

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

SERVICE COMMERCIAL	Réf. DRi.3.2.0
RATTACHEMENT : DIVISION FINANCES	Date : janvier 2014

N°	MISSIONS
1	Consolider, coordonner, contrôler et améliorer toutes les activités commerciales et marketing de la région;
2	Assurer la gestion et le contrôle des Vignettes eau- Electricité –Télécommunications ;
3	Assurer le recouvrement des créances.
N°	ATTRIBUTIONS
1	Suivre le cycle <<Relevé - Facturation >> ;
2	Veiller à la normalisation et au contrôle des données de la facturation au niveau régional ;
3	Gérer les accords concernant les facilités de paiement et les redressements des factures relatives aux consommations issues des fuites internes ;
4	Consolider et contrôler les données commerciales relatives à la facturation de l'ensemble des Agences ;
5	Rapprocher les données des transferts FCI avec les états de sortis édités par les agences et les remettre au DRi/FF pour comptabilisation dans les comptes appropriés ;
6	Rapprocher la situation des soldes des comptes clients avec celle fournie par le service comptable et financier de la région ;
7	Gérer les habilitations liées aux applicatifs commerciaux ;
8	Suivre le cycle recouvrement ;
9	Consolider et contrôler les données commerciales relatives au recouvrement concernant toutes les

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

	facturations des prestations fournies aux clients ;
10	Analyser et consolider les situations des créances ;
11	Analyser la situation relative à la justification des soldes comptes clients élaborée par les agences ;
12	Gérer les créances douteuses ;
13	Suivre les ordres de paiement relatifs aux remboursements des provisions ;
14	Suivre les impayés Etat, en examinant à la fin de chaque mois les situations de recouvrement des agences ;
15	Suivre auprès des différentes agences de la région l'apurement des montants en instance d'affectation ;
16	Consolider et suivre les mesures prises par les agences contre les administrations et organismes défaillants ;
17	Assurer la centralisation de toutes les informations relatives au recouvrement des créances au niveau de la région ;
18	Gérer le marché de la sous-traitance du recouvrement ;
19	Valider les virements effectués par l'opérateur sous-traitant externe ;
20	Traiter les requêtes émanant des clients et des entités centrales relatives au volet commercial ;
21	Organiser et piloter les missions de contrôle à opérer par les agences au niveau des centres relevant de la région ;
22	Analyser les différents rapports de contrôle établis par les agences et arrêter un plan d'action de suivi des recommandations et transmettre une synthèse à DCM ;
23	Organiser des séances de formation et d'encadrement au profit de tous les intervenants dans l'activité commerciale ;

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

24	Participer à l'élaboration et au suivi des enquêtes auprès de la population (enquête de satisfaction clientèle, enquête spécifique,...) ;
25	Proposer les axes d'amélioration et de renforcement du contrôle interne ;
26	Assurer l'approvisionnement en vignettes eau -électricité et télécoms de l'ensemble des centres gestionnaires dépendant de la région ;
27	Etablir les conventions vignettes avec les administrations et assurer le suivi de leur règlement auprès de la Trésorerie Régionale ;
28	Remettre les vignettes aux administrations et les échanger en cas de besoin ;
29	Gérer le stock des vignettes ;
30	Gérer les bons valorisés émis par les différents opérateurs ;
31	Tenir à jour les situations vignettes ;
32	Etablir le bilan d'exercice des vignettes ;
33	Assurer le suivi du système vignettes avec toutes les parties concernées ;
34	Consolider et contrôler les données relatives à la gestion des vignettes Eau & Electricité et Télécoms de l'ensemble des centres gestionnaires de la région et les transmettre au niveau central ;
35	Veiller à l'application des procédures et au respect des délais par les centres vignettes ;
36	Participer à l'élaboration de la convention avec les communes en concertation avec les entités concernées ;
37	Assurer l'archivage des conventions et des factures correspondantes ;
38	Maintenir le contact avec la commune pour la mobilisation de sa contribution ;
39	Suivre l'opération de paiement ;

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

40	Suivre l'état des impayés et inviter les Agences à prendre contact avec la commune pour le paiement des impayés et éventuellement des reliquats ;
41	Assurer la centralisation de toutes les informations relatives au recouvrement des créances au niveau de la région ;
42	Procéder à des rapprochements périodiques des états de recouvrement avec les entités centrales concernées ;
43	Envoyer périodiquement les états de recouvrement à l'entité centrale concernée ;
44	Suivre avec l'entité centrale concernée le déblocage des subventions ;
45	Déployer la démarche qualité intégré au sein du processus commercial ;
46	Contribuer au reporting interne et externe concernant les aspects commerciaux. .

