

Union internationale des télécommunications

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

D.195

Supplément 1
(05/2013)

SÉRIE D: PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION
Principes généraux de tarification – Communications de
service et communications privilégiées

Délais de règlement des comptes pour les services
de télécommunication internationaux

**Supplément 1: Lignes directrices relatives à la
gestion du crédit**

Recommandation UIT-T D.195 – Supplément 1

RECOMMANDATIONS UIT-T DE LA SÉRIE D
PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION

TERMES ET DÉFINITIONS	D.0
PRINCIPES GÉNÉRAUX DE TARIFICATION	
Location de moyens de télécommunication à usage privé	D.1–D.9
Principes de tarification applicables aux services de communication de données sur les RPD spécialisés	D.10–D.39
Taxation et comptabilité dans le service télégraphique public international	D.40–D.44
Taxation et comptabilité dans le service international de télémessagerie	D.45–D.49
Principes applicables à l'infrastructure GII-Internet	D.50–D.59
Taxation et comptabilité dans le service télex international	D.60–D.69
Taxation et comptabilité dans le service international de télécopie	D.70–D.75
Taxation et comptabilité dans le service vidéotex international	D.76–D.79
Taxation et comptabilité dans le service phototélégraphique international	D.80–D.89
Taxation et comptabilité dans les services mobiles	D.90–D.99
Taxation et comptabilité dans le service téléphonique international	D.100–D.159
Etablissement et échange des comptes téléphoniques et télex internationaux	D.160–D.179
Transmissions radiophoniques et télévisuelles internationales	D.180–D.184
Taxation et comptabilité des services internationaux par satellite	D.185–D.189
Transmission des informations comptables mensuelles internationales des télécommunications	D.190–D.191
Communications de service et communications privilégiées	D.192–D.195
Règlement des soldes des comptes internationaux de télécommunication	D.196–D.209
Tarification et comptabilité des services internationaux de télécommunication assurés par RNIS	D.210–D.269
Tarification et comptabilité des réseaux de prochaine génération	D.270–D.279
Tarification et comptabilité des télécommunications personnelles universelles	D.280–D.284
Tarification et comptabilité des services assurés sur le Réseau intelligent	D.285–D.299
RECOMMANDATIONS À CARACTÈRE RÉGIONAL	
Recommandations applicables en Europe et dans le Bassin méditerranéen	D.300–D.399
Recommandations applicables en Amérique latine	D.400–D.499
Recommandations applicables en Asie et en Océanie	D.500–D.599
Recommandations applicables dans la Région Afrique	D.600–D.699

Pour plus de détails, voir la Liste des Recommandations de l'UIT-T.

Recommandation UIT-T D.195

Délais de règlement des comptes pour les services de télécommunication internationaux

Supplément 1

Lignes directrices relatives à la gestion du crédit

Résumé

Le Supplément 1 à la Recommandation UIT-T D.195 vise à aider les opérateurs qui le souhaitent à élaborer des lignes directrices relatives à la gestion du crédit afin de promouvoir l'efficacité en matière de gestion des créances clients et de partage des informations internes sur les entreprises qui présentent des risques de crédit. L'objectif de ces lignes directrices d'application volontaire est d'aider les opérateurs à formuler de nouvelles lignes directrices relatives à la gestion du crédit (ou à mettre à jour les lignes directrices existantes) en fonction de leurs propres besoins et conformément aux politiques les plus récentes en matière de gestion du crédit.

Historique

Edition	Recommandation	Approbation	Commission d'études
1.0	ITU-T D.195	2003-11-21	3
2.0	ITU-T D.195	2006-06-27	3
3.0	ITU-T D.195	2008-04-04	3
4.0	ITU-T D.195	2011-04-01	3
5.0	ITU-T D.195	2012-11-20	3
5.1	ITU-T D.195 Suppl. 1	2013-05-31	3
5.2	ITU-T D.195 Suppl. 2	2013-05-31	3
5.3	ITU-T D.195 Suppl. 3	2013-05-31	3

AVANT-PROPOS

L'Union internationale des télécommunications (UIT) est une institution spécialisée des Nations Unies dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication (ICT). Le Secteur de la normalisation des télécommunications (UIT-T) est un organe permanent de l'UIT. Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

L'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications (AMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'étude à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T, lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution 1 de l'AMNT.

Dans certains secteurs des technologies de l'information qui correspondent à la sphère de compétence de l'UIT-T, les normes nécessaires se préparent en collaboration avec l'ISO et la CEI.

NOTE

Dans la présente publication, l'expression "Administration" est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue.

Le respect de cette publication se fait à titre volontaire. Cependant, il se peut que la publication contienne certaines dispositions obligatoires (pour assurer, par exemple, l'interopérabilité et l'applicabilité) et considère que la publication est respectée lorsque toutes ces dispositions sont observées. Le futur d'obligation et les autres moyens d'expression de l'obligation comme le verbe "devoir" ainsi que leurs formes négatives servent à énoncer des prescriptions. L'utilisation de ces formes ne signifie pas qu'il est obligatoire de respecter la publication.

DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'UIT attire l'attention sur la possibilité que l'application ou la mise en œuvre de la présente publication puisse donner lieu à l'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle. L'UIT ne prend pas position en ce qui concerne l'existence, la validité ou l'applicabilité des droits de propriété intellectuelle, qu'ils soient revendiqués par un membre de l'UIT ou par une tierce partie étrangère à la procédure d'élaboration des publications.

A la date d'approbation de la présente publication, l'UIT n'avait pas été avisée de l'existence d'une propriété intellectuelle protégée par des brevets à acquérir pour mettre en œuvre la présente publication. Toutefois, comme il ne s'agit peut-être pas de renseignements les plus récents, il est vivement recommandé aux développeurs de consulter la base de données des brevets du TSB sous <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© UIT 2013

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'UIT.

TABLE DES MATIÈRES

		Page
1	Introduction	1
1.1	Objectif et champ d'application	1
1.2	Avantages de la normalisation des lignes directrices relatives à la gestion du crédit	1
1.3	Qu'entend-on par gestion du crédit?	1
1.4	Principaux facteurs intervenant dans la gestion du crédit	1
1.5	Principaux objectifs de la gestion du crédit	1
1.6	Principes régissant la gestion du crédit	2
1.7	Principales activités et responsabilités	2
1.8	Objectifs du département/de la division	3
1.9	Objectifs mesurables	3
2	Lignes directrices relatives à la gestion du crédit	3
2.1	Politique en matière de crédit	3
2.2	Politiques en matière de crédit et de recouvrement: liste des points à vérifier	4
2.3	Vérification de la solvabilité/évaluation du crédit avant la vente	4
2.4	Portée de l'évaluation du crédit	4
2.5	Règles régissant l'évaluation du crédit	5
2.6	Limites de crédit	6
2.7	Considérations relatives à l'établissement de limites de crédit	7
2.8	Etablissement de limites de crédit (exploitants bilatéraux/exploitants de services de concentration)	7
2.9	Trois méthodes permettant à une entreprise prestataire de fixer sa limite de crédit	8
2.10	Contenu de l'accord de référence	8
2.11	Contrôle des limites de crédit	9
2.12	Techniques de réduction des risques de crédit	9
2.13	Bonnes pratiques concernant la gestion des créances, du crédit et du recouvrement	9
2.14	Bonnes pratiques en matière de gestion des risques de crédit (points spécifiques)	10
2.15	Bonnes pratiques en matière de recouvrement des dettes (points spécifiques)	10
2.16	Autres considérations	12
2.17	Gestion du crédit: guide rapide	12

Recommandation UIT-T D.195

Délais de règlement des comptes pour les services de télécommunication internationaux

Supplément 1

Lignes directrices relatives à la gestion du crédit

1 Introduction

1.1 Objectif et champ d'application

Le présent Supplément vise à aider les opérateurs de télécommunication à élaborer des lignes directrices relatives à la gestion du crédit. L'application de ces lignes directrices est volontaire.

1.2 Avantages de la normalisation des lignes directrices relatives à la gestion du crédit

Ces lignes directrices devraient offrir les avantages suivants aux opérateurs de télécommunication:

- Aider les opérateurs de télécommunication à formuler un ensemble de lignes directrices (s'il n'en existe aucune) en fonction de leurs besoins, ou à revoir et mettre à jour la politique qu'ils appliquent en fonction des politiques de gestion du crédit les plus récentes.
- Garantir l'efficacité de la gestion des créances clients.
- Encourager le partage d'informations internes sur les entreprises qui présentent des risques de crédit.

1.3 Qu'entend-on par gestion du crédit?

La gestion du crédit englobe les activités menées par un fournisseur (en l'espèce, l'opérateur de télécommunication) qui souhaite obtenir le paiement des services fournis à un client, y compris la limitation, la suspension ou la suppression de l'accès au service, ainsi que les activités de recouvrement des dettes après la cessation du service. La gestion du crédit montre combien il est important pour une entreprise de recouvrer les sommes qui lui sont dues sans laisser les arriérés s'accumuler. Elle comprend la communication des politiques en matière de crédit, les vérifications de la solvabilité, l'approbation des crédits et leur actualisation.

1.4 Principaux facteurs intervenant dans la gestion du crédit

Les créances clients comptent parmi les créances les plus importantes et les plus liquides figurant dans les livres de la plupart des sociétés. Un portefeuille de créances clients dûment géré contribue à fluidifier les flux de trésorerie, permet de financer les besoins de trésorerie de l'entreprise et d'accroître les fonds de roulement. Les créances clients jouent un rôle capital dans la santé générale d'une entreprise.

1.5 Principaux objectifs de la gestion du crédit

Les principaux objectifs de la gestion du crédit sont notamment les suivants:

- Accélérer les encaissements ou convertir les créances clients en trésorerie dans les meilleurs délais.
- Optimiser les ventes et les bénéfices.
- Surveiller, protéger et gérer l'investissement de l'entreprise dans les créances clients.

