

Politique n° A-FN-105-001/AG-001

Chapitre 17 : Gestion des comptes clients

Date de diffusion : 18 novembre 2020

Date de révision : 05 mai 2025



CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent chapitre présente les politiques et procédures de gestion et de contrôle des comptes clients (CC) des Biens non publics (BNP).

DÉFINITIONS

2. **Factures des journaux des FC** – Toutes les factures de comptes clients pour la clientèle des journaux des FC.
3. **Comptes clients** – Les créances sont réparties en deux groupes principaux :
 - a. particulier – s'entend d'une personne;
 - b. organisation – s'entend d'une entreprise externe, du gouvernement du Canada ou d'un établissement des BNP.
4. **Factures des clients généraux** – Factures de créances pour une personne ou une organisation qui n'est pas le receveur général/le gouvernement du Canada (GC) ou un établissement local des BNP (p. ex. Lenny Franklin ou Ashley Inc.).
5. **Factures locales** – Factures de créances créées dans un compte client d'un établissement des BNP, du receveur général ou du GC.
6. **Compte client d'un établissement des BNP** – Compte client d'une organisation qui est un établissement des BNP (p. ex. club de curling de la BFC Halifax, fonds de la BFC Esquimalt, etc.). Toutes les factures de créances pour un compte client d'un établissement des BNP sont traitées comme des factures locales aux fins du traitement des recouvrements.
7. **Comptes clients du receveur général/du gouvernement du Canada** – Compte client d'une organisation pour le receveur général/le gouvernement du Canada. Toutes les factures de créances pour le receveur général/du gouvernement du Canada sont traitées comme des factures locales en ce qui concerne le processus de recouvrement.

POLITIQUE

8. Les documents d'autorisation de comptes clients sont produits et diffusés par les établissements des BNP pour les biens et/ou services fournis à un client à crédit ou pour les obligations contractuelles à payer à une date ultérieure. Ces documents d'autorisation comprennent, notamment :
 - a. les contrats/accords des BNP (p. ex. les accords sur les niveaux de service, les contrats de réception privée, les ententes de commandites, etc.)
 - b. les formulaires d'autorisation de prélèvement par les BNP;
 - c. les formulaires de recouvrement de la liste nominative (FRLN) des BNP;
 - d. les formulaires CF 603 de demande de marchandises (DM);

- e. les factures manuelles produites par l'établissement.
9. Le client (personne ou organisation) doit signer le document d'autorisation de comptes clients approuvant les paiements à effectuer conformément aux conditions du document d'autorisation.
10. Les modalités de paiement sont normalement de 30 jours nets à compter de la réception des factures ou du paiement à recevoir. Dans certaines circonstances, d'autres modalités de paiement peuvent être autorisées conformément au [chapitre 39](#) (Versements périodiques pour les adhésions, les cotisations et le Plan de crédit de CANEX) de l'A-FN-105.
- Remarque :** Les demandes de prolongement des délais de paiement au-delà de 30 jours et jusqu'à 60 jours à compter de la date où le service rendu prend fin doivent être présentées par écrit par la ou le gestionnaire de l'établissement à la ou au gestionnaire de la comptabilité des BNP (GCBNP). Les demandes de prolongement des délais de paiement au-delà de 60 jours à compter de la date où le service rendu prend fin doivent être présentées par écrit par la ou le gestionnaire de l'établissement à la directrice ou au directeur des services comptables par l'entremise de la ou du GCBNP et de la gestionnaire supérieure ou du gestionnaire supérieur des services comptables.
11. Le client doit recevoir une copie du document original autorisant le compte client pour ses dossiers et le document original signé doit être transmis par l'établissement au bureau local de la comptabilité des BNP pour y donner suite. Les établissements des BNP peuvent conserver une copie en dossier.
12. Lorsque le bureau local de la comptabilité des BNP traite les documents d'autorisation de comptes clients, ceux-ci sont comptabilisés dans le système comptable (PROPHÈTE) qui génère une facture de compte client. Cette facture de compte client se voit attribuer un numéro unique généré par le système comptable et comprend les modalités de paiement et la date d'échéance.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

