



Université Mohammed V - Agdal  
École Supérieure de Technologie- Salé  
Département: Techniques de Commercialisation  
et de Communication  
Filière : Techniques de Commercialisation

*Rapport de*

***STAGE  
D'INITIATION***

*Elaboré par :*  
Mlle Soukaina ZIOUANI

*Encadré par :*  
M. Badr Eddine HANCHI

*Société d'accueil :*

***Agence Maghreb Arabe  
Presse***



وكالة المغرب العربي للأنباء  
Agence Maghreb Arabe Presse

Année universitaire : 2010/2011

*Rapport de*

*STAGE*  
*D'INITIATION*

*Elaboré par :*  
Mlle Soukaina ZIOUANI

*Encadré par :*  
M. Badr Eddine HANCHI

*Société d'accueil :*  
*Agence Maghreb Arabe*  
*Presse*

# Remerciements

*Tout d'abord, je tiens à adresser mes sincères remerciements à l'Agence Maghreb Arabe Presse (MAP), l'établissement qui m'a accueilli pendant ce stage, ainsi à toute l'équipe de la Direction Commerciale, pour son accueil et sa collaboration.*

*J'adresse mes sincères remerciements à mon encadrement de stage Monsieur Badr HANCHI, directeur du service de la Gestion des abonnés de la MAP, pour son aide et ses conseils concernant les tâches évoquées dans ce rapport, et l'ensemble de l'équipe de la Direction Commerciale. , pour m'avoir fait partager toute leur expérience et leurs compétences ; pour le temps qu'ils m'ont consacré tout au long de cette période de stage, sachant répondre à toutes mes interrogations ; sans oublier leur participation à la réalisation de ce rapport.*

*Je tiens à exprimer ma gratitude à mon école : École Supérieure de Technologie, pour toutes les connaissances qu'elle m'a permis d'acquérir, et à tous les professeurs qui m'ont enseigné pendant cette première année, pour leur aide à développer mes compétences dans divers domaines.*

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>6</b>
<b>I-Présentation de la MAP</b> .....	<b>8</b>
1-Historique.....	10
1.1-Ses débuts .....	10
1.2-Chronologie.....	11
2-statut général de la MAP.....	13
2.1-Organigramme .....	13
2.2-La MAP en chiffre.....	15
<b>II-Présentation de la direction commerciale</b> .....	<b>19</b>
1-Service Marketing .....	21
1.1-Section études prospections de marchés .....	21
1.2-Section tarification, prévisions et statistiques.....	22
2-Service Commercial.....	22
2.1-Section promotion .....	22
2.2-Section ventes.....	23
3-Service Gestion des Abonnés.....	24
3.1-Section gestion des contrats et facturation.....	24
3.2-Section recouvrement .....	25
<b>III-Tâches effectuées et fonctionnement</b> .....	<b>26</b>
1-Procédure du travail.....	27
1.1-La préparation des contrats.....	27
1.2-La facturation et les règlements .....	28
1.3-Recouvrement des factures impayées.....	29
2-Tâches majeures effectuées .....	31
2.1-Gestion de contrat et règlement .....	31
2.2-Recouvrement.....	32
<b>Conclusion</b> .....	<b>35</b>
<b>Bibliographie et Nétographie</b> .....	<b>37</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>38</b>

# Introduction Générale

À l'issue de ma première année d'étude que j'ai effectué à l'École Supérieure de Technologie, j'étais tenu de poursuivre un stage dans l'intention d'appliquer les connaissances théoriques acquises tout au long de cette année, de s'intégrer dans le milieu professionnel et de s'adapter aux exigences du marché de l'emploi.

Ainsi, j'ai entrepris un stage d'initiation durant un mois au sein de l'Agence Maghreb Arabe Presse (MAP) et précisément à la direction commerciale qui est composée de quatre services notamment : Service Marketing, Service Commercial et Service Gestion des Abonnés.

Ce rapport, après une présentation de la MAP en première partie et des actes utilisés dans la direction commerciale, déterminera les différentes tâches que j'ai effectuées pendant ce stage.

# I-Présentation de la MAP:

C'est le 18 Novembre 1959 que le fil MAP a été inauguré par feu SM le Roi

Mohammed V en adressant sur téléscripteur le message suivant:

« Il nous est agréable d'inaugurer l'Agence Maghreb Arabe Presse qui remplira le vide existant dans le domaine de l'information.