- Communiquer à la direction la situation, l'état et l'évolution de l'investissement de l'entreprise dans les créances clients.
- Réduire les risques financiers.
- Réduire le plus possible les pertes sur débiteur.

1.6 Principes régissant la gestion du crédit

Les principes régissant la gestion du crédit s'articulent autour des quatre (4) grands axes suivants:

a) Estimation

- Toutes les sources d'information disponibles sur le crédit doivent être exploitées et utilisées, afin de pouvoir obtenir une estimation correcte des risques de crédit.
- Dans le cas d'une entreprise, l'octroi d'un crédit devrait reposer sur la valeur nette et la situation de l'entreprise, ainsi que sur sa réputation en matière de paiement. Dans le cas d'un particulier, l'octroi d'un crédit à la consommation devrait être fondé sur le profil et la capacité de paiement. Dans certains cas, la rémunération potentielle et l'importance stratégique du client ou du service concerné peuvent entrer en ligne de compte.
- Toutes les informations sur le crédit obtenues et reçues doivent rester strictement confidentielles.

b) Application

- L'octroi d'un crédit n'est qu'une étape de la fonction de crédit, l'autre étape étant le recouvrement. Le recouvrement des créances devrait commencer dès lors qu'une facture a été éditée, afin de s'assurer que le client ne conteste pas la facture en question et peut confirmer qu'il la paiera à l'échéance, c'est-à-dire avant qu'elle devienne effectivement exigible. Le recouvrement consistera en outre à identifier immédiatement les éventuels litiges de facturation, afin de faire en sorte qu'ils soient traités efficacement et que les éventuels crédits soient levés sans délai.
- Les tâches et responsabilités incombant à un service de recouvrement consistent à percevoir les montants dus à l'entreprise.
- Les dossiers de recouvrement doivent être conservés et tenus à jour et devraient indiquer la date d'envoi des avis, la date d'envoi des appels de fonds par les services de recouvrement, la date des paiements effectués et la date à laquelle le solde est dû, ainsi que les éventuelles mesures prises.

c) Evaluation

- Conformément aux principes à suivre pour une gestion efficace du crédit, les résultats doivent être évalués par rapport aux politiques et procédures suivies par l'entreprise.
- Les dossiers doivent être réexaminés régulièrement et actualisés.

d) Contrôle et protection

- Tout document contractuel doit préciser la protection juridique à appliquer pour garantir la mise en œuvre des contrôles qui conviennent à l'égard du client en cas de rupture du contrat.
- Il faut obligatoirement mettre en place une gestion efficace des données de référence sur les clients afin d'identifier l'entité juridique responsable de la dette en cours et de veiller à ce que les documents contractuels contiennent des informations exactes sur l'entité concernée.

1.7 Principales activités et responsabilités

- Réexaminer en permanence les documents contractuels afin de limiter les risques.

- Veiller à l'exactitude des données de référence sur les clients dans tous les systèmes et documents contractuels de l'entreprise.
- Examiner les demandes de conditions spéciales, par exemple prolongation du délai de paiement.
- Revoir la politique en matière de crédit compte tenu de la situation macroéconomique, y compris définir des paramètres applicables aux provisions pour créances douteuses.
- Traiter, tenir à jour et mettre en œuvre les documents concernant la sécurité.
- Analyser et évaluer la solvabilité des clients actuels et potentiels.
- Elaborer, revoir et mettre à jour les politiques en matière de crédit et de recouvrement.
- Imaginer et définir une ligne de conduite générale pour les situations récurrentes afin d'atteindre les objectifs établis.
- Formuler une déclaration générale servant d'orientation à l'intention des responsables du crédit dans leur prise de décision.
- Tenir à jour et constituer un dossier de crédit pour chaque client.
- Présenter des rapports de gestion (à l'intention de la haute direction et des clients internes des services des ventes, de facturation et de règlement, de comptabilité, d'exploitation, etc.).
- Gérer les sources d'information externes sur les crédits ou les services fournis par des agences d'évaluation du crédit.
- Mettre en place un système de gestion de la facturation et du recouvrement (qui peut être géré par des unités séparées ou distinctes).

1.8 Objectifs du département/de la division

- Respecter les obligations légales.
- Respecter les obligations en matière de gestion.
- Respecter les obligations en matière de vente.
- Respecter les obligations en matière de comptabilité.
- Respecter les obligations opérationnelles.
- Conseiller l'entreprise concernant les macro-risques (par exemple, relatifs aux produits nouveaux ou existants, à l'environnement économique dans les pays où l'entreprise exerce des activités, etc.).

1.9 Objectifs mesurables

- Délai moyen de recouvrement des créances clients (*DSO, day sales outstanding*).
- Résultats du recouvrement par rapport aux recettes obtenues.
- Créances irrécouvrables.
- Créances irrécouvrables passées par pertes et profits.
- Part des créances douteuses par rapport au total.
- Délais nécessaires pour contacter les clients ayant des arriérés de paiement.
- Exactitude de la facturation.

