

Union internationale des télécommunications

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

D.195

Supplément 3

(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 3: Lignes directrices relatives au
prépaiement**

Recommandation UIT-T D.195 – Supplément 3



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 3

Lignes directrices relatives au prépaiement

Résumé

Le Supplément 3 à la Recommandation UIT-T D.195 vise à aider les opérateurs de télécommunication intéressés à élaborer des lignes directrices relatives au prépaiement. La décision d'un opérateur d'établir des mécanismes de prépaiement étant une question administrative interne, les lignes directrices ont un caractère facultatif et sont données à titre purement indicatif. Leur objectif est d'aider les opérateurs à formuler de nouvelles lignes directrices relatives au prépaiement en fonction de leurs besoins et de promouvoir une gestion efficace des comptes.

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 au prépaiement 1
1.3	Qu'entend-on par option de prépaiement? 1
1.4	Principaux facteurs intervenant dans le prépaiement 1
1.5	Principaux objectifs du prépaiement 2
1.6	Principes régissant le prépaiement 2
1.7	Activités et responsabilités principales 3
1.8	Objectifs mesurables 3
2	Lignes directrices relatives au prépaiement 3
2.1	Une politique de crédit bien définie 3
2.2	Politique relative à l'extension de crédit 3
2.3	Divers seuils de prépaiement 3
2.4	Options de prépaiement 4
2.5	Documents de base pour le contrôle au jour le jour 4
2.6	Système de communication efficace 5
2.7	Processus décisionnel interne 5
2.8	Suivi permanent des clients utilisant le prépaiement 6
2.9	Contenu de la Convention-cadre 6
2.10	Avantages de l'option de prépaiement 7
2.11	Inconvénients de l'option de prépaiement 7
2.12	Bonnes pratiques concernant la gestion des comptes débiteurs et du crédit et le recouvrement des créances 7
2.13	Autres considérations 9
3	Prépaiement: guide rapide 9

Recommandation UIT-T D.195

Délais de règlement des comptes pour les services de télécommunication internationaux

Supplément 3

Lignes directrices relatives au prépaiement

1 Introduction

1.1 Objectif et champ d'application

Le présent Supplément vise à aider les opérateurs de télécommunication intéressés à élaborer des lignes directrices relatives au prépaiement. Les présentes lignes directrices ont un caractère facultatif et sont données à titre purement indicatif. La décision d'un opérateur d'établir des mécanismes de prépaiement est une question administrative interne et les conditions commerciales entre les opérateurs sont approuvées d'un commun accord.

1.2 Avantages de la normalisation des lignes directrices relatives au prépaiement

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

- Aider les opérateurs à formuler un ensemble de lignes directrices (s'il n'en existe aucune), en fonction de leurs besoins ou revoir leurs politiques existantes ou à les améliorer compte tenu des politiques de prépaiement en vigueur.
- Garantir l'efficacité de la gestion des comptes.

1.3 Qu'entend-on par option de prépaiement?

Le prépaiement est une option qui consiste à traiter avec un ensemble d'opérateurs lorsque le risque de défaut de paiement est élevé et que les possibilités de faire des affaires sont énormes. Cette option englobe les activités menées par un fournisseur qui souhaite obtenir le prépaiement de services qui seront fournis à un client, notamment en limitant, en suspendant ou en mettant fin à l'accès au service si le montant de prépaiement est épuisé ou n'a pas été réapprovisionné à temps.

1.4 Principaux facteurs intervenant dans le prépaiement

Les principaux facteurs intervenant dans le prépaiement sont, sans que cette liste soit exhaustive, les suivants:

- Exploiter directement la source de trafic, par exemple les opérateurs utilisant les cartes d'appel et/ou les agrégateurs de trafic.
- Goût du risque des propriétaires d'entreprises.
- Pouvoir de négociation de l'acheteur et du vendeur.
- Outils et ressources disponibles pour gérer les clients utilisant le prépaiement.
- Appui et coopération mutuels entre l'équipe responsable des ventes et celle responsable des règlements.
- Connaissance du marché.

