

Analyse De Recouvrement Des Créances : Cas De Niger Télécoms

[Debt Recovery Analysis: Case Of Niger Telecom]

Janvier Fokam

Université International Ibero-Americaine (Unini) De Mexico, Niger



Résumé : Le recouvrement des créances est une étape très importante dans la gestion des finances d'une entreprise. En effet, c'est une procédure qui permet au créancier de récupérer l'argent dû par un débiteur qui ne paie pas ou qui a des difficultés. Le but de ce processus est d'éviter aux entreprises de subir des pertes importantes dues aux retards de paiement. Cet article présente une analyse sur le recouvrement des créances non payées chez Niger Télécoms. L'objectif est de comprendre les méthodes utilisées pour recouvrer ces créances, d'évaluer leur efficacité et de suggérer des améliorations possibles. Cette étude s'est basée sur un entretien avec la responsable du service recouvrement. Cette rencontre a montré que l'entreprise utilise surtout deux sortes de méthodes: le recouvrement amiable, qui comprend les rappels, les facilités pour payer, la suspension temporaire et le passage au prépaiement, et le recouvrement judiciaire, qui est utilisé seulement dans les cas où les clients ne paient pas malgré les efforts. Bien que ces méthodes permettent de récupérer une partie des dettes, elles ont des problèmes comme les retards administratifs, l'absence d'outils suffisants et la résistance de certains clients. L'étude suggère de moderniser les méthodes de recouvrement, de mieux gérer la relation avec les clients et de former les employés pour améliorer la situation financière de Niger Télécoms.

Mots-clés : Recouvrement, créances, Relation Client, Niger Télécoms.

Abstract: Debt collection is a very important step in managing a company's finances. Indeed, it is a procedure that allows the creditor to recover the money owed by a debtor who does not pay or who has difficulties. The purpose of this process is to prevent companies from incurring significant losses due to late payments. This article presents an analysis on the recovery of unpaid debts at Niger Telecoms. The objective is to understand the methods used to recover these claims, evaluate their effectiveness and suggest possible improvements. This study was based on an interview with the manager of the recovery service. This meeting showed that the company mainly uses two kinds of methods: amicable recovery, which includes reminders, facilities for paying, temporary suspension and switching to prepayment, and judicial recovery, which is used only in cases where customers do not pay despite efforts. Although these methods allow to recover part of the debts, they have problems such as administrative delays, lack of sufficient tools and resistance from some clients. The study suggests modernizing recovery methods, better managing the relationship with customers, and training employees to improve the financial situation of Niger Telecoms.

Keywords: Debt collection, Customer Relations, Niger Telecoms.

Introduction générale

Le recouvrement des créances est très important pour la gestion des finances d'une entreprise. En effet, c'est une étape qui permet au créancier de récupérer l'argent dû par un débiteur qui ne paie pas ou qui a des difficultés. En réalité, le but d'une procédure de recouvrement est d'éviter que l'entreprise perde beaucoup d'argent à cause des retards de paiement. Par conséquent, instaurer une procédure de recouvrement efficace permet de préserver la bonne santé financière de l'entreprise (Sonia et Imane, 2024). D'après le droit français, recouvrer signifie obtenir le paiement d'une créance, car il existe un lien juridique entre une personne qui doit payer (le débiteur) et celle qui a le droit de recevoir (le créancier) (Bertrand, 2011) et (Marc et al., 2005). L'objectif principal est « de récupérer une dette en argent » (Van Steelband, 2017). C'est pourquoi le professeur Carbonnier a affirmé que « toutes les créances peuvent être exprimées dans la même monnaie, soit qu'elles soient initialement en argent, soit qu'elles aient un autre objet initial mais puissent être transformées en dommages-intérêts en cas d'inexécution » (Carbonnier, 2004).

Les créances clients représentent le montant que les clients n'ont pas encore payé, soit en raison d'un retard dans l'émission des factures, soit en raison d'un retard dans le paiement. Pour que l'entreprise fonctionne bien, il est essentiel qu'elle puisse profiter de ses activités en recevant les paiements des clients à l'échéance prévue. Cependant, dans le secteur des relations entre fournisseurs et clients, notamment dans le B to B, il est courant de constater des retards de paiement. En effet, les créances ont un impact important sur la pérennité de l'entreprise, car elles présentent un risque financier qui peut aboutir à des impayés, des pertes, etc. Les chefs d'entreprise doivent donc faire face à un défi : générer des revenus. Pour y parvenir, ils sont encouragés à améliorer la gestion des créances afin d'obtenir un équilibre entre les recettes et les dépenses, ce qui permet de stabiliser la situation financière de leur entreprise (Sonia et Imane, 2024).