Il est nécessaire d'avoir dans notre pays une agence nationale qui garantisse la distribution de ses nouvelles avec intégrité, véracité et objectivité.

En saluant la création de "MAGHREB ARABE PRESSE" et en lui souhaitant plein succès dans sa mission, nous souhaitons également que sa devise soit: **La nouvelle est sacrée, le commentaire est libre !** »



## **1-Historique :**

### **1.1-Ses débuts :**

Le 31 mai 1959, c'était la création de l'Agence Maghreb Arabe Presse par des patriotes maghrébins ayant à leur tête M. Mehdi BENOUNA, sous la forme d'une société anonyme au capital de 200.000 DHS.

Le 18 novembre 1959, feu S.M Mohammed V accompagné de S.A.R le Prince héritier Moulay Hassan inaugure au cabinet royal à l'occasion de la fête du trône l'agence MAP. Le souverain adresse sur téléscripteur en langue arabe le message qui consacra sa devise « il nous est agréable d'inaugurer L'agence Maghreb Arabe Presse qui remplira le vide existant dans le domaine de l'information... »

Depuis cette date historique, la MAP a fonctionné sous le régime de la société anonyme jusqu'au 1974, année au cours de laquelle est intervenu un changement de son statut : elle est passée sous la tutelle de l'État.

Le 19 septembre 1977, la MAP est devenue aux termes du dahir portant loi n° 1-75-235, « un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, placé sous la tutelle de l'autorité gouvernementale chargée de l'information ».

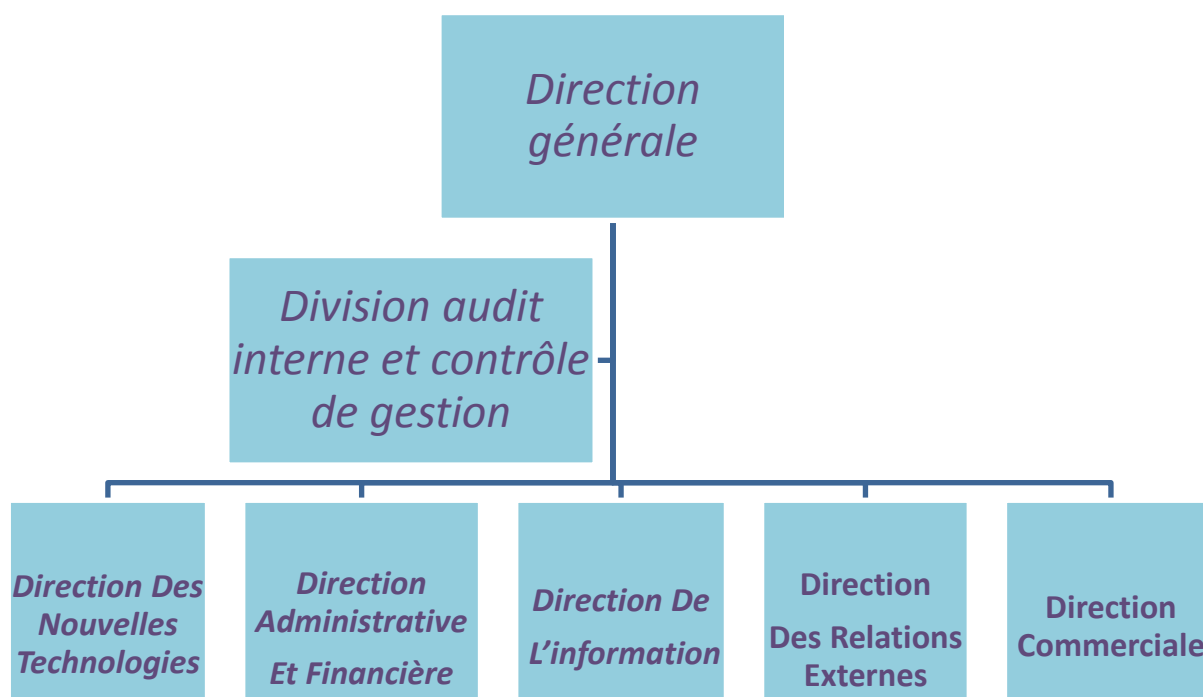
## 1.2-Chronologie :