2 Lignes directrices relatives à la gestion du crédit

2.1 Politique en matière de crédit

La politique en matière de crédit est l'ensemble des processus et des procédures englobant toutes les fonctions et activités d'une organisation commerciale en matière de crédit.

2.2 Politiques en matière de crédit et de recouvrement: liste des points à vérifier

Une politique bien conçue et complète en matière de crédit peut comprendre les éléments suivants:

- Politiques en matière de crédit
 - Procédure à suivre pour vérifier et évaluer la solvabilité des clients existants ou nouveaux.
 - Lignes, limites ou normes en matière de crédit.
 - Conditions de crédit ou de vente (durée du crédit, risque maximal, politique de remise, conditions spéciales, retards de paiement, etc.).
 - Liste des documents à fournir lors du processus d'évaluation de la solvabilité.
 - Méthodes de collecte des informations de crédit (sources internes et externes).
 - Dates limites ou délais pour la prise d'une décision/formulation d'une recommandation en matière de crédit.
 - Procédure de communication d'une décision/recommandation à la direction.
 - Approbation des demandes de crédit.
 - Documents sur le crédit à fournir pour l'actualisation de la base de données sur les dossiers de crédit.
- Politiques en matière de recouvrement
 - Politiques de recouvrement pour la gestion des retards de paiement.
 - Politiques de recouvrement des montants contestés.
 - Politiques de recouvrement des créances douteuses.
 - Politiques de recouvrement applicables à la gestion des comptes à haut risque, posant des problèmes ou marginaux.
 - Plans d'urgence pour la gestion des comptes constituant des "cas particuliers" (clients en difficultés financières, protection contre les faillites/liquidations judiciaires et faillites) ou gestion des comptes en difficulté.
- Echange d'informations et diffusion de rapports
 - Lignes directrices applicables à la présentation de rapports à la haute direction (rapports d'activité et rapports de surveillance et autres rapports requis, etc.).
 - Politiques en matière d'échange d'informations sur le crédit avec d'autres unités de l'entreprise (rapports ou réunions).
- Sécurité
 - Validation des ventes et actualisation des documents relatifs à la sécurité.

2.3 Vérification de la solvabilité/évaluation du crédit avant la vente

L'évaluation du crédit est le processus par lequel un fournisseur détermine si le service dont un client souhaite bénéficier sera accordé audit client, les conditions selon lesquelles ce service sera fourni et les restrictions éventuelles qui pourront être imposées par le fournisseur au service fourni. Il s'agit d'un processus qu'un fournisseur met en œuvre lorsqu'il examine la situation d'un client afin d'évaluer le risque de crédit correspondant.

2.4 Portée de l'évaluation du crédit

- Historique de l'entreprise cliente (structure juridique, sociale et du capital, etc.) et renseignements généraux sur les directeurs/propriétaires/responsables.
- Situation financière et résultats d'exploitation (états financiers et analyse des ratios).

- Profils de risque et de rémunération, y compris l'importance stratégique des services fournis.
- Lieu d'établissement de l'entreprise, en particulier possibilité de recouvrer les éventuelles dettes douteuses (législation et culture locales).
- Autres (par exemple transactions bancaires et commerciales, procès, dossiers internes, etc.).

2.5 Règles régissant l'évaluation du crédit

Si un client demande à un fournisseur de lui fournir un service, ce dernier devra:

- procéder comme il se doit à une vérification de la solvabilité ou à une évaluation du crédit pour établir s'il peut ou non fournir un service à ce client;
- fournir un service qui limite les dépenses du client ou l'utilisation de ce service par le client moyennant l'application de mesures qui limitent effectivement les dépenses du client.

Durant la phase qui précède la vente, il est possible de mener les activités suivantes pour évaluer la solvabilité d'un client potentiel:

Evaluation préalable

- On pourra peut-être obtenir les renseignements ci-après, y compris des copies de documents officiels, afin d'être en mesure d'analyser la solvabilité du client potentiel:
 - Renseignements sur l'entreprise
 - adresse du siège social;
 - adresse des bureaux commerciaux;
 - adresse du site web;
 - description de l'activité commerciale;
 - principaux fournisseurs et références commerciales;
 - brochure d'information générale (version la plus récente);
 - certificat d'inscription;
 - certificat de partenariat (dans le cas de filiales);
 - licence(s) et précisions sur le régime de propriété;
 - statuts de la société;
 - états financiers (rapport de vérification de fin d'exercice pour les trois derniers exercices);
 - liste des directeurs et partenaires et spécimens de leurs signatures;
 - liste des principaux actionnaires et spécimens de leurs signatures;
 - liste des filiales;
 - liste de la (des) banque(s) internationale(s) du client;
 - règlement intérieur (facultatif).
 - Renseignements détaillés sur la proposition commerciale (prescriptions en matière de vente)
 - proposition officielle faite au fournisseur (projet d'accord et/ou de contrat);
 - offres de services;
 - prévisions de trafic (pour les trois années suivantes);
 - taux;
 - conditions de règlement et/ou paiement;
 - précisions sur les installations et les circuits;