Une gestion mieux faite des créances permet un financement plus efficace du cycle d'exploitation, qui est très important dans la gestion de l'argent de l'entreprise. La gestion de l'entreprise est très importante pour son succès et son bon fonctionnement à long terme. Elle consiste à organiser, coordonner et planifier les ressources pour atteindre les objectifs. Il y a plusieurs domaines de la gestion, comme la gestion des opérations, la gestion du marketing, la gestion des employés et la gestion financière. La gestion financière concerne toutes les activités liées à l'argent de l'entreprise. Elle inclut la planification, le suivi et le contrôle des mouvements d'argent. Dans ce domaine, la gestion de trésorerie est l'une des fonctions financières qui a changé le plus ces dernières années (Philippe et Evelyne, 2015).

Une gestion meilleure des créances permet un financement plus efficace du cycle d'exploitation. Pour étudier les problèmes liés aux impayés et suggérer des solutions pour améliorer la situation des créances en souffrance de cette grande entreprise de télécommunications, nous avons choisi de travailler sur le thème suivant : « Analyse du recouvrement des créances : cas de Niger Télécoms ».

Outre l'introduction générale et la conclusion générale, notre travail est composé en deux (2) grandes parties dont chacune comporte deux (2) chapitres :

- ❖ La première partie présente les cadres théorique et méthodologique : le chapitre 1 correspond au cadre théorique de l'étude et le chapitre 2 correspond au cadre méthodologique ;
- ❖ La deuxième partie de cet article est dédiée au cadre analytique : le chapitre 3 aborde l'interprétation des données collectées lors de notre recherche et le chapitre 4 est consacré aux remarques et recommandations.

Chapitre 1 : Cadre Théorique

Introduction

Le recouvrement des dettes est important pour la bonne gestion des finances des entreprises. Ce chapitre présente les difficultés liées aux dettes non payées dans les interactions commerciales, les buts et les hypothèses formulées, ainsi que la mise en perspective des travaux existants qui servent de fondement théorique à notre étude.

1.1. Problématique

Aujourd'hui, les entreprises font face à un environnement incertain. La globalisation des échanges, la mondialisation des marchés et l'avancée des technologies augmentent les risques et font baisser la stabilité des entreprises. Le but principal d'une entreprise est de réaliser des profits. Il est impossible d'atteindre ce but si les clients ne paient pas les produits ou services achetés, ou si les dettes ne sont pas bien récupérées. Le suivi des clients après la vente est un critère très important pour évaluer les entreprises. En plus, garantir une bonne gestion de ce domaine est essentielle pour assurer la pérennité de l'entreprise. Cela nécessite une organisation rigoureuse du processus de recouvrement des dettes, ce qui exige la mise en place d'une politique efficace de recouvrement (Sonia et Imane, 2024).

Les transactions commerciales, comme celles liées à la vente de biens ou de services, incluent généralement une étape appelée facturation. Cette étape est importante car elle signifie que le client s'engage à payer la somme correspondante pour ce qu'il a reçu. Il existe deux façons principales de payer : le paiement immédiat, où le client paie directement avec un chèque ou en espèces, et le paiement à crédit, qui permet au client de reporter le paiement pendant une certaine période. En principe, une fois ce délai passé, le client devrait alors régler la somme due. Ce processus, même s'il semble facile à expliquer, peut parfois poser des problèmes. Beaucoup de clients n'arrivent pas à honorer leurs promesses, pour des raisons variées comme les difficultés économiques ou les problèmes généraux du marché. Cela peut avoir un impact direct sur la disponibilité des fonds et la situation financière de l'entreprise, ce qui entrave son progrès et sa stabilité. Quand une entreprise a des créances qui ne sont pas récupérées, elle doit souvent prendre des mesures pour les recouvrer, et dans certains cas, cela peut aboutir à des poursuites juridiques. Cette situation soulève la question de l'efficacité des méthodes utilisées pour récupérer les dettes et des stratégies adoptées pour éviter que certaines dettes ne soient jamais payées. Niger Télécoms, qui est une entreprise importante dans le domaine des télécommunications au Niger, n'échappe pas à ce problème. Pour faire face, la société a créé un service spécifique chargé de suivre et de récupérer les dettes, afin de bien gérer ses factures et de diminuer le nombre de dettes impayées. Par conséquent, le sujet de notre étude est : « L'analyse de recouvrement des créances : Cas de Niger Télécoms ».