Années	Événements
25 Novembre 1959	Émission de la première dépêche MAP en langue française.
Février 1960	La MAP déménage au 10, rue Al Yamama.
1961	Lancement du Service Moyen-Orient (Bulletin consacré à l'actualité au Moyen-Orient).
19 Septembre 1977	L'Agence MAP est érigée, selon les termes du Dahir n°1-75-235, en "établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, placé sous la tutelle de l'autorité gouvernementale chargée de l'information".
1 <sup>er</sup> Octobre 1977	Lancement du Bulletin MAP-Actualité, du Bulletin ECONOMAP ET du Bulletin MAP-Document.
1981	Lancement du Service Espagnol.
7 Décembre 1988	SAR le Prince Moulay Rachid inaugure le nouveau siège de la MAP, sis - Avenue Allal Ben Abdallah à Rabat.
Février 1990	Lancement du Service MAP Extérieur Français (MAPEX/F).
Juin 1991	Lancement du Bulletin MAP-INTER.

Juin 1992	Création de l'Association des Œuvres Sociales de l'Agence Maghreb Arabe Presse (AOSMAP).
16 Janvier 1995	Lancement du Service MAP Extérieur Arabe (MAPEXA).
Mars 1997	Lancement du Bulletin MAPRESS. La MAP réalise son propre site Web: <a href="http://www.map.co.ma/">http://www.map.co.ma/</a> - E-mail: <a href="mailto:map@map.co.ma">map@map.co.ma</a>
16 Novembre 1999	M. Mohammed Yassine MANSOURI est nommé par SM Le Roi MOHAMMED VI Directeur Général de la MAP en remplacement de M. Abdeljalil FENJIRO.
10 Septembre 2003	M. Mohammed KHABBACHI est nommé par SM Le Roi MOHAMMED VI Directeur Général de la MAP, en remplacement de M. Mohammed Yassine MANSOURI
2003	Lancement du service MAP-Photo et Espace Publicitaire
Mars 2005	Lancement du service MAPMobile en arabe
Mars 2009	Lancement du service MAPMobile en français

## 2-Statut général de la MAP :

### 2.1-Organigramme :



L'Agence est administrée par un Conseil d'Administration et un Comité de Gestion ; gérée par le Directeur Général.

Le Conseil d'Administration de l'Agence est composé des membres suivants:

- Le Directeur Général

- Un représentant de l'autorité gouvernementale chargée de la Communication,
- Un Représentant du Cabinet Royal,
- Un représentant de l'autorité gouvernementale chargée des Affaires Étrangères et de la Coopération,
- Un représentant de l'autorité gouvernementale chargée des Finances,
- Un représentant de l'autorité gouvernementale chargée de l'Intérieur,
- Un représentant de l'autorité gouvernementale chargée du Secrétariat Général du Gouvernement,
- Un représentant de l'autorité gouvernementale chargée des Postes, des Technologies de l'Information et des Communications,
- Un Représentant des journalistes exerçant à l'Agence,
- Un Représentant du Personnel non-journaliste exerçant à l'Agence

Le Directeur Général assure la gestion veille sur le bon fonctionnement

Journalistique, administratif et technique et coordonne l'activité générale de l'agence, en plus, il exécute

Les décisions du conseil d'administration et du comité de gestion et représentent la MAP vis-à-vis de l'état, de toutes administrations publiques ou privées, de tous tiers et fait tous actes conservatoires avec l'aide du Directeur Général adjoint et des autres Directeurs. Il s'agit de :

- La Direction de l'Information.

- La Direction Technique.
- La Direction de l'Informatique.
- la Direction des Relations Extérieures
- la Direction des affaires Administrative et Financière

## 2.2-La MAP en chiffre :

### ➤ Effectif :

L'agence dispose d'un effectif total de 616 personnes dont 234 journalistes travaillant au siège à Rabat.

Les services administratifs et financiers de l'agence emploient 196 agents dont certains sont affectés aux bureaux régionaux et internationaux.

161 techniciens et 25 informaticiens assurent la transmission des productions de l'agence, le contrôle de la réception des services d'informations, la maintenance des équipements, la gestion du parc informatique de la MAP.