- document d'autorisation pour pouvoir conclure une transaction;
 - renseignements détaillés sur les représentants agréés et spécimens de leurs signatures;
 - approbation de l'autorité fiscale en cas d'exonération de la TVA.
- Si un client potentiel n'est pas en mesure de fournir les documents énumérés ci-dessus, le fournisseur pourra procéder comme suit:
 - demander au client potentiel de remplir un formulaire de demande de crédit ou un formulaire d'information client qui doit être signé par un responsable ou une personne autorisée de l'entreprise client. L'application de ce point est particulièrement importante dans le cas d'opérateurs propriétaires de leurs installations non traditionnels, qui, souvent, ne sont pas en mesure de fournir les documents susmentionnés;
 - faire appel aux services d'une agence spécialisée de notation du crédit afin de vérifier les antécédents de l'entreprise;
 - se renseigner auprès de tiers (par exemple, autres sociétés appartenant ou non au secteur ou références commerciales fournies par le client) et d'autres sources (par exemple recherches sur Internet).

Evaluation appropriée

- Le fournisseur pourra procéder comme suit:
 - Publier une analyse des états financiers et des ratios (comparer avec les données de référence de l'industrie pour voir les tendances et les évolutions d'une année à l'autre).
 - Examiner les rapports et/ou les conclusions des agences de notation du crédit.
 - Examiner et comparer les informations données par le client dans les documents (par exemple, formulaire de demande de crédit ou d'information client), les informations figurant dans les rapports des agences de notation du crédit et les informations obtenues grâce à des recherches sur l'Internet.
 - Vérifier les antécédents de rendement (société et exploitation) du client.
 - Vérifier la structure juridique, sociale et du capital du client.
 - Vérifier les relations commerciales avec les créanciers actuels et anciens.
 - Vérifier les données bancaires du client, si possible.
 - Procéder à un contrôle interne pour vérifier si le client potentiel est ou a été client d'autres unités commerciales du fournisseur.
 - Rédiger un résumé des conclusions et des recommandations.
 - Soumettre le rapport d'évaluation du crédit au service des ventes.

2.6 Limites de crédit¹

Les limites de crédit sont la somme maximale qu'un client sera autorisé à devoir par le fournisseur à tout moment, sans réexamen du dossier de crédit. Il s'agit du montant maximal qu'un fournisseur est prêt à risquer pour un compte. L'établissement de limites de crédit est un outil général qui permet de contrôler les prolongations de crédit, d'encourager des pratiques rationnelles en matière de crédit et de procéder au recouvrement efficace des comptes.

¹ <http://www.creditguru.com/CreditLimits.htm>.

2.7 Considérations relatives à l'établissement de limites de crédit²

Les résultats de la vérification de la solvabilité avant la vente pourront comprendre tout ou partie des informations suivantes, obtenues auprès du client ou d'autres sources:

- Solidité financière du client.
- Nombre d'années d'activité du client dans ce domaine particulier.
- Réputation sur le marché de l'entreprise cliente et des membres de sa direction.
- Plan d'activité ou projet du client pour l'exploitation de l'activité dans l'avenir.
- Estimation des recettes que devrait générer l'activité du client ou part globale du service dans le bénéfice net.
- Confiance du fournisseur dans ses propres processus de collecte de données en interne.
- Echéance du crédit accordée au client par le fournisseur, sachant qu'on peut considérer que le risque est directement proportionnel à la durée du crédit.
- Points forts ou points faibles du produit ou du service vendu.
- Degré de concurrence ou débouchés sur le marché.
- Nature du secteur d'activité de l'entreprise ou avec lequel elle effectue des transactions.
- Existence ou non de droits de gage que l'entreprise pourrait exercer.
- Evaluation pour établir si l'entreprise est un créancier "garanti" ou non.

2.8 Etablissement de limites de crédit (exploitants bilatéraux/exploitants de services de concentration)

En règle générale, des critères d'évaluation de la solvabilité différents s'appliquent aux exploitants bilatéraux et aux exploitants de services de concentration:

- Exploitants bilatéraux: il n'existe pas de limites de crédit, ou dans de très rares cas. Toutefois, il conviendrait d'établir dans le contrat le droit de compensation pour liquidation ou d'atténuation du risque de défaut.
- Exploitants de services de concentration: les limites de crédit sont fixées de manière à couvrir le risque auquel s'expose le fournisseur – voir ci-après.
- Autres points à prendre en considération pour établir les limites de crédit:
 - Nombre d'années d'exploitation:
 - le client est en activité depuis cinq ans ou bénéficie du cautionnement de la société-mère qui est en activité depuis au moins dix ans dans un secteur quelconque: avec crédit ou avec une limite de crédit établie;
 - le client est en activité depuis deux ans ou bénéficie du cautionnement de la société-mère qui est en activité depuis au moins cinq ans dans un secteur quelconque: avec crédit ou avec une limite de crédit établie et un cautionnement de la société-mère ou une attestation d'ouverture de ligne de crédit.
 - Structure du capital (entreprise publique ou contrôlée par l'Etat, à capitaux publics ou privés):
 - si l'entreprise est publique ou contrôlée par l'Etat, ou à capitaux publics ou privés, et respecte toutes les mesures financières: avec crédit ou avec une limite de crédit établie;

² <http://fr.slideshare.net/letmhakuisenynaj/credit-management-16157028>.