À travers cette étude, nous avons posé comme problématique :

- ❖ Quel est l'impact de la gestion de recouvrement des créances sur la trésorerie de Niger Télécoms ? De cette question principale, nous avons également tiré des questions spécifiques suivantes :
- ❖ Quelles sont les techniques de recouvrement des créances utilisées par Niger Télécoms ?
- ❖ Quelles stratégies peuvent être mises en place pour optimiser le recouvrement des créances ?

1.2. Les objectifs de recherches

Les objectifs visés de ce travail sont d'ordre général et spécifique.

Objectif général

Notre objectif général est d'analyser le système de recouvrements des créances au sein de Niger Télécoms afin d'évaluer son efficacité et d'identifier les moyens d'optimiser la gestion des créances clients.

Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- ❖ Identifier les procédures de recouvrement des créances ;
- ❖ Évaluer l'efficacité des actions de recouvrement actuel ;
- ❖ Proposer des stratégies d'amélioration.

1.3. Hypothèses

Nous allons identifier deux (2) hypothèses : une hypothèse générale et deux (2) hypothèses spécifiques.

1.3.1. Hypothèse générale

L'hypothèse générale est la suivante : « la qualité du recouvrement influence directement la trésorerie de l'entreprise ».

1.3.2. Hypothèses spécifiques

- ❖ Hypothèse spécifique N°1 : « des procédures efficaces de recouvrement assurent une régularité dans les entrées de liquidité ».
- ❖ Hypothèse spécifique N°2 : « une mauvaise gestion du recouvrement entraîne l'accumulation des créances impayées ».

Chapitre 2 : Cadre Méthodologique

Introduction

Dans ce chapitre, nous allons expliquer le contexte de l'étude, la zone qui a été choisie, les outils utilisés pour collecter les données, la façon dont les participants ont été sélectionnés

2.1. Cadre de l'étude

Elle se concentre sur l'analyse du recouvrement des créances à l'intérieur de l'entreprise Niger Télécoms, qui est un acteur important dans le secteur des télécommunications au Niger.

2.2. Délimitation du champ de l'étude

Pour qu'un travail soit réel et clair, il faut définir des limites dans un domaine précis. Dans notre recherche, nous avons choisi de nous concentrer sur le fonctionnement du service de recouvrement des dettes. Notre étude couvrira un délai de deux mois au sein de la société de télécommunication Niger Télécoms, période correspondant à notre stage et durant laquelle nous aurons recueilli les informations essentielles liées à notre sujet.

2.3. Techniques d'investigations

Pour mieux cerner notre étude, plusieurs techniques d'investigation sont envisagées afin de recueillir des données pertinentes et fiables.

2.4. Recherche documentaire

La recherche documentaire consiste à trouver, réunir et utiliser des informations utiles sur un sujet précis, en se basant sur des sources officielles, universitaires ou spécialisées. Dans ce travail, plusieurs documents liés directement au problème du recouvrement ont été consultés de façon sélective et approfondie. Il s'agit notamment d'articles scientifiques, de livres, de mémoires passés et de supports de cours sur le recouvrement des créances. Ces sources ont permis de construire la base théorique de la recherche et d'apporter des éléments concrets et conceptuels pour l'analyse.

2.5. Guide entretiens

L'entretien est une conversation où l'enquêteur pose des questions à une personne, sans laisser son influence sur ce qu'elle répond. Dans notre cas, nous avons mené un entretien avec la responsable du service recouvrement de Niger Télécoms. Cette méthode nous a permis d'apprendre beaucoup sur le système utilisé pour gérer les dettes non payées dans l'entreprise.

