



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET
POPULAIRE



ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE MOULOUD MAMMERRI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET
COMPTABILITE

MÉMOIRE DE FIN DE CYCLE

En vue de l'obtention du diplôme de Master

Spécialité : COMPTABILITE ET AUDIT

AUDIT DES CRÉANCES

CAS : SONELGAZ

- **KEITA Saran**

Mr. AILEM Ahmed,

Enseignant, UMMTO, Co-encadrant

Membres du jury

Président : **M.SAM Hocine, MCA, UMMTO**

Examineur : **M. GUELMINE Hichem, MCA, UMMTO**

Rapporteur : **Mr. OUSSAID Aziz**

PROMOTION : 2024/2025

REMERCIEMENT

Je remercie ALLAH (SAW) le tout puissant de m'avoir voire aidé à
poursuivre mes études jusqu'à la fin

Je remercie mes parents qui ont fait tout le sacrifice du monde pour me
voir arrivée là où je suis aujourd'hui

Je remercie Mr Coulibaly Alioune de m'avoir aidé, soutenue, et
encourager pour la réalisation de ce mémoire. Et de même pour son
déplacement je n'ai pas de mot Mr mon MARI

Mes reconnaissances envers ma famille mes frères et sœur et tout
personnes qui de près ou de loin m'ont soutenue et ont contribué ainsi à la
réalisation de ce mémoire

Je remercie mon encadrer Mr AHMED AILEM de m'avoir aidé à réaliser
ce mémoire

Je remercie également le DFC, DRH, et le DIRECTEUR de L'agence
commercial de Krim-belkasim (SONELGAZ) et tout le personnel de
m'avoir accordé leur temps pour la réalisation de ce mémoire

Mes remerciements à tout le personnel et le corps professoral de UMMTO

Je tiens à remercie mes sincères gratitude aux membres de jury qui ont
bien voulu accepter de m'honorer ainsi de leur présence.

ALHAMDOULILAH

Mme Coulibaly Saran Keita

DEDICACES

J'ai le plaisir de dédie cet ouvrage à Ma Mère qui n'a jamais cessez de prie
pour moi, qui ma encourager et qui m'a toujours donné l'espoir et son
amour

A Mon Père pour sa patience et son encouragement

A Mon Mari qui a été toujours là pour moi et à sa Famille de m'avoir aidé
à réaliser mon rêve

Mes Frères et Sœur et tout ma famille qui mon montre leur gratitude

Et Ma grande Mère qui a toujours voulu me voir réussir même si tu n'es
pas là mes penser sont vert toi que la terre te soit léger

ALHAMDOULILAH

Mme Coulibaly Saran Keita

Liste des abréviations

<i>Abréviations</i>	<i>Significations</i>
<i>F.A</i>	<i>Facture</i>
<i>P.V. P</i>	<i>Programme de vérification des procédure</i>
<i>Q.C. I</i>	<i>Questionnaire du contrôle interne</i>
<i>CI</i>	<i>Contrôle interne</i>
<i>DCD</i>	<i>Diagramme de circulation des document</i>
<i>MED</i>	<i>Mise en demeure</i>
<i>CA</i>	<i>Conseil d'administration</i>
<i>SDA</i>	<i>Société algérienne de distribution de l'électricité et du gaz d'Alger</i>
<i>SDC</i>	<i>Société algérienne de distribution de l'électricité et du gaz du centre</i>
<i>SDE</i>	<i>Société algérienne de distribution de l'électricité et du gaz de l'est</i>
<i>SDO</i>	<i>Société algérienne de distribution de l'électricité et du gaz l'ouest</i>
<i>MP</i>	<i>Moyen pression</i>
<i>HT</i>	<i>Haut tension</i>
<i>BT</i>	<i>Base tension</i>
<i>BP</i>	<i>Base pression</i>
<i>MT</i>	<i>Moyen tension</i>
<i>HP</i>	<i>Haute pression</i>
<i>FSM</i>	<i>Abonnées facture sur mémoire</i>
<i>SONELGAZ</i>	<i>Société nationale d'électricité et du gaz</i>
<i>54 NM</i> <i>54M</i>	<i>L'électricité non ménage</i> <i>L'électricité ménage</i>
<i>23NM</i>	<i>Gaz non ménage</i>
<i>23M</i>	<i>Gaz ménage</i>

Sommaires

Remerciement	I
Dédicaces	II
Sommaire	III
Liste des abréviations.....	IV
Introduction générale.....	01
Chapitre 01 : l’environnement de l’audit interne	
Section 01 : historique et définition de l’audit interne	06
Section 02 : objectifs et champs d’action	08
Section 03 : les normes de l’audit interne	11
Chapitre 02 : procédure de l’audit interne au sein de l’organisation	
Section 01 : Démarche générale	14
Section 02 : rapport	21
Chapitre 03 : recouvrement de créances	
Section01 : Définition des créances.....	26
Section 02 : Forme de créance	27
Section 03 : Procédures de recouvrement de créances au sein de la SONELGAZ	28
Chapitre 04 : pratique d’audit des créances des abonnés au sein de Sonelgaz	
Section 01 : présentation de SONELGAZ Direction générale	42
Section 02 : connaissance de l’environnement du contrôle interne de la structure de Recouvrement.....	53
Section 03 : programme d’audit cas pratique	59
Conclusion générale	77
Bibliographie	

Introduction générale

Depuis des années 1990, l'auditeur est moins en moins considéré dans les grandes compagnies de secteur privé comme un certificateur interne des comptes, et de plus en plus comme une source d'information pour les dirigeants, un élément du management stratégique.