1.5 Principaux objectifs du prépaiement

Les principaux objectifs de l'option de prépaiement sont, sans que cette liste soit exhaustive, les suivants:

- Exploiter directement la source de trafic et éliminer ainsi les intermédiaires.
- Éliminer le risque de défaut de paiement de petits opérateurs offrant un potentiel commercial.
- Optimiser les ventes et les bénéfices.
- Bilan des comptes débiteurs.
- Réduire les risques financiers généraux en affaires.
- Réduire au maximum les pertes liées à des créances irrécouvrables.

1.6 Principes régissant le prépaiement

Des principes solides de prépaiement s'articulent autour des grands axes suivants:

- Accords solides en matière de prévente et d'appui
 - Toutes les sources d'information disponibles sur le crédit doivent être exploitées et utilisées afin de pouvoir bien évaluer les risques liés au crédit.
 - Les accords devraient indiquer clairement le processus de contrôle de l'utilisation approuvé, par exemple les limites seuils, le recours hiérarchique, etc.
- Estimation
 - Toutes les variables qui interviennent dans l'estimation des montants du prépaiement devraient être examinées au préalable.
 - Ces variables sont notamment les suivantes (la liste n'est pas exhaustive):
 - Capacité mise en place.
 - Taux de règlement.
 - Pic de charge offerte quotidienne de trafic généré
 - Charge offerte de trafic reçu
 - Délai pour obtenir les crédits de paiement.
 - Week-ends, jours fériés.
 - Nombre de lignes d'accès.
 - Capacité par ligne d'accès, par exemple 2 Mbit/s pour le système E1.
 - Modifications qu'il est prévu d'apporter à la capacité mise en place (pour que l'estimation du prépaiement soit précise, il convient de tenir compte d'une modification future éventuelle de la capacité mise en place).
- Application
 - Etablissement en temps voulu de rapports sur le trafic et l'utilisation du prépaiement à l'intention des clients, selon les modalités convenues.
 - Respect des niveaux seuils et des recours hiérarchiques.
 - Calculs exacts, mise à jour des comptes et suivi au jour le jour.
 - Etude des tendances et établissement du profil des comportements anormaux.
 - Planification de la communication et plein contrôle des canaux de communication.

- Coopération entre l'équipe chargée des ventes et l'équipe chargée des règlements
 - Communication rapide et fluide entre les équipes.
 - Sentir le comportement des clients pendant les activités de suivi.
 - Aptitude à prendre rapidement des décisions pleinement coordonnées.
 - Entente mutuelle concernant les délais de réponse.

1.7 Activités et responsabilités principales

- Définir les modalités de prépaiement en accord avec le client.
- Suivi au jour le jour de l'exposition au risque.
- Suivi en vue de versements complémentaires.
- Déclarations périodiques relatives au trafic.
- Mise à jour des comptes en temps voulu et en temps réel.
- Contact permanent avec le client concernant la logistique du prépaiement.
- Résolution rapide des litiges de facturation.
- Connaissance du marché.
- Etablissement de rapports à la direction (haute direction et clients internes, au sein des services de la facturation et des règlements de la comptabilité et de l'exploitation, etc.).
- Suivi des destinations commercialement très intéressantes.

1.8 Objectifs mesurables

- Utilisation du système par les opérateurs utilisant le prépaiement.
- Recettes supplémentaires.
- Passation par pertes et profits des créances irrécouvrables.
- Nombre de jours sans prépaiement.
- Exactitude des calculs relatifs à l'usage quotidien et des contrôles.
- Connaissance du marché.
- Délais de recouvrement des comptes clients.

2 Lignes directrices relatives au prépaiement

2.1 Une politique de crédit bien définie

Une politique de crédit est un ensemble de processus et de procédures comprenant toutes les fonctions et les activités en matière de crédit d'une organisation commerciale.

2.2 Politique relative à l'extension de crédit

Le niveau de risque que l'opérateur ou le vendeur est prêt à prendre dépend de sa position sur le marché. Le pouvoir de négociation devrait reposer sur la position sur le marché.