### ➤ Bureaux et Correspondants:

A travers le Maroc, la MAP dispose de 27 représentations régionales (voir Annexe 1) qui continuent à accompagner l'évolution politique, démocratique, économique, sociale et culturelle du Royaume.

La MAP compte également des bureaux et des correspondants à l'international. Ils sont au nombre de 36 (voir Annexe 2) : Dakar, Madrid, Paris, Bruxelles, Londres, Rome, Berlin, Moscou,

Alger, Tunis, la Caire, Djedda, Washington, New York, Genève, Beyrouth, Nouakchott, Berlin, Lisbonne, Montréal, Oman, Inde. En outre elle offre en exclusivité la distribution à l'intérieur du Maroc des informations générales de principales Agences de presse étrangères en outre : AFP, REUTERS, AP, EFE, APS, TAP, AMI, JANA, CHINE NOUVELLE,... ces dernières constituent aussi ses principaux partenaires.

➤ **Produits :**

**-MAP-Mobile : Français/ Arabe :** Soucieuse de mieux répondre aux attentes de ses services d'information et des canaux de leur diffusion. Ainsi, ce service vient enrichir la palette des services d'information que l'agence offre à ses abonnés. Ce service diffuse en temps réel, en arabe et en français, des alertes sur les événements qui font l'actualité nationale et internationale, transmises par SMS 24h/24h et 7j/7j.

Prix : 15 dhs HT inclus dans la facture téléphonique mensuelle de l'abonné.

**-MAP-Photo :** Est un service de reportage photo couvrant l'actualité nationale dans les domaines : Politique, Sport, Culture Général, Économie, Social, Régional.

Il offre également les galeries photo complètes des Forums, Séminaires et Festivals dont l'agence assure la couverture.

Prix : Média : 1 800, 00 dhs

Administration : 900,00 dhs

**-Espaces-Publicitaires** : Est une offre destinée aux annonceurs pour les besoins service de reportage photo couvrant l'actualité nationale dans les domaines : Politique, Sport, Culture Général, Economie, Social, Régional.

Prix : Média : 1 800, 00 dhs

Administration : 900,00 dhs

**-MAP-Actualité** : Bulletin de synthèse quotidien qui présente une vision globale transparente des faits réels qui font les événements actuels.

Prix : Support papier : 3 057,00 dhs

Via Internet : 1 500,00 dhs

**-EconoMAP** : Bulletin quotidien d'informations économiques et financières qui permet d'appréhender les problèmes économiques et les sous-jacents de certaines décisions qui régissent l'économie mondiale.

Prix : Support papier : 3 940,00 dhs

Via Internet : 1 500,00 dhs

**-MAPdocument** : Bulletin mensuel de références et de documents avec des textes diversifiés dans leurs intégralité concernant les principaux événements nationaux.

Prix : Support papier : 1 144,00 dhs

Via Internet : 1 500,00 dhs



### ➤ **Clientèle de la MAP :**

La MAP diffuse ses services d'information et publication en Arabe et en Français à 250 abonnés. (Journaux, stations de radio et de télévision, départements ministériels, préfectures, provinces, ambassades...)

A l'instar des autres agences de presse développées, l'agence MAP possède ses propres publications qu'elle met à la disposition de 1466 abonnés.

La MAP a une clientèle très diversifiée. Elle va des institutions publiques aux privées.

Pour ce qui est du côté public, il s'agit :

- Des Administrations Publiques
- Établissements Publiques
- Des Préfectures et Provinces

Le secteur privé regroupe :

- Les Journaux et revues
- Les Banques
- Les Stations Radio et Télévisions
- Sociétés

On retrouve aussi parmi ses abonnés des représentations diplomatiques (Ambassades) et des particuliers.

Cette partie a eu pour but de présenter la MAP en général, en ce qui concerne la deuxième elle va présenter la direction commerciale.

# II-Présentation de la Direction Commerciale:

La direction commerciale contribue à l'élaboration de la stratégie de développement et des orientations commerciales de l'agence. Elle est chargée de définir et de piloter la mise en œuvre du plan Marketing de la MAP.

Elle a pour missions de veiller à la fourniture des services et produits de l'agence à la clientèle, de coordonner, animer, assurer l'ensemble des activités commerciales et marketing au meilleur coût, superviser l'ensemble des actions commerciales.

Elle est également chargée d'entretenir des rapports de confiance et de fidélité avec les abonnées et d'en assurer le suivi.