- si l'entreprise est à capitaux publics ou privés: avec crédit ou avec une limite de crédit établie et un cautionnement de la société-mère ou une attestation d'ouverture de ligne de crédit.
- Interconnexion ou interconnexion via l'Internet ou via le point de présence de l'opérateur.

2.9 Trois méthodes permettant à une entreprise prestataire de fixer sa limite de crédit

- Limite de crédit visant à financer les niveaux de ventes. Si la vérification de la solvabilité donne un résultat satisfaisant, la limite de crédit est égale au double du montant mensuel des ventes pour ce client.

Ou

- Montant maximal de la créance qu'un fournisseur est prêt à accepter, quel que soit le niveau des ventes. Un mode de calcul souvent utilisé par le fournisseur consiste à retirer 10% à la valeur de ses fonds propres ou 20% à la valeur de son fonds de roulement.

Ou

- Limite de crédit déterminée par l'échéance de règlement. Si le paiement doit être effectué sous 30 jours, l'entreprise fixera en règle générale la limite à trois (3) mois afin de prévoir une marge suffisante pour tenir compte d'une activité de ventes supérieure aux prévisions et du délai nécessaire au recouvrement des factures en souffrance (délai d'un (1) mois pour l'établissement de la facture + un (1) mois pendant lequel la facture n'est pas encore due + un (1) mois pour le recouvrement).

2.10 Contenu de l'accord de référence

- Dépôts et montants prépayés.
- Plan de paiement échelonné acceptable, si l'opérateur est confronté à des difficultés.
- Garantie de règlement.
- Critères applicables à la modification et au contrôle des limites de crédit.
- Distinction entre critères applicables aux exploitants bilatéraux et aux exploitants de services de concentration.
- Description du rôle de la société-mère dans l'atténuation des risques.
- Cycles de facturation.
- Liste des documents à fournir à l'appui de toute contestation.
- Déclaration précisant le délai de présentation, de validation, d'examen et de règlement d'un litige.
- Délais de règlement des litiges et procédures de renvoi à une instance supérieure.
- Montant des pénalités pour retard de paiement.
- Déclaration indiquant que les montants non contestés doivent être acquittés et ne devraient pas être retenus dans l'attente d'une décision concernant les montants contestés.
- Clause de déchéance du terme en cas de non-acquittement à la date d'échéance de tout règlement convenu dans le cadre d'un plan de paiement échelonné.
- Déclaration imposant la présentation des états financiers annuels (bilan, comptes de résultats, tableau des flux de trésorerie, etc.) et/ou des rapports annuels pour l'actualisation courante du dossier de crédit.
- Clause précisant que le paiement des redevances et des frais fixes devrait être traité séparément.
- Déclaration précisant que le paiement doit être fait par virement ou transfert bancaire.

- Déclaration concernant le droit de suspendre les services ou de mettre fin au contrat en cas de retard de paiement.

2.11 Contrôle des limites de crédit

- Contrôle quotidien du trafic et envoi d'une notification dès que le trafic approche le montant prépayé ou la limite de crédit.
- Surveillance du risque par rapport à la sécurité.
- Examen des documents relatifs à la sécurité avant la date d'expiration afin de déterminer si le crédit doit être reconduit.
- Augmentation de la capacité (si nécessaire et possible sur les plans technique et économique) à mesure que les limites de crédit augmentent.
- Rencontres ou réunions téléphoniques régulières avec l'exploitant/l'entreprise.
- Vérification des cycles de facturation et, au besoin, mise en place de cycles de facturation plus courts.
- Mise en place d'un système pouvant interrompre le service immédiatement.
- Suivi quotidien de l'état des comptes et des encaissements pour les comptes prépayés et suivi mensuel pour les comptes postpayés.

2.12 Techniques de réduction des risques de crédit

Outre la vérification de la solvabilité, il existe d'autres manières de réduire les risques de retards de paiement ou de se protéger contre leurs conséquences.

Les mesures possibles sont les suivantes:

- Prépaiement ou paiement anticipé avant la fourniture d'un bien ou d'un service.
- Echéances de paiement spéciales – le délai de paiement peut être plus court que celui accordé habituellement à une entreprise (la durée du crédit pourra être ramenée à 7 ou 14 jours au lieu de la durée normale de 30 jours).
- Systèmes de réduction pour paiement immédiat.
- Assurance-crédit.
- Affacturage.
- Comptes de capitalisation et autres types de couverture de dépôts.
- Escompte.
- Garanties de tiers.
- Contreparties et compensations par rapport aux dettes.