2.3 Divers seuils de prépaiement

Cette solution du prépaiement ne fonctionne que si les seuils du prépaiement sont bien définis: selon sa capacité de risque, le vendeur ou le fournisseur de services doit clairement définir les variables suivantes et le seuil correspondant:

- **Activation de capacité mise en place:** adapté aux entreprises prévues; il est recommandé d'éviter la sur-activation et la sous-utilisation.

- **Prépaiement plancher:** défini sur la base des pointes d'utilisation journalière/par E1. Devrait représenter le signal d'alarme pour le contrôle et le blocage si le client atteint ce niveau de prépaiement.
- **Utilisation du prépaiement:** il devrait y avoir divers niveaux de seuil assortis de mesures clairement indiquées dans les cas où ces niveaux de seuil sont atteints: par exemple, 70% notifications, 80% recours hiérarchique, 95% blocage, etc.
- **Délai pour les crédits de paiement:** devrait être bien testé et défini pour permettre l'adaptation à n'importe quel paiement en circulation.
- **Possibilité de trafic retour:** l'utilisation nette par jour devrait être bien comprise.
- **Déclarations périodiques:** doivent être convenues au moment de la signature d'un accord et respectées pour les déclarations provisoires et les périodes de facturation effectives.
- **Délai de réponse au client:** donne aux responsables de la gestion des dettes un certain laps de temps pour intégrer certaines préoccupations du client concernant des questions telles que les problèmes de trésorerie à court terme, les litiges non réglés toujours en instance, etc.

Il est toujours recommandé de définir clairement les divers seuils de prépaiement dans le cadre de l'accord afin d'éviter toute confusion à un stade ultérieur, en indiquant le droit de blocage avec ou sans préavis si l'utilisation dépasse 100% à un moment donné dans le temps.

2.4 Options de prépaiement

Il existe diverses options de prépaiement selon le goût du risque, le pouvoir de négociation, la capacité de paiement et la santé financière de l'acheteur. Au nombre de ces options, on citera les suivantes:

- **Modèle de prépaiement:** le montant du prépaiement est comparé directement aux factures présentées et complété selon les seuils et conformément à l'accord.
- **Dépôt en espèces:** le client verse un dépôt en espèces qui n'est jamais comparé aux factures présentées. Le paiement est effectué par l'acheteur comme un postpaiement normal pendant le délai de paiement. Le dépôt en espèces est en règle générale fonction du délai de paiement et de l'utilisation moyenne nette par jour.
- **Comptes SÉQUESTRES:** les opérateurs américains et européens travaillent aussi avec des comptes séquestres pour traiter avec des opérateurs qui utilisent le prépaiement.

En matière de financiarisation, il existe d'autres options qui ne font pas intervenir d'espèces et qui comportent "moins de liquidités", par exemple:

- **Garantie bancaire:** en lieu et place d'un dépôt en espèces, une garantie bancaire est fournie par l'acheteur, souscrite auprès d'une banque acceptable, au fournisseur de services.
- **Lettre de crédit:** fonctionne comme une garantie bancaire.
- **Combinaison:** selon sa santé financière, le fournisseur de services peut avoir recours à différentes combinaisons de prépaiement et de limites de crédit.

Il est toujours souhaitable de définir dans le cadre de l'accord les options qui ont été convenues afin d'éviter toute confusion à un stade ultérieur, par exemple sur le calcul des montants de prépaiement ou sur le lien avec les modifications apportées à la capacité mise en place.

Les fournisseurs de services peuvent aussi faire preuve de plus de prudence, en choisissant le niveau d'utilisation le plus élevé comme base de leurs calculs des montants de prépaiement.

2.5 Documents de base pour le contrôle au jour le jour

L'option de prépaiement suppose un suivi permanent qui est fondé sur divers calculs et contrôles de base.