## **1-Service Marketing :**

La mission de ce service s'articule autour des fonctions principales ci-dessous :

- L'élaboration des stratégies de Marketing et leur planification ;
- La réalisation d'études de marché, le suivi de l'évolution du marché et la concurrence ;
- L'optimisation des valeurs rentables par des politiques de prix et l'accompagnement de la force de vente ;
- La mise en place d'un système de contrôle de la qualité des services de l'Agence selon des normes prédéfinies ;
- Le suivi et l'évaluation des opérations de mise en œuvre.

Le service Marketing se subdivise en 2 sections :

### **1.1-Section Études Prospections de marchés :**

Elle étudie l'environnement macro-économique de la MAP et fournit les éléments de décision relatifs au marché, à la clientèle, aux concurrents et à la vente des services de l'Agence.

De même elle initie et participe à la préparation des plans stratégiques opérationnels entre autre : Développement des activités commerciales, conquête de nouveaux marchés, ...

Elle est chargée également de la réalisation des études de faisabilité et de rentabilité des projets de développement.

## **1.2-Section Tarification, Prévisions et Statistiques :**

Cette section établit les tarifs d'abonnement aux différents services et produits commercialisés par la MAP. Elle se charge aussi d'analyser des ventes et d'interpréter les résultats.

La maîtrise des coûts de production, le développement des tableaux de bord relatifs aux données Marketing, l'actualisation des prévisions et l'établissement des statistiques.

## **2- Service Commercial :**

Le Service Commercial a pour mission d'accroître le chiffre d'affaires de la MAP. Il organise et met en œuvre la politique commerciale, grâce à l'analyse recueillie sur le terrain et auprès du Service Marketing. Il prévoit et entame des campagnes de promotion de différents services de l'Agence. Il apporte sa contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans de communication. Enfin, il s'occupe de la prise en charge des commandes, de l'organisation et du suivi des opérations de réalisation.

Ce service se scinde aussi en 2 sections :

### **2.1-Section Promotion :**

Cette section assure l'ensemble des actions qui visent à promouvoir les services et produits proposés par la MAP et à influencer le comportement des clients. Elle contribue à

l'élaboration et la mise en œuvre des plans de communication et assure à cet effet des actions de promotion autour de ses différents services. Elle entretient aussi l'image de marque de l'Agence.

## **2.2-Section Ventes :**

Celle-ci a pour rôle de développer l'activité commerciale. Elle se charge de la commercialisation ainsi que de la réalisation des actions ciblées par le Service Marketing.

La Section Ventes définit et établit le programme prévisionnel des ventes, assure l'enregistrement des commandes et suit leur concrétisation. Elle supervise le suivi des réclamations des abonnés en étroite coordination avec le centre d'appel de la clientèle. Elle assure la relation directe avant-vente et après-vente entre les abonnés et la MAP. Et pour finir elle tient et met à jour une base de données clients.

Il est à souligner que le service ne dispose pas d'une force de vente permanente. Cette fonction est souvent assurée par le responsable du Service Commercial ou celui de la Gestion des Abonnés.

### **3- Service Gestion des Abonnés :**

On entend par cela la gestion des clients de l'Agence. Il prépare les contrats et tient à jour les fichiers des clients aux services d'informations et aux publications commercialisés par la MAP. Il veille sur l'établissement des ordres de service et les correspondances aux abonnés. Également, il est chargé de la préparation des factures et des avoirs. Il assure la comptabilisation des factures et des encaissements sur ventes. A cet effet, ce service se charge du recouvrement des créances, de la préparation des mises en demeure et des poursuites par les voies de droit.

Le Service Gestion des Abonnés est composé de deux sections comme les précédents. Il s'agit de la :

#### **3.1-Section Gestion des Contrats et Facturation :**

Elle prépare les contrats et tient à jour les fichiers des Abonnés aux services d'informations et aux publications. On la voit assurer aussi l'établissement des ordres de service et des correspondances aux Abonnés en coordination avec le Service Commercial. Elle est également chargée de la conception des factures et des avoirs, et assure leur transmission aux clients et aux services concernés de l'Agence. Enfin, elle est chargée du suivi, du contrôle des factures clients, de l'encaissement sur ventes et en même temps elle assure en outre la génération des éditions des factures : journal des factures, journal des ventes, ...