2.6. L'observation directe

L'observation directe est une façon de recueillir des informations en regardant les actions, les méthodes ou les situations telles qu'elles se déroulent dans leur cadre habituel, sans intervenir de la part de l'expérimentateur. Dans ce travail, nous avons regardé de près les façons dont les choses sont faites dans le service de recouvrement, ce qui nous a aidés à comprendre mieux la réalité du terrain.

2.7. L'échantillonnage

Notre étude cherche à mieux comprendre comment fonctionne le système de recouvrement des dettes. Pour cela, nous avons sélectionné un seul agent, à savoir la chef du service recouvrement de Niger Télécoms. Cette personne a été choisie car elle connaît bien le service, a beaucoup d'expérience et son avis est très pertinent pour notre analyse.

Deuxième partie : Cadre analytique

Chapitre 3 : Présentation, Analyses et Interprétation des données

3.1. Introduction

Ce chapitre présente les résultats de l'étude faite sur le recouvrement des créances chez Niger Télécoms, explique les procédures utilisées et examine leur influence sur la relation avec les clients et la trésorerie. Il vérifie aussi les hypothèses sur l'effet des méthodes de recouvrement sur la régularité des flux de trésorerie et l'accumulation des impayés.

3.2. L'identification de la créance

Chez Niger Télécoms, une dette n'est automatiquement considérée comme contentieuse uniquement après qu'une seule facture soit restée impayée jusqu'à son échéance. En effet, une facture devient impayée lorsqu'elle n'est pas payée à la date déterminée pour le règlement. Cependant, il faut attendre que plusieurs factures soient restées impayées et que le client soit resté inactif pendant une période allant entre six (6) mois et un an (1) an avant que la dette ne soit classée comme contentieuse. À ce moment, elle subit un traitement particulier et est soumise à des procédures spécifiques de recouvrement, assurées par le service compétent chargé de son suivi et de son règlement.

3.3. Procédures de recouvrement appliquées par Niger télécoms

Niger Télécoms utilise deux méthodes pour récupérer les dettes :

- ❖ **La première méthode consiste à négocier directement avec le client afin de trouver une solution pour que celui-ci paie sa dette.**
- ❖ **La seconde méthode implique de saisir les tribunaux pour que le client soit contraint de payer ce qu'il doit.**

3.4. Procédure amiable

La procédure amiable est la première étape mise en œuvre par Niger Télécoms pour recouvrer les sommes dues. Elle privilégie le dialogue et la négociation avec le client afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

Elle inclut:

- ❖ Des relances régulières par téléphone, par courrier ou visite d'un agent de recouvrement.
- ❖ La proposition de facilités de paiement, notamment via un moratoire : le client verse généralement le tiers du montant de la facture, le solde étant échelonné sur plusieurs mois (4 à 6 mois).
- ❖ La suspension temporaire des lignes en cas de non-paiement persistant, ce qui pousse souvent le client à régulariser sa situation.
- ❖ Le basculement en mode prépayé : si malgré la suspension, l'abonné ne règle toujours pas sa dette, le service de recouvrement multiplie les relances (appels téléphoniques, courriers, visites). Si aucune réaction n'est obtenue, la résiliation automatique n'est plus pratiquée. À la place, l'abonné est basculé en mode prépayé, lui permettant de continuer à utiliser les services uniquement en rechargeant son compte à l'avance. Cette approche a pour objectif de préserver la relation commerciale tout en réduisant les risques financiers.

3.5. Procédure de recouvrement par voie de droit

La procédure de recouvrement par voie de droit est l'un des derniers moyens utilisés par Niger Télécom pour récupérer les dettes non payées. En effet, afin de conserver une relation commerciale positive avec les abonnés, cette action est entreprise uniquement après avoir épuisé toutes les possibilités de règlement amiable. Quand il devient indispensable d'employer cette procédure, les dossiers des clients en défaillance sont envoyés à un huissier de justice, désigné par Niger Télécom. Celui-ci est chargé d'exécuter les actions de recouvrement en respectant les lois en vigueur. L'intervention de l'huissier a pour but de mettre en œuvre des mesures d'exécution forcée visant à obtenir le paiement des dettes. Cette démarche suit strictement les droits légaux des deux parties, assurant ainsi un équilibre juste dans le cadre juridique.