L'utilisation nette par l'acheteur est définie comme suit:

Position nette facturée et enregistrée/utilisation + position nette non facturée et non enregistrée/utilisation = Utilisation nette

Comparaison entre l'"utilisation nette" et les "prépaiements" disponibles en termes de:

- pourcentage d'utilisation;
- facteurs de multiplication.

Pour disposer de chiffres très précis et complets afin de contrôler les opérateurs utilisant le prépaiement, certains facteurs doivent être pris en considération, notamment:

- Soldes précis des comptes débiteurs.
- Demandes d'application rigoureuse des paiements et des notes de crédit.
- Paiements en ligne: entrées et ajustements.
- Téléchargements en temps voulu des tarifs dans les systèmes de facturation.
- Extrapolation du trafic si l'on ne dispose pas de rapports sur le trafic.
- Dernière communication avec le client.
- Commodité d'accès au compte bancaire en ligne.
- Commodité d'accès à la liste des jours fériés pour divers pays.
- Facturation et règlements en temps voulu avec le client.
- Informations en temps voulu concernant l'utilisation nette indicative.
- Résolution dans les meilleurs délais des litiges en instance.
- Jour et date attendu(e) auquel/à laquelle différents seuils en pourcentage seront atteints.
- Utilisation attendue dans les sept prochains jours.

NOTE – Si les calculs ne peuvent pas être faits à l'aide d'un logiciel, les données doivent être traitées avec soin.

2.6 Système de communication efficace

Pour assurer un contrôle efficace avec l'option de prépaiement, il faut mettre en place un système de communication très efficace. Ce système peut être complété par différents outils et une logistique, notamment:

- Messages d'alerte par courriel/SMS envoyés par le système automatisé de facturation pour un suivi de l'utilisation nette.
- Facilité d'accès à une liste actualisée de points de contact uniques (SPOC) pour les deux parties.
- Accès pratiquement en temps réel aux communications entre les deux parties.
- Parfaite connaissance de la matrice de renvoi hiérarchique et de la logistique.
- Parfaite connaissance de la logistique de blocage/déblocage (y compris restriction partielle ou totale de l'échange de trafic).
- Dispositifs mobiles permettant aux membres du personnel d'avoir accès aux comptes de courrier électronique de l'entreprise ou d'effectuer des appels téléphonique lorsqu'ils sont absents du bureau.

2.7 Processus décisionnel interne

Le processus décisionnel interne devrait permettre de prendre rapidement des décisions. Ce processus comprend les éléments suivants:

- Partage des informations et diffusion des rapports.

- Lignes directrices relatives à l'établissement de rapports à l'intention de la haute direction (rapports de situation et rapports de contrôle, autres rapports nécessaires, etc.).
- Politiques relatives au partage des informations relatives au crédit avec les autres unités commerciales au sein de l'entreprise (par le biais de rapports ou de réunions de liaison).
- Mise en place d'un mécanisme d'approbation pour des cas particuliers.
- Définition claire des autorités habilitées à passer outre des décisions de caractère politique.

2.8 Suivi permanent des clients utilisant le prépaiement

- Comportement du client en matière d'utilisation.
- Réactivité du client.
- Paiements proactifs.
- Maintien d'un contact.
- Valeur ajoutée au niveau des recettes.
- Connaissance du marché.
- Amélioration de la santé financière.

Les résultats de ce suivi sont notamment les suivants:

- Les clients bénéficient d'un reclassement des conditions du postpaiement s'ils procurent une valeur ajoutée, mais les transactions sont limitées par un plafond de crédit non garanti.
- Les clients peuvent continuer à bénéficier des mêmes conditions.
- Les clients peuvent réfléchir à la question de savoir s'ils souhaitent ou non maintenir la relation commerciale. Il se peut que d'autres contraintes en matière de ressources pesant sur l'entreprise les influencent à cet égard (c'est-à-dire les amènent à maintenir ou non – ou les deux – la relation commerciale – veuillez préciser).