### **3.2-Section Recouvrement :**

Cette section se charge de la gestion des relances des clients.

Elle assure le tri mensuel des clients en fonction du retard de paiement. Elle effectue des démarches auprès des clients, établit et envoie les lettres de relance et prépare des mises en demeure. Elle élabore un état des créances à provisionner et elle assure la préparation et la transmission des dossiers des créances en souffrance au Service chargé du contentieux.

Après avoir présenté les différents services de la direction commerciale de la MAP, il est indispensable de présenter aussi les tâches majeures que j'ai effectuées tout au long de stage.

# III-Tâches Effectuées & Fonctionnement:

## **1-Procédure du travail :**

### **1.2-La préparation des contrats :**

Une fois la vente concrétisée par le service commerciale, le dossier parvient à la section Gestion Facturation du Service Gestion des Abonnés pour l'élaboration du contrat d'abonnement.

A cet effet, il existe un contrat type pour chaque catégorie de client, à savoir :

- les Ambassades
- les Communes
- les Journaux
- les Portails
- Privés
- Publics.

Lorsque le contrat est établi, il est transmis pour signature au Directeur Général de l'agence ou son Délégué :

→ Pour les Administrations Publiques : Le contrat est transmis pour signature et visa.

Le visa est l'approbation que donne un délégué étatique pour la signature du contrat d'abonnement si la MAP a à faire face à lui aux Administrations Publiques.

→ Pour le secteur Privé : Le contrat est transmis pour signature.

Une fois le contrat signé entre les deux parties (la MAP et l'abonné) une copie est classée dans le dossier du client et une autre est transmise à la Section Facturation en vue d'établir la facture.

## **1.2-La facturation et les règlements :**

-Le responsable de Facturation procède à la saisie des informations (sur l'application SAGE 500) contenues dans le contrat notamment le Nom, Adresse, Numéro de Patente, Numéro d'enregistrement au registre de commerce, CNSS, Durée, Date d'effet et le mode de paiement (Mensuel, Trimestriel, Annuel).

SAGE 500 est un logiciel de Comptabilité qui permet la gestion d'un système d'information dans lequel on peut retrouver plusieurs bases de données.

Une fois la saisie terminée une vérification est établie par le Chef du Service Gestion des Abonnés (entre les données du contrat et celles de la facture), puis la facture est imprimée et transmise pour signature au Directeur Commerciale ou son Délégué.

L'édition des factures est établie chaque fin du mois et transmise pour signature en 6 exemplaire :

→ L'originale et 2 exemplaires sont transmis au client par bordereau d'envoi.

- Une copie est classée dans un Chrono.
- Les 2 autres transmises avec le journal des ventes imprimé par l'application à la DAF<sup>1</sup> et au service de la Paierie.

-Dès la réception du service Gestion des Abonnés du règlement d'une facture de la part d'un de ses clients soit par chèque ou par virement (avis de crédit), le service gestion des abonnés enregistre le chèque ou le virement dans un registre dûment daté et enregistré puis le transmet à la Section Facturation qui procède à la saisie au niveau de l'application (SAGE 500) du règlement relatif à la facture due. Le Bulletin de Liaison est imprimé.

Ce dernier est ensuite transmis avec le règlement par chèque à la DAF pour la comptabilisation. Ensuite le responsable de la Section Facturation entame la mise à jour manuellement de la situation appelée balance AGEE.

### **1.3-Recouvrement des factures impayées :**

La Section Recouvrement est en liaison directe avec la Section Gestion des Contrat et Facturation.

En effet, la Section Gestion des Contrat et Facturation transmet de façon régulière la balance AGEE mensuelle pour procéder au

---

<sup>1</sup> Direction Financière et Administrative

recouvrement des impayés puis la Section Recouvrement consulte et vérifie les données par le biais de l'application (SAGE 500).

L'agent de recouvrement effectue un appel téléphonique au client ayant la facture échue pour le sensibiliser au paiement de la facture concernée.

Lors de la constatation de factures impayées l'agent de recouvrement commence d'abord par effectuer une relance téléphonique afin de sensibiliser l'abonné au paiement de la facture échue. Deux constatations sont possibles :

- Soit la facture n'est pas encore reçue
- Soit la facture a été perdue

L'agent de recouvrement vérifie la solvabilité du client au compte de la banque via Internet (Code BMCE + TG) dans le cas où il confirme avoir réglé ses factures.