Il est également important de préciser que la personne qui ne paie pas peut toujours exprimer son désaccord concernant l'exécution. Ces objections peuvent être soumises devant le juge compétent si la procédure est engagée, ce qui permet aux clients concernés d'avoir un recours juridique. De cette façon, la procédure de recouvrement par voie de droit semble être une dernière solution visant à récupérer les dettes, tout en respectant les règles juridiques et les relations avec les clients.

3.6. Prédominance de l'État dans les créances chez Niger Télécoms

Chez Niger Télécoms, l'État est le principal débiteur de l'entreprise, représentant environ 72 % des dettes totales. Cela s'explique par le fait que plusieurs administrations publiques, institutions étatiques et entreprises parapubliques utilisent les services de télécommunication offerts par Niger Télécoms, comme la téléphonie fixe, l'internet et les liaisons spécialisées. Cependant, les retards répétés dans le paiement par ces organismes publics entraînent une grande accumulation de dettes dans les comptes de l'entreprise. Cette dépendance financière envers l'État affaiblit la liquidité de Niger Télécoms et entrave sa capacité à remplir efficacement ses responsabilités, notamment l'entretien du réseau, le paiement des fournisseurs et le développement de nouveaux services. Ainsi, la grande partie des créances que détient Niger Télécoms envers l'État représente l'un des principaux problèmes qui entravent sa performance financière et son politique de recouvrement.

3.7. Politique de résiliation et gestion des impayés

Chez Niger Télécoms, il n'est pas courant de résilier automatiquement les abonnements en raison d'un retard de paiement. La résiliation se produit uniquement sur demande du client lui-même. Cette approche vise à préserver la relation entre la compagnie et son client, ainsi qu'à favoriser le règlement des dettes sans conflit. Cependant, en cas de non-paiement, le client reste responsable du règlement de toutes ses dettes. Le service en charge du recouvrement utilise alors plusieurs méthodes, comme des rappels, une suspension provisoire du service ou un passage en mode prépayé, afin de faciliter le paiement, tout en garantissant une bonne gestion des finances de l'entreprise.

La procédure amiable commence dès que la première facture est impayée et en retard, c'est-à-dire à son échéance. Cette méthode vise à avoir un dialogue direct avec le client pour trouver une solution sans aller en justice. Elle comprend la proposition de facilités de paiement et des contacts réguliers avec le client, soit par téléphone, courrier ou visite d'un agent de recouvrement.

3.8. Efficacité de ses procédure mises en œuvre

Le répondant à notre entretien estime que les méthodes utilisées pour récupérer les dettes non payées sont efficaces, ce qui permet à Niger Télécom de retrouver rapidement ses fonds. De plus, la démarche légale pour recouvrer les redevances impayées est considérée comme un moyen rapide pour obtenir ces créances.

3.9. Analyse et interprétation des résultats

Il s'agit ici, à partir des réponses reçues, de regarder ce que ces procédures impliquent en termes de relation avec les clients, du point de vue de garantir une liquidité pour l'entreprise, et ensuite de vérifier si nos hypothèses sont correctes.

3.9.1. Recouvrement des créances et dimension relation client

Les résultats indiquent que Niger Télécoms, lors de l'application de ses méthodes de recouvrement, s'efforce de maintenir une bonne relation avec ses clients. Les délais de paiement prolongés, les options de facilités de paiement et les rappels

personnalisés, même en visitant les clients, montrent qu'ils veulent offrir de la valeur à leurs clients. Dans certains cas, les impayés sont dus à des problèmes financiers passagers. Traiter ces situations avec bienveillance et flexibilité permet de construire une confiance durable et de garder le client fidèle. Cette façon de procéder permet ainsi de récupérer les impayés tout en préservant la relation commerciale.

3.9.2. Souci de liquidité

Du point de vue financier, l'absence de mesures efficaces pour récupérer les créances empêche l'entreprise d'accéder à des liquidités indispensables, car une partie de ses ressources disponibles reste bloquée. Pour convertir ces dettes en argent disponible, il faut mobiliser beaucoup d'efforts, notamment en embauchant des personnes qualifiées et formées pour gérer ces processus de recouvrement.

L'accumulation de dettes non payées augmente le risque de manque de liquidités, ce qui peut causer des retards dans le paiement des fournisseurs, du personnel ou d'autres dettes. Il est donc essentiel de recouvrer efficacement les créances pour garantir la stabilité et la bonne santé financière de l'entreprise.