2.9 Contenu de la Convention-cadre

- Relevé des dépôts et des montants prépayés.
- Garantie que les règlements sont faits en temps voulu.
- Critères applicables à la révision des modalités de paiement.
- Rôle que doit jouer une filiale dans l'atténuation des risques.
- Cycles de facturation.
- Indication de la période pendant laquelle les litiges peuvent être présentés, validés, examinés et réglés.
- Indication des délais de règlement des litiges et les procédures de renvoi à un niveau supérieur.
- Indication des pénalités pour retards de paiement.
- Clauses de restriction du trafic et logistique en cas de défaut de paiement.
- Indication du fait qu'en cas de montants contestés, les montants non réglés doivent être acquittés et ne doivent pas être retenus tant que le problème des montants contestés n'a pas été résolu.
- Clause d'exigibilité anticipée en cas de non-paiement à la date d'échéance pour tout versement dans le plan de remboursement.
- Obligation de soumission des états financiers annuels (bilan, comptes de résultats, tableaux des flux de trésorerie, etc.) et/ou des rapports pour une mise à jour du "dossier de crédit".

- Le paiement des taxes fixes ou des tarifs interurbains devra être traité séparément.
- Obligation d'effectuer le paiement par virement ou transfert bancaire.

2.10 Avantages de l'option de prépaiement

- Supprime les risques liés au recouvrement.
- Avantages de trésorerie.
- Permet de répondre aux besoins des petits clients.
- Permet d'exploiter la source de trafic.
- Permet un accroissement des recettes.

2.11 Inconvénients de l'option de prépaiement

- Forte pression sur les ressources.
- La relation commerciale ne sera peut-être pas une relation à long terme.
- Opérations manuelles.
- La forte pression sur les ressources peut l'emporter sur l'accroissement des recettes.

2.12 Bonnes pratiques concernant la gestion des comptes débiteurs et du crédit et le recouvrement des créances

- Supprimer les obstacles au paiement.
- Améliorer l'automatisation de la fonction de traitement des paiements.
- Mettre en oeuvre un processus officiel de gestion des litiges.
- Examiner les comptes en difficulté ou en souffrance en faisant preuve de compétence stratégique.
- Mobiliser le personnel des services de recouvrement par le biais d'une spécialisation, d'objectifs de performance et de mesures d'incitation.

2.12.1 Bonnes pratiques en matière de gestion des risques de crédit (précisions)

- Elaborer une procédure applicable au contrôle 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 comptes débiteurs en fonction de risques (risque élevé, moyen ou faible), afin d'identifier les comptes débiteurs prioritaires 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 de réputation établie.
- Revoir périodiquement les conditions du crédit et les politiques de recouvrement.
- Exiger que les clients remplissent le formulaire de demande de crédit ou le formulaire d'information sur le client; si le risque est inacceptable, refuser l'octroi du crédit.
- Fournir en permanence au département des ventes et aux autres clients internes un rapport mensuel indiquant le solde total et le statut des comptes débiteurs.
- 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'un client a démontré qu'il n'était pas en mesure de vous payer ou de payer d'autres créanciers dans un délai raisonnable.
- Indiquer clairement les conditions de paiement sur les factures.
- Privilégier une amélioration constante du processus de gestion des risques de crédit.
- Exiger le paiement par virement bancaire.