La MAP possède en effet un compte bancaire à la Banque Marocaine de Commerce Extérieur (B.M.C.E.).

Le service recouvrement établit un duplicata de la facture du client et la lui transmet.

Une fiche recouvrement est créée pour décrire l'abonné et sa situation.

- Si aucune démarche de la part du client n'est constatée alors la section recouvrement recourt dans un premier temps à une visite chez le client concerné.
- Si le client ne donne aucune réponse durant une durée d'un mois une relance par lettre est transmise au client (voir en annexe 4 : 1ère lettre d'impayés).
- Passé le délai de 15 jours une autre lettre de relance est transmise accompagnée d'un relevé des factures impayées qui doit être complété par les références de règlement et retourné à l'Agence (voir en annexe 5 : 2ème lettre d'impayés).
- Si le client ne répond à aucune des lettres de relance au bout de 15 jours, une lettre de mise en demeure (voir exemple dans l'annexe 6) est transmise après avis du Directeur Commercial. Dans cette lettre de mise en demeure il est mentionné le dernier délai de règlement avant coupure du service.
- Si le client persiste à ne donner aucune réponse alors le dossier est transmis au service contentieux.

## **2-Tâches majeures effectuées :**

### **2.1-Gestion des contrats et règlement :**

#### **❖ L'enregistrement du règlement:**

Après recevoir le règlement des factures par chèque ou par avis de crédit ma mission était d'enregistrer cette action dans le registre d'arrivé, pour chaque règlement il faut mettre :

-La date

- L'expéditeur que ça soit la BMCE ou autre
- le nom de l'abonné et la ville où se trouve son siège
- Le montant viré

#### ❖ Le Bulletin de Liaison

Après avoir enregistré les règlements, il est nécessaire de préparer les bulletins de liaison qui doivent être transmises avec le chèque ou l'avis de crédit à la DAF.

Le bulletin de liaison comprend les informations ci-indiquées :

- Le nom de l'abonné
- Le numéro du Bulletin de Liaison
- La date
- Le numéro de la facture
- Le montant
- L'échéance
- Le numéro de chèque ou de l'avis de crédit.

## **2.2-Recouvrement :**

#### ❖ Fiche de recouvrement

Si la facture est envoyée et le client n'a donné aucune réponse, une fiche recouvrement est créée relatant un descriptif de l'abonné et de sa situation.

Je dois m'assurer que cette fiche comprend les informations suivantes :



- Catégorie d'abonnés
- Agent de recouvrement
- Nom de l'abonné
- Services fournis
- Redevance et modalité de paiement (Mensuelle, Trimestrielle, Annuelle)
- Contact (Nom, Fonction, Téléphone, Fax)
- Relevé des factures impayées sous forme de tableau (Code Client, Nom du client, Date de la Facture, Numéro de Facture, Montant TTC).
- Un historique des différents entretiens et contacts que ça soient par téléphone ou par courrier ainsi que par e-mail et leurs résultats

Cette fiche est mise à jour après chaque contacte avec l'abonné

(Voir exemple en Annexe 3).

#### ❖ Les lettres d'impayé et la mise en demeure

-Il y a 2 catégories, la première c'est que nous envoyons à l'abonné après un mois de retard, on lui envoie cette lettre de relance pour lui rappeler que son compte reste débiteur d'une somme déterminée ainsi je mets le relevé des factures (voir un ex. en annexe 4).

Si le client ne donne aucune réponse durant une durée d'un mois une relance par lettre est transmise au client (voir un ex. en annexe 5). Pour la deuxième elle est pour but de demander au client de nous fournir les références des règlements des factures qui figurent dans le relevé qui est assemblé à la lettre (voir un ex. en annexe 6).

-La mise en demeure c'est une lettre qui est pour rôle de signaler le client que les deux autres lettres citées d'avance sont restés sans réponses, et nous déterminons une période comme dernier délai avant la suspension de son abonnement (voir un ex. en annexe 7).

# Conclusion Générale

Ce stage que j'ai effectué au sein de la MAP était très intéressant pour moi que ce soit sur le plan personnel ou professionnel.

En effet, il était une opportunité pour progresser et améliorer mes intuitions acquises durant cette première année d'études et d'évaluer mon savoir-faire.