2.13 Bonnes pratiques concernant la gestion des créances, du crédit et du recouvrement

- Supprimer les obstacles au paiement.
- Améliorer l'automatisation de la fonction de traitement des paiements.
- Mettre en œuvre un processus formel de gestion des litiges.
- Traiter les comptes en difficulté ou douteux selon une approche stratégique.
- Mobiliser le personnel des services de recouvrement en leur proposant une spécialisation, en fixant des objectifs de performance et en adoptant des mesures d'incitation.

2.14 Bonnes pratiques en matière de gestion des risques de crédit (points spécifiques)

- Etablir une procédure permettant un suivi régulier des profils clients.
- Classer ou segmenter les clients actuels et potentiels en fonction des risques pour personnaliser les stratégies en matière de crédit et de recouvrement.
- Segmenter le portefeuille des créances clients en fonction des risques (élevés, moyens et faibles), afin d'identifier les créances à traiter en priorité et d'adapter la stratégie de recouvrement à chaque client.
- Obtenir des données actualisées sur les clients auprès d'un organisme de notation de crédit ou d'information sur les crédits réputé.
- Revoir régulièrement le contenu de vos politiques en matière de crédit et de recouvrement.
- Exiger systématiquement d'un client qu'il remplisse un formulaire de demande de crédit ou d'information client; si le risque est inacceptable, refuser le crédit.
- Toujours fournir au département des ventes et aux autres clients internes un rapport mensuel indiquant le solde total et le statut des créances clients.
- Abaisser la limite de crédit du client ou raccourcir les délais de paiement en cas de doute sur la situation financière d'un client ou lorsqu'il s'avère qu'un client n'est pas en mesure de vous payer ou de payer d'autres créanciers dans un délai raisonnable.
- Indiquer clairement les délais de paiement sur les factures.
- Chercher à améliorer en permanence le processus.
- Exiger le paiement par virement bancaire.

2.15 Bonnes pratiques en matière de recouvrement des dettes (points spécifiques)

- Appliquer les politiques établies en matière de crédit et de recouvrement.
- Classer les clients actuels et les nouveaux clients en fonction des risques et mettre en place un "système de suivi" pour les créances payées en retard pour chaque type/catégorie; il conviendrait d'établir un calendrier spécial pour le suivi des soldes débiteurs échus.
- Suivre régulièrement l'évolution des comportements de paiement et programmer les activités de recouvrement en conséquence.
- Veiller au très grand professionnalisme du personnel des services de recouvrement et encourager l'excellence.
- Elaborer un outil d'établissement de rapports efficace pour identifier les comptes à faible ou haut risque, les comptes marginaux ou les comptes problématiques.
- Améliorer à la fois le recouvrement des dettes et le règlement des litiges en réduisant les temps de cycle de chaque processus contrôlé par les services responsables du crédit.
- Faire preuve d'anticipation dans la stratégie de recouvrement – s'assurer avant qu'une facture arrive à échéance que le client en accepte la validité et s'engage à la régler dans les délais.
- Veiller à ce que le client transmette les documents requis à l'appui de toute contestation concernant une facture.
- En cas de demande d'un plan de paiement échelonné: s'adresser au service s'occupant de la sécurité pour limiter le risque de défaut.
- Décourager les défauts de paiement en facturant des pénalités de retard et en exigeant leur règlement.
- Fixer des objectifs en matière de recouvrement, sans oublier que ces objectifs ne doivent pas être mesurés par rapport au nombre d'appels, mais en termes d'appels établis et d'engagements de paiement reçus.