Sa position d'indépendance à la fois « en dehors » des opérations et « déçus » d'elle en effet, une ressource recherchée, dans le cas où les recommandations qu'il formulent sont crédible et ou le responsable opérationnel connaisse leur utilité¹

L'audit interne vise principalement à évaluer le degré de maîtrise des opérations au sein de l'entreprise, en identifiant les points forts, les faiblesses et les opportunités. Cette évaluation repose sur l'analyse des documents, de procédures, de rapport, ainsi que sur le personnel et le manager de l'entreprise.

Le contrôle interne joue un rôle crucial dans les audits car il constitue la base sur laquelle repose la fiabilité des informations financières et opérationnelles d'une organisation. En autre terme le contrôle interne est un élément essentiel pour garantir la pérennité et la performance d'une entreprise

SONELGAZ est l'acronyme de « Société Nationale de l'Electricité et du gaz », qui est une entreprise publique algérienne spécialisée dans la production, la transmission, la distribution et la commercialisation de l'électricité et du gaz. Elle joue un rôle majeur dans le secteur de l'énergie en Algérie, assurant la fourniture d'électricité et de gaz à des millions de foyers, d'entreprises et d'industries à travers le pays.

Fondée en 1969, Sonelgaz possède un vaste réseau d'infrastructures énergétiques comprenant des centrales électriques, des stations de distributions, des réseaux de transport, des gazoducs, des oléoducs des installations de stockage. Elle opère dans l'ensemble du territoire algérien, fournissant une énergie essentielle à tous les secteurs de l'économie du pays.

Sonelgaz a également un rôle clé dans la promotion de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables en Algérie. Elle développe des projets visant à diversifier le mix énergétique national et à réduire la dépendance aux ressources fossiles, en favorisant l'utilisation de l'énergie solaire, éolienne et hydraulique.

En tant qu'entreprise publique, Sonelgaz est soumise à une réglementation gouvernementale et est également engagée dans des partenariats internationaux avec des

¹ Formation aux fondamentaux de l'audit interne

sociétés étrangères pour l'échange de savoir-faire, le développement de projets communs et la recherche de meilleures pratiques dans le domaine de l'énergie.

Sonelgaz joue un rôle crucial dans la fourniture d'une énergie durable et fiable en Algérie, contribuant ainsi au développement économique et social du pays. Elle est également un acteur majeur dans la création d'emplois, la formation et la croissance du secteur de l'énergie en Algérie.

Agence Sonelgaz Distribution est indispensable pour garantir une distribution fiable de l'électricité et du gaz en Algérie. « Elle assure la bonne gestion des infrastructures, la facturation et le recouvrement des montants dus. De plus, elle joue un rôle crucial dans la promotion de la sensibilisation et de l'éducation sur la consommation responsable de l'énergie. Grâce à ses différentes actions, l'agence contribue à assurer un accès durable à l'énergie pour tous les citoyens algériens² »

Le thème traité dans ce présent mémoire va nous permettre de mieux comprendre la notion de l'audit interne et le rôle du contrôle interne au sein d'une organisation, ses objectifs et la méthodologie de l'audit interne afin de gérer en mieux les créances, et inciter les abonnés à payer leurs redevances dans les délais prévus par la réglementation.

Dans ce contexte, notre travail consiste à répondre à la question principale :

➤ La créance détenue sur les abonnés est-elle réelle ou fictive ?

De cela découlent les questions secondaires suivantes :

- Quel est le rôle de l'audit interne ?
- Le système de recouvrement des créances est-il efficace ?
- L'audit interne veille-t-il à l'efficacité du système de contrôle interne ?

Hypothèses :

Hypothèse 01 : L'audit interne a pour objectif de fournir une assurance raisonnable sur l'efficacité du contrôle interne d'une organisation, d'aider à l'amélioration de la gouvernance, de la gestion des risques et des opérations, et de contribuer à la création de valeur

Hypothèse 02 : Les procédures de recouvrement des créances

² Organisme de la société SONELGAZ DISTRIBUTION ,
Source document remis par l'agence commerciale SONELGAZ

Hypothèse 03 : La fonction de l'audit interne veille à la capacité du système du contrôle interne à réaliser les objectifs du contrôle.

Objectif d'étude :

L'objectif de l'étude est de s'assurer sur la réalité des créances détenues sur les différents types abonnés ainsi ces créances doivent être justifiées et conforme aux politiques de l'entreprise la vérification de la conformité au politique de l'entreprise.

L'assainissement des créances âgé de plus de 15 ans au sein de la SONELGAZ entamée en 2020 n'a aboutie qu'a de faible taux de recouvrement.

L'objectif de cette mission est :

- De s'assurer que les créances sur les abonnés sont :
 - Correctement appréhendées ;
 - Correctement calculées ;
 - Correctement évaluées.
- D'établir un rapport sur le contrôle interne des principaux services par lesquels transitent les opérations comptables et aboutissent dans les comptes respectifs

Pour atteindre ces objectifs

- Une identification des créances les plus importantes en valeurs est nécessaire avant l'analyse du traitement comptable

Méthodologie de travail

Afin d'atteindre notre objectif de recherche, nous avons adopté une démarche descriptive, notre plan de rédaction s'articule autour de quatre chapitres : nous commençons à présenter, dans le premier chapitre l'audit interne dans lequel nous proposons quelques définitions concernant ce