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

Service Commercial	Date : Avril 2017
RATTACHEMENT : AGENCE DE SERVICE ET AGENCE MIXTE	

N°	MISSIONS
1	-Consolider, superviser et contrôler les prestations commerciales se rapportant à l'activité branchement, abonnement et prestations annexes réalisées à l'échelon des centres et unités relevant de l'Agence
2	-Consolider, superviser et traiter la facturation de l'ensemble des prestations au niveau des centres relevant de l'Agence
3	-Assurer le suivi et la consolidation des opérations du recouvrement des différentes prestations ayant fait l'objet de facturation
4	-Gérer, Consolider et superviser les activités se rapportant à la gestion : <ul style="list-style-type: none"> • des vignettes Eau ; électricité et télécom ; • des contributions des communes aux projets d'eau potable et d'assainissement ; • des régies, concessionnaires et gros clients.
N°	ATTRIBUTIONS
Gestion Clientèle	
1	Veiller à l'application de la procédure commerciale et faire des propositions d'amélioration le cas échéant
2	Suivre la gestion des dossiers d'abonnement, d'exploitation générale, de règlement par anticipation, de résiliation ...
3	Assurer le contrôle et la consolidation des données se rapportant aux activités branchement, abonnement et prestations annexes
4	Assurer l'acheminement de l'information vers les entités concernées conformément à la périodicité et à la nature du support en vigueur

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

5	Rapprocher les transferts reçus des centres avec les états de sorties
6	Répondre aux requêtes des clients
7	Planifier et organiser des missions de contrôles (programmées et inopinées) au niveau des centres et unités, en étroite collaboration avec le service commercial de la DRi
8	Assurer les préalables et le suivi concernant les nouvelles interventions eau potable et assainissement
Facturation	
9	Assurer le suivi et le contrôle du processus de la facturation
10	Etablir et assurer le suivi de la facturation travaux tiers
11	Consolider les états de remise des factures aux releveurs
12	Assurer les tâches prévues dans le marché de l'externalisation du relevé ainsi que celui de l'édition des factures
13	Contrôler, analyser et consolider les données de la facturation des centres
14	Assurer le suivi, envoi et réception des fichiers de la facturation avec l'opérateur privé en cas d'externalisation
15	Etablir les statistiques et reporting de la facturation d'eau et/ou d'assainissement
16	Assurer l'acheminement de l'information vers les entités concernées conformément à la périodicité et la nature du support en vigueur
17	Assurer la gestion des imprimés de la facturation
Recouvrement	
18	Assurer le suivi et le contrôle du processus du cycle de recouvrement
19	Contrôler, analyser et consolider les données de recouvrement

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

20	Assurer les tâches prévues dans le marché de l'externalisation du recouvrement
21	Etablir les états de suivi du taux de recouvrement par centre
22	Superviser l'opération de transfert du fichier des impayés à l'opérateur privé chargé du recouvrement
23	Valider les virements reçus de l'opérateur privé
24	Etablir et valider la régie de recettes de l'agence
25	Assurer le suivi de l'encaissement des chèques et l'exécution des prélèvements bancaires
26	Etablir l'état des impayés par centre et par antériorité
27	Etablir et suivre la situation de recouvrement des prestations travaux tiers
28	Relancer les impayés des centres de l'Agence
29	Etablir l'état du percepteur
30	Gérer les accords de facilités de paiement selon les procédures en vigueur
31	Assurer l'acheminement de l'information vers les entités concernées conformément à la périodicité et la nature du support en vigueur
Vignettes et Grands Comptes	
32	Assurer la gestion du système vignettes conformément aux procédures en vigueur
33	Assurer la gestion du stock des vignettes et éviter la rupture
34	Tenir à jour la situation des vignettes
35	Suivre les conventions de financement et les factures y afférentes avec les organismes concernés
36	Suivre la facturation et le règlement des factures des contributions des communes aux projets d'AEP et d'Assainissement

MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

37	Arrêter et Analyser la situation des impayés
38	Relancer les impayés et suivre l'exécution des mesures de poursuite et de coercition
39	Assurer le suivi du recouvrement des créances dans les délais requis
40	Dresser le reporting de la facturation et de recouvrement des créances
41	Gérer et suivre les contrats avec les clients –Grands Comptes (Etat, Régie,....)