- Encourager les services de recouvrement à signaler plutôt qu'à occulter les problèmes de recouvrement. Plus le responsable est averti rapidement d'un problème, plus il est en mesure de le résoudre rapidement et convenablement.
- Envisager, si possible, une annulation partielle de la dette comme outil de recouvrement. Par exemple, il est largement préférable de proposer à un client en retard de paiement une remise de 5% en cas de paiement immédiat, plutôt que de faire appel à une agence de recouvrement qui pourrait facturer de 15% à 25%, voire plus, du montant dû pour effectuer le recouvrement.
- Si un client demande au fournisseur un moratoire sur le paiement ou accepte de suivre un échéancier de paiement sur une longue période, le fournisseur devrait, avant d'accepter, s'assurer des points suivants:
 - Demander au client et obtenir effectivement ses états financiers afin d'évaluer plus facilement la gravité de ses problèmes financiers.
 - Demander au débiteur s'il a demandé un moratoire de paiement à tous ses créanciers ou uniquement à certains d'entre eux.
 - Demander une liste de fournisseurs ayant déjà accepté la proposition.
- Améliorer l'efficacité du recouvrement des dettes et du règlement des litiges en raccourcissant ou en supprimant complètement les délais de grâce.
- En cas de manquement à un engagement de paiement, le service de recouvrement devrait insister pour que le débiteur envoie le paiement dès le lendemain ou par virement bancaire, ce qui témoignera de la détermination du fournisseur à obtenir le paiement.
- Pour inciter un client à signer un billet à ordre portant sur un échéancier de paiement prolongé, proposer de supprimer les intérêts ou de prendre en charge les frais de financement occasionnés si le débiteur signe le billet.
- Admettre qu'il n'est pas pensable d'attendre d'un client qu'il règle un solde contesté, mais qu'il n'est pas non plus pensable que les clients ne règlent pas la partie non contestée du montant dû.
- Régler les problèmes de paiement à mesure qu'ils se présentent. Ne pas les laisser s'accumuler et devenir de ce fait plus difficiles et plus longs à résoudre.
- Raccourcir les délais de versement au compte courant et réduire la limite de crédit fixée.
- Demander à un client de confirmer ses engagements de paiement par écrit est un outil de recouvrement efficace.
- Veiller à répertorier scrupuleusement les clients qui ne respectent pas leurs engagements de paiement. Le fait de savoir quels clients ont un passé de "mauvais payeurs" est un point important pour les services de recouvrement, qui leur donne un avantage essentiel dans les négociations.
- Être poli et respectueux, tout en étant ferme.
- Signaler les comptes pour lesquels les paiements sont irréguliers ou aléatoires, afin qu'ils fassent plus souvent l'objet d'appels de recouvrement et de mises à jour du dossier de crédit.
- Surveiller en particulier les nouveaux comptes, afin que des appels puissent être effectués rapidement en cas de retards de paiement.
- Respecter les engagements pris vis-à-vis des clients et faire exécuter les demandes de paiement. Si un client est informé que des mesures vont être prises pour suspendre la fourniture ou saisir un compte, mais qu'il ne se passe rien dans les faits, le service de recouvrement perdra toute crédibilité auprès du client.
- Affecter le personnel plus expérimenté au traitement des comptes plus importants ou présentant plus de difficultés.

- Ne pas entrer en conflit avec les clients.
- Ne pas proposer de mesures qui ne seront pas mises en œuvre.
- Si le client est confronté à un problème temporaire, proposer un plan de paiement échelonné.
- Le cas échéant, faire appel à un médiateur.
- N'engager des poursuites qu'en dernier ressort.

2.16 Autres considérations

- Constituer des provisions pour créances douteuses.
- Mettre en place un processus pour informer la hiérarchie, c'est-à-dire signaler tout problème et agir sans délai.
- Utiliser d'autres types de trafic comme moyen de rétorsion.

2.17 Gestion du crédit: guide rapide

- Adopter la bonne attitude. Une vente n'est pas effective tant que le règlement n'a pas été reçu.
- Privilégier les clients les plus rentables et les plus importants sur le plan stratégique.
- S'assurer que les données référence sur les clients sont exactes et actualisées.
- Etablir les factures sans délai et avec précision.
- Classer les comptes en fonction de leur valeur et des risques qu'ils présentent – un client ayant un compte de faible valeur mais présentant un risque élevé nécessitera peut-être une action plus rapide qu'un exploitant ayant une créance plus élevée mais présentant un risque très faible.
- Enoncer très clairement les conditions de paiement.
- Veiller à appliquer de bons principes de base en matière de gestion de crédit.
- Procéder à toutes les vérifications requises avant l'ouverture de nouveaux comptes.
- Etablir les factures sans délai.
- Mettre en place un système clair pour l'affichage des comptes. Etablir régulièrement une liste synoptique des créances (liste quotidienne, mensuelle, trimestrielle, annuelle). Organiser la liste des comptes par ordre décroissant de valeur. Utiliser une fiche récapitulative pour les comptes importants, afin de consigner les mesures et les paiements envoyés.

SÉRIES DES RECOMMANDATIONS UIT-T

Série A	Organisation du travail de l'UIT-T
Série D	Principes généraux de tarification
Série E	Exploitation générale du réseau, service téléphonique, exploitation des services et facteurs humains
Série F	Services de télécommunication non téléphoniques
Série G	Systèmes et supports de transmission, systèmes et réseaux numériques
Série H	Systèmes audiovisuels et multimédias
Série I	Réseau numérique à intégration de services
Série J	Réseaux câblés et transmission des signaux radiophoniques, télévisuels et autres signaux multimédias
Série K	Protection contre les perturbations
Série L	Construction, installation et protection des câbles et autres éléments des installations extérieures
Série M	Gestion des télécommunications y compris le RGT et maintenance des réseaux
Série N	Maintenance: circuits internationaux de transmission radiophonique et télévisuelle
Série O	Spécifications des appareils de mesure
Série P	Terminaux et méthodes d'évaluation subjectives et objectives
Série Q	Commutation et signalisation
Série R	Transmission télégraphique
Série S	Equipements terminaux de télégraphie
Série T	Terminaux des services télématiques
Série U	Commutation télégraphique
Série V	Communications de données sur le réseau téléphonique
Série X	Réseaux de données, communication entre systèmes ouverts et sécurité
Série Y	Infrastructure mondiale de l'information, protocole Internet et réseaux de prochaine génération
Série Z	Langages et aspects généraux logiciels des systèmes de télécommunication