3.9.3. Vérification des hypothèses

En début d'étude, nous avons identifié les hypothèses suivantes :

Hypothèse générale : « la qualité des procédures de recouvrement influence la gestion de la trésorerie de l'entreprise ».

Hypothèse H1 : « des procédures efficaces de recouvrement assurent une régularité dans les entrées de liquidité ».

Hypothèse H2 : « une mauvaise gestion du recouvrement entraîne l'accumulation des créances impayées ».

Dans ce qui suit, nous allons tester ces hypothèses afin de vérifier leur confirmation ou infirmation, à partir des résultats recueillis.

3.10. Test de l'hypothèse H1

L'hypothèse H1 stipule que « des procédures efficaces de recouvrement assurent une régularité dans les entrées de liquidité ».

Le répondant pense que les méthodes utilisées sont bien faites. Par « efficacité », on entend la capacité d'une méthode à atteindre les buts qui lui ont été donnés. Ici, les buts sont de récupérer les soldes dus, c'est-à-dire de faire en sorte que ces montants soient réellement encaissés et convertis en argent disponible.

Les résultats de l'enquête montrent que les méthodes mises en place par Niger Télécom permettent effectivement de maintenir un bon fonctionnement des entrées d'argent. Par conséquent, la première hypothèse est validée (**Hypothèse H1**).

3.11. Test de l'hypothèse H2

L'hypothèse H2 stipule qu'« une mauvaise gestion du recouvrement entraîne l'accumulation des créances impayées ».

En effet, si le recouvrement des impayés n'est pas bien géré, cela peut entraîner une accumulation de dettes. Lorsqu'il n'y a pas de relances régulières, de conditions de paiement claires ou de suivi des dossiers, les délais de paiement s'allongent et le risque d'impayés augmente. Cela peut nuire à la trésorerie de l'entreprise et mettre en danger sa santé financière. Les réponses montrent que Niger Télécom adopte des mesures pour éviter cet accumulé, comme définir des délais, proposer des facilités de paiement et envoyer des relances régulières. Par conséquent, deuxième hypothèse est également validée (**Hypothèse H2**).

Chapitre 4 : Remarques et Recommandations

Introduction

Ce chapitre présente les remarques sur le recouvrement des créances chez Niger Télécoms, organisées sous forme d'analyse SWOT, et propose des recommandations pour améliorer le processus, optimiser la gestion des créances, préserver la relation client et garantir la liquidité de l'entreprise.

4.1. Remarques et analyse SWOT

Les observations concernant le recouvrement des créances chez Niger Télécoms sont présentées sous forme d'analyse SWOT, permettant de visualiser les forces, faiblesses, opportunités et menaces.

4.1.1- Forces et Faiblesses

Tableau 1 : Forces et Faiblesses.

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Équipe expérimentée et qualifiée : les agents connaissent bien le domaine du recouvrement et sont capables de gérer diverses situations ; • Polyvalence des agents : capacité à s'adapter à différents types de clients et situations ; • Système d'information performant : permet un suivi efficace des créances et facilite la prise de décision ; • Système de motivation basé sur la performance : encourage l'efficacité et la productivité des agents ; • Suivi personnalisé des clients : relances et visites permettent de maintenir une bonne 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à obtenir des rendez-vous avec certains clients ; • Chèques sans provision et contestations de factures non fondées ; • Insolvabilité de certains clients limitant la récupération ; • Insuffisance des points de paiement pour régler facilement les factures ; • Délais parfois longs avant le recours judiciaire pour les clients récalcitrants. • Non-réception de factures par certains clients ; • Lenteur administrative ; • Manque d'effectifs pour gérer les impayés ;

<p>relation avec les clients et de maximiser le recouvrement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niger Télécoms a un désir ardent de satisfaire et d'entretenir de bonnes relations avec sa clientèle. Cela se traduit par l'octroi aux clients de moyens flexibles de régler leurs factures : soit à comptant, par ordre de virement, par chèque ou par compensation ; • l'existence du logiciel GPTO qui permet de gérer les clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à rencontrer les clients après la suspension.
---	--

4.1.2. Opportunités et Menaces

Tableau 2 : Opportunités et Menaces.

Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> • Solutions digitales : SMS, plateformes en ligne et outils électroniques pour faciliter le recouvrement ; • Partenariats financiers : Faciliter les paiements pour les clients ; • Formation continue du personnel : Améliorer les compétences en recouvrement et négociation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clients en difficulté financière croissante, générant des impayés récurrents ; • Perte de clients si les actions sont perçues comme trop strictes ; • Lenteur des procédures judiciaires pouvant retarder la récupération des créances ; • Impacts financiers des impayés sur la trésorerie et la stabilité financière de l'entreprise.

4.2. Recommandations

Afin de mieux exploiter les forces, corriger les faiblesses, saisir les opportunités et prévenir les menaces. Les recommandations suivantes sont formulées :

Suivi des factures :

- ❖ Désigner une personne chargée de vérifier systématiquement l'émission et la réception des factures par les clients.

Relances :

- ❖ Relancer systématiquement les clients avant et après la date d'échéance.
- ❖ Utiliser les relances comme outil de communication et de fidélisation, afin d'inciter le client à régulariser rapidement sa situation.

Renforcement des capacités des agents

- ❖ Organiser chaque année des formations sur le recouvrement, la négociation et la relation-client pour le personnel.

Suivi des paiements et système d'information

- ❖ Mettre en place un système intégré et performant permettant l'enregistrement en temps réel des paiements ;
- ❖ Produire des tableaux de bord sur les indicateurs clés : taux de recouvrement, niveau d'impayés, évolution mensuelle, etc. ;
- ❖ Augmenter l'effectif du service recouvrement afin d'attribuer à chaque agent un portefeuille client précis, garantissant un suivi rapproché.

Amélioration de la qualité de service

- ❖ Distribuer les factures dans les délais pour éviter retards et contestations ;
- ❖ Réduire la lenteur administrative grâce à une meilleure communication interne et à la disponibilité en temps réel des informations utiles.

Conclusion

Notre étude s'est concentrée sur le recouvrement des dettes impayées de Niger Télécoms, un sujet crucial pour la stabilité financière et la survie de l'entreprise. Dans le cadre de notre travail, nous avons fait une revue des écrits existants, ce qui nous a permis de résumer le fait que les méthodes de recouvrement utilisées se divisent généralement en deux catégories : le recouvrement amiable et le recouvrement par la justice. Ces éléments théoriques ont servi de fondement pour comprendre les pratiques réelles au sein de l'entreprise.

Du point de vue de la méthode utilisée, nous avons effectué un entretien avec la responsable du service de recouvrement afin de découvrir de façon précise les moyens employés par Niger Télécoms. L'analyse des données obtenues révèle que la méthode amiable est la plus utilisée, ce qui démontre son efficacité pour récupérer les dettes. Une mauvaise gestion du recouvrement peut nuire à la trésorerie de Niger Télécoms.

Notre recherche indique que lorsque les clients ne paient pas à temps ou que les dettes restent impayées pendant plusieurs mois, cela crée des difficultés en termes de liquidité et de financement des activités.

Par conséquent, il est très intéressant d'étudier l'efficacité de ce processus de recouvrement dans l'objectif de créer un environnement de contrôle optimal de ce processus mis en place.

C'est dans cette optique, que nous avons focalisé notre attention sur la gestion de recouvrement des créances au sein de l'unité Direction Régionale Niger Télécoms afin de répondre à la problématique suivante « Quel est l'impact de la gestion de recouvrement des créances sur la trésorerie de Niger Télécoms ? ».

Notre étude a également permis de vérifier les hypothèses formulées. L'hypothèse H1, selon laquelle « l'efficacité des procédures de recouvrement assure une régularité des flux de trésorerie », a été confirmée. Par ailleurs, l'hypothèse H2, relative à

la « mauvaise gestion du recouvrement entraînant l'accumulation des créances impayées » a également été validée, mettant en évidence que des insuffisances dans la gestion des créances peuvent fragiliser la trésorerie de l'entreprise et ralentir le recouvrement.

