'attention du service de la perception sur les cas nécessitant une intervention particulière : chèque postdaté, paiement partiel d'une facture, paiement global ne s'appliquant à aucune facture définie, paiement ne pouvant être rapproché d'une facture, paiement de certaines factures laissant une facture antérieure impayée, escompte de caisse non autorisé, etc. Il est évident qu'un chèque postdaté, vu qu'il n'a pas encore été appliqué en réduction du solde du compte client, n'a aucun impact sur la marge de crédit disponible; le préposé au service du crédit doit continuer de faire preuve de jugement pour autoriser ou non une commande d'un client en retard ou excédant la marge disponible, en tenant compte du montant et de la date du chèque postdaté en main.

7. TRAITEMENT DES CHÈQUES RETOURNÉS

7.1 CHÈQUES SANS PROVISION

7.1.1 Lors de la réception d'un chèque retourné, les étapes sont les suivantes :

- Vérifier s'il y a une commande en main, en production ou en livraison pour l'intercepter au besoin, en attendant le remplacement du chèque retourné.
- Inscrire le montant, la date et la raison du retour, ainsi que les dates des factures payées par le chèque retourné sur la liste des comptes clients (copie du service du crédit).
- Appliquer la procédure de suivi en débutant au niveau d'intervention «appel téléphonique» sans exclure la possibilité d'intervenir aussi aux niveaux «arrêt de la ou des commandes», «réduction de la limite de crédit» et «mise en perception», selon le cas.
- Récupérer en plus de la valeur du chèque lorsque c'est possible, le montant des frais bancaires; pour que cette récupération soit valable sur le plan légal, la soumission acceptée par le client ou le bon ou le contrat d'achat doit en faire mention; une telle clause (tout comme celle des intérêts sur compte échu) apparaissant uniquement sur la facture, est unilatérale et n'aurait aucune valeur devant un tribunal, le cas échéant.
- Ne remettre le chèque retourné au client que lorsqu'il a été remplacé (de préférence par de l'argent ou un chèque visé dans le cas d'un chèque sans provision).