Il m'a permis de montrer certaines aptitudes telles que : le travail en groupe, la coopération et l'expression des idées et l'initiative, en plus la délégation des tâches et la responsabilisation m'a approuvé un grand épanouissement.

Dorénavant, les réactions face à des circonstances professionnelles pourront être réfléchies et mesurées.

Finalement, la période de stage s'avère importante, pour tous les étudiants, puisqu'elle est une période de transmission entre la vie d'apprentissage, de formation continue et la vie professionnelle.

# *Annexes*

Direction Commerciale

-----

Services Gestion des Abonnés

## FICHE DE RECOUVREMENT

▶ **CATEGORIES D'ABONNES:**

▶ **AGENT DE RECOUVREMENT :**

▶ **ABONNE :**

▶ **SERVICE FOURNI :**

▶ **REDEVANCE TRIMESTRIELLE :**

▶ **CONTACT :** NOM : FONCTION :  
TEL : FAX :

▶ **RELEVÉ DES FACTURES IMPAYÉES**

Code client	<i>Client</i>	Date facture	N° Facture	Montant

-----

▶ **1er Contact :**

Résultat :

▶ **2ème Contact :**

Résultat :

▶ **3ème Contact :**

Résultat :

## LETTRE 1 DES IMPAYEES

« Abonné »

**RABAT**

**OBJET : Factures Impayées**

**1<sup>er</sup> rappel**

**Abonnement :**

**Messieurs,**

Nous avons l'honneur de porter à votre connaissance que, sauf erreur ou omission de notre part, votre compte sur nos livres reste débiteur à ce jour de la somme de ..... DH, représentant le montant de la facture impayée ci-après, relative à votre abonnement cité en objet :

<i>Factures</i>	<i>Montant en DH</i>	<i>Période</i>

Ce retard de paiement dû probablement à un simple oubli de votre part ne nous permet pas de mettre à jour votre compte.

Toutefois, dans le cas où vous auriez effectué le paiement de la facture sus-visée, nous vous prions de bien vouloir nous faire retour de la présente lettre dûment complétée par les références de règlement effectué par vos soins.

Comptant sur votre diligente coopération pour l'apurement de vos arriérés, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués.

**Référence de règlement :**

.....  
.....  
.....

A contacter :

TEL : N° 037 27 94 64

## LETTRE 2 DES IMPAYES

« Abonné »

*RABAT*

**Objet : Règlement de factures**

Messieurs,

Afin de nous permettre la mise à jour de nos écritures comptables, nous avons l'honneur de vous demander de bien vouloir nous communiquer les références de règlement de nos factures figurant sur le relevé ci-joint, relatives à votre abonnement à nos services d'informations.

En vous remerciant, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de notre considération distinguée.



## **LETTRE DE MISE EN DEMEURE.**

**« ABONNE »**

**Objet : Mise en Demeure**

**Réfèr : Notre lettre n° ..... du .../.../....**

**Monsieur le Directeur,**

**J'ai l'honneur de vous rappeler que par lettre citée en référence, je vous ai signalé que votre compte sur nos livres reste débiteur de la somme de .....,... DH, représentant le montant des factures impayées, dont relevé ci-joint, relatives à votre abonnement aux rubriques.**

**A ce propos, je vous porte à votre connaissance que toutes les démarches entreprises auprès de votre établissement par nos agents de recouvrement et nos multiples rappels, sont restés sans réponse à ce jour.**

**Aussi, je vous adresse la présence mise en demeure pour la régularisation de vos arriérés avant le .../.../... , dernier délai avant la suspension de votre abonnement, tout en poursuivant le recouvrement de ces créances par les voies réglementaires.**

**Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.**

## *Bibliographie Et Nétographie*

- Myriam Greuter, Bien rédiger son mémoire ou son rapport de stage, L'Étudiant, France, juin 2007, p.p 151-171.
- Amendement de l'Organigramme de la MAP, fait le 19 juin 2006 par le Directeur Général Mohammed Khabbachi.
- Rapport Audit et contrôle de la MAP, 2010
  
- <http://www.map.ma/map/map.html> (consulté le 1<sup>er</sup> juin 2011)
- <http://www.map.ma/fr/sections/produits/> (consulté le 4 juin 2011)