Ainsi, cette étude montre que pour améliorer le recouvrement des dettes, il faut non seulement renforcer les méthodes actuelles, mais aussi améliorer l'organisation, faire un suivi précis et gérer efficacement les démarches. Elle souligne aussi l'importance d'utiliser des stratégies adaptées pour assurer la stabilité financière et la compétitivité de Niger Télécoms, tout en maintenant une relation juste avec les clients. En résumé, cette recherche apporte une idée importante sur les moyens de recouvrer les dettes dans le cas des entreprises publiques de télécommunications.

Elle sert aussi de base pour des études et analyses futures, et donne aux professionnels et aux chercheurs des idées pour mieux gérer les dettes et améliorer la situation financière.

REFERENCES

Articles Scientifiques

- [1] GUENDOUZI Mohammed. La gestion et le recouvrement des créances au niveau des entreprises publiques : un facteur déterminant pour une meilleure performance (2023). Revue des sciences administratives et financières, Volume: 07/ N°: 02. Pp. 250-271.
- [2] PUTZ, Jean Luc (2003), Le recouvrement de créances, Éditions Pomoculture, Paris, p. 295.
- [3] LASSEGUE, P. (2002). Lexique de comptabilité (éd. 5e). Paris: Dalloz.
- [4] HEROUY Lydia, NEKKAH Meriem (2023) Recouvrement des créances impayées CAS : Banque de développement local, Mémoire en sciences économiques.
- [5] ROGER Benoit, BRUNEL Vivien « Le risque de crédit » Édition ECONOMICA, Paris, 2014.
- [6] FORTIN K Guide de la gestion du fonds de roulement, Ottawa, Éditions G. Vermette Inc., 1989.

Mémoires de Master en ligne

- [7] Josiane Maivy Cathérine Linda SEGDA (2016). Analyse du système de recouvrement des créances commerciales d'Air Burkina : Mémoire pour l'obtention du Master in Business Administration (MBA) en Audit et Contrôle de Gestion.
- [8] LALIAM Sonia, HEBALLAH Imane. La gestion et le recouvrement des créances client au sein d'une entreprise publique économique : Cas de l'entreprise DIVINDUS DMC Tizi Ouzou (2024). Mémoire de master en Sciences Financières et Comptabilité.

Livres consultés

- [9] Livret III Techniques de recouvrement des créances, pour très petites entreprises Congo, Gabon, Tchad. Centre du Commerce International.
- [10] Bertrand FAGES, Droit et obligations, 3e éd. L.G.D.J., 2011.
- [11] Marc BILLIAU, Jacques GHESTIN, Grégoire LOISEAU, Traité de droit civil, Le régime des créances et des dettes, éd. L.G.D.J., 2005.
- [12] VAN STEENLANDT, La généralisation de la cession fiduciaire de créance, Bibliothèque de droit des entreprises en difficulté, tome 7, LGDJ, 2017.
- [13] Jean CARBONNIER, Droit civil, les biens et obligations, Paris, PUF, coll. Quadrige, vol. 2, 2004, p.1582.
- [14] Philippe DESBRIÈRES et Evelyne POINCELOT. (2015). Gestion de trésorerie (éd. 2e). Paris : EMS.

Webographie

- [15] <https://www.l-expert-comptable.com/a/529996-les-creances-irrecouvrables.html>. Consulté le 09/08/2025.
- [16] <https://www.litige.fr/articles/creance-irrecouvrable>. Consulté le 09/08/2025.
- [17] <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/cr%C3%A9ancier/20285>. Consulté le 09/08/2025.
- [18] <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/d%C3%A9biteur/21819>. Consulté le 09/08/2025.
- [19] <https://agicap.com/fr/glossaire/facturation-definition/>. Consulté le 09/08/2025.
- [20] <https://intia.fr/fr/infast/facture/>. Consulté le 09/08/2025.
- [21] <https://www.obat.fr/blog/facture/amp/>. Consulté le 09/08/2025.
- [22] <https://www.kiwili.com/fr/Blog/post/definition-dentrepriseconseils/>. Consulté le 09/08/2025.
- [23] <https://www.compta-facile.com/besoin-en-fond-deroulement-bfr/>. Consulté le 09/08/2025.
- [24] <https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Entreprise>. Consulté le 09/08/2025.
- [25] <https://www.techno-science.net/definition/3982.html>. Consulté le 09/08/2025.
- [26] <https://lesdefinitions.fr/gestion>. Consulté le 09/08/2025.