2.12.2 Bonnes pratiques en matière de recouvrement des dettes (précisions)

- Se conformer aux politiques internes établies en matière de crédit et de recouvrement.
- Classer les clients actuels et les nouveaux clients en fonction des risques et concevoir un "système de suivi" pour les retards de paiement pour chaque type et catégorie; il conviendra 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.
- Encourager le professionnalisme du personnel des services de recouvrement et un niveau de prestations optimal.
- Elaborer un outil d'établissement de rapports efficace pour identifier les comptes à haut risque ou à faible risque, marginaux ou susceptibles de poser des problèmes.
- Améliorer à la fois le recouvrement des dettes et le règlement des litiges en réduisant la durée de chaque processus contrôlé par les services responsables du crédit.
- Décourager les défauts de paiement en imposant des pénalités pour retards de paiement et en les mettant en application.
- Fixer des objectifs en matière de recouvrement, sans oublier que ces objectifs ne doivent pas être mesurés en termes de 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 sera averti rapidement d'un problème, plus il sera en mesure de résoudre ce problème.
- Si un client demande un moratoire sur le paiement ou demande qu'un échéancier de paiement sur une longue période soit accepté, il convient de s'assurer, avant d'accepter, de ce qui suit:
 - Demander les états financiers du client et en accuser réception, pour faciliter l'évaluation de la gravité des problèmes financiers du client.
 - Demander si le débiteur a soumis la demande à l'ensemble de ses créanciers, ou simplement 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, voire en supprimant complètement les délais de grâce.
- Lorsqu'un engagement de paiement n'a pas été respecté, le service de recouvrement devra insister pour que le débiteur envoie le paiement le lendemain pour souligner le fait que la demande de paiement devra être respectée.
- Pour inciter un client à signer un billet à ordre portant sur un échéancier de paiement prolongé, proposer de supprimer les intérêts ou les frais de financement qui seraient normalement à sa charge.
- Reconnaître que s'il n'est pas envisageable d'attendre d'un client qu'il règle un solde contesté, il n'est pas non plus envisageable que les clients ne règlent pas la partie du solde non contestée.
- Régler les problèmes de paiement au fur et à mesure qu'ils se présentent, sans attendre qu'ils s'accumulent, sans quoi il sera plus difficile de les résoudre et il en résultera une perte de temps.
- Raccourcir les délais de versement au compte courant et réduire la limite de crédit assignée.
- Un outil de recouvrement efficace consiste à demander aux clients de confirmer leurs engagements de paiement par écrit.

- Indiquer clairement dans des documents les cas dans lesquels les clients ne respectent pas leurs engagements de paiement. Pour les services de recouvrement, il est important de savoir quels clients ont des antécédents de non-respect de leurs engagements, car il s'agit d'un avantage essentiel dans les négociations.
- Soyez poli et respectueux, mais restez ferme.
- Signalez les comptes pour lesquels les paiements sont irréguliers, afin qu'un plus grand nombre d'appels soient effectués à des fins de recouvrement et que les dossiers de crédit soient mis à jour plus fréquemment.
- Signalez les nouveaux comptes appelant une attention particulière, afin qu'ils puissent faire l'objet rapidement d'un examen en cas de retards de paiement.
- Respectez les engagements pris vis-à-vis des clients.
- Affectez le personnel expérimenté au traitement des comptes plus importants ou présentant plus de difficultés.
- Evitez tout différend avec vos clients.
- Ne proposez pas une mesure que vous ne prendrez pas. Si vous faites part de votre intention de suspendre la commande, ou de confier un compte à un agent de recouvrement, sans donner suite à ces mesures, vous perdrez toute crédibilité.
- Si le client est confronté à un problème temporaire, proposez un plan de remboursement.
- Le cas échéant, faites appel à un médiateur.
- Engagez des poursuites juridiques uniquement en dernier ressort.

2.13 Autres considérations

- Constituez des provisions pour créances douteuses.
- Mettez en place un processus de recours hiérarchique. Emettez des avertissements dès que le problème est bien défini et agissez immédiatement.
- Veillez à accroître votre influence par rapport à d'autres types de trafic.

3 Prépaiement: guide rapide

- Une vente ne se concrétise pas tant que les paiements n'ont pas été effectués.
- Visez uniquement les clients professionnels potentiels en vue d'accroître les recettes.
- Assurez-vous que les conditions de paiement sont parfaitement claires.
- Assurez-vous que les principes de base sont corrects.
- Ouvrez de nouveaux comptes avec discernement.
- Etablissez rapidement les factures.
- Procédez à un contrôle au minimum au jour le jour.
- Veillez à une bonne connaissance des congés et jours fériés.
- Assurez un accès à la liste SPOC des clients et à la matrice hiérarchique.
- Utilisez des outils de communication adaptés et plus rapides.

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