13. Avant de soumettre les documents d'autorisation de compte client au bureau local de la comptabilité des BNP, les gestionnaires d'établissements doivent s'assurer :
- a. qu'un numéro d'identification unique est clairement visible (p. ex. numéro de facture, numéro de la DM, numéro de FRLN, etc.);
 - b. que les modalités de paiement sont indiquées;
 - c. que le mode de paiement est clairement indiqué et que la clientèle reçoit toute la documentation justificative requise ou tout numéro d'identification applicable (p. ex. un chèque annulé pour les prélèvements automatiques ou un numéro de matricule militaire pour les retenues sur la solde des militaires, etc.);
 - d. que les renseignements généraux de la cliente ou du client et, si possible, son numéro de compte client PROPHÈTE sont imprimés clairement;
 - e. que le code du grand livre général (GL) est clairement indiqué sur la documentation afin de garantir que le personnel de la comptabilité local des BNP comptabilise les revenus dans le compte approprié;
 - f. que toutes les pièces justificatives, y compris les documents signés, sont jointes aux registres des ventes afin que le personnel puisse répondre rapidement à la clientèle, au besoin.

Remarque : Toute la documentation (documents d'autorisation de compte client, registre des ventes et tout autre document justificatif) doit être envoyée au bureau local de la comptabilité des BNP en temps opportun au cours du mois et dans les deux jours ouvrables suivant la fin de chaque mois.

14. La documentation que le bureau de la comptabilité des BNP reçoit de la part des établissements des BNP doit être traitée au cours de la période comptable appropriée. Le suivi rapide des documents manquants est une activité essentielle de la clôture mensuelle.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES CONCERNANT LES COMPTES CLIENTS

15. À l'exception des organisations nationales (p. ex. CANEX, SISIP, etc.), les gestionnaires d'établissements locaux doivent tenter de recouvrir les comptes clients non réglés **dans les 60 premiers jours**.

Remarque : Au fur et à mesure de l'ancienneté des comptes clients, le taux de recouvrement diminue. En accélérant le paiement, les paiements erronés et les erreurs de facturation seront identifiés et corrigés de façon plus efficace et plus rapide.

16. Les GCBNP (ou les personnes investies de leur pouvoir) doivent s'assurer que l'ensemble des gestionnaires d'établissements ont accès à l'application Business Intelligence (BI) et sont en mesure de produire le rapport d'ancienneté des comptes clients pour leur établissement.

Remarque : Jusqu'à ce qu'une ou un gestionnaire d'établissement ait obtenu l'accès à l'application BI, la ou le GCBNP ou la personne investie de ses pouvoirs doit fournir des copies du rapport d'ancienneté des comptes clients.

17. Les gestionnaires d'établissements doivent produire chaque mois un rapport d'ancienneté des comptes clients à partir de l'application BI et comparer le solde à leur documentation. Tout solde en souffrance et toute divergence doivent faire l'objet d'une enquête et être résolus afin de prendre des mesures de recouvrement.

RESPONSABILITÉS ET DÉLAIS DE RECOUVREMENT EN FONCTION DU TYPE DE FACTURE

18. **Factures client générales :**

- a. Lorsque des biens et/ou des services sont fournis à des clientes ou clients et que des modalités de crédit ont été accordées, il incombe à la ou au gestionnaire de l'établissement qui fournit les biens et/ou les services de recouvrer le montant dû. Cette responsabilité incombe à l'établissement **jusqu'à 60 jours après la date d'échéance du paiement**.
- b. Le bureau national des comptes clients prend en charge le recouvrement de tous les comptes clients en souffrance depuis 61 jours (voir les exceptions aux paragraphes 19 à 21).
- c. Les gestionnaires d'établissements doivent tenter de recouvrer les comptes clients en souffrance au moins 15 jours après la date d'échéance du paiement et 45 jours après la date d'échéance du paiement. Le deuxième suivi doit mentionner que si le paiement n'est pas reçu dans les 60 jours suivant la date d'échéance initiale, la facture sera transmise au service de recouvrement des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC), c'est-à-dire au BNCC. Dans le courriel envoyé au client, une copie de la facture est nécessaire, le numéro de compte client PROPHÈTE doit être indiqué dans l'objet du courriel et le BNCC doit être mis

en copie conforme dans la correspondance, NARO1@sbmfc.com.

Remarque 1 : Les gestionnaires d'établissements doivent suivre la procédure de recouvrement décrite à [l'annexe A](#).

Remarque 2 : Les militaires qui cotisent au mess doivent régler toute facture en souffrance ou toute cotisation au mess sur leur compte dans les 30 jours suivant la date de facturation, sous peine de se voir retirer l'accès au mess.

19. **Factures locales :**

- a. Il incombe à la ou au gestionnaire de l'établissement de recouvrer les factures de l'établissement des BNP et du receveur général/du gouvernement du Canada, quelle que soit la date d'échéance ou le délai de paiement, car ces factures ne relèvent en aucun cas de la responsabilité du BNCC. À titre d'exemple, notons les factures de remboursement de fonds publics et les clientes et clients locaux des établissements des BNP, comme les mess, les fonds de la base, les terrains de golf et les clubs de curling. Pour les factures du receveur général/du gouvernement du Canada, il est possible de contacter le contrôleur du MDN/des FAC pour obtenir de l'aide afin d'obtenir les remboursements.

20. **Paiements refusés (p. ex. chèque sans provision, paiement bancaire préautorisé, refus de paie, refus de carte de crédit) :**

- a. Il incombe au BNCC d'assurer le suivi de tous les paiements refusés. Il convient toutefois de noter que ces refus/comptes clients apparaîtront dans les bilans individuels des établissements des BNP en attendant leur paiement ou leur radiation.

21. **Factures des journaux des FC :**

- a. Le personnel des journaux des FC est responsable du recouvrement de tous les comptes clients en souffrance **jusqu'à 180 jours de retard** et doit conserver un registre de toutes les communications relatives aux mesures de recouvrement prises (p. ex. courriels, lettres, détails des appels téléphoniques);
- b. Après 180 jours, le recouvrement des comptes clients en souffrance revient au BNCC. Les gestionnaires d'établissements des BNP doivent transmettre par courriel leurs registres de communication sur les mesures de recouvrement prises au BNCC à NARO1@sbmfc.com au bout de 181 jours de retard afin de faciliter le processus de recouvrement.

22. Le personnel du BNCC doit suivre le processus de recouvrement du BNCC décrit à [l'annexe B](#).

23. Les GCBNP doivent confirmer et documenter chaque trimestre que des efforts de recouvrement appropriés sont en cours pour tous les comptes clients en souffrance des établissements relevant de leur compétence.

Remarque 1 : Seuls les plans de crédit de CANEX et les prêts du Fonds de bienfaisance des FAC prévoient des provisions pour créances irrécouvrables.

Remarque 2 : Afin de minimiser les créances irrécouvrables de CANEX et du Fonds de bienfaisance des FAC, des vérifications de solvabilité sont effectuées pour les plans de crédit CANEX dans les magasins CANEX et par les membres de l'équipe de counseling financier de la Financière SISIP et/ou le personnel des FAC.

ANNEXES

[Annexe A – Processus de recouvrement des comptes clients à l'intention de la ou du gestionnaire de l'établissement](#)

[Appendice 1 – Rapport d'ancienneté des comptes clients avec tentatives de recouvrement](#)

[Annexe B – Processus de recouvrement des comptes clients à l'intention du personnel du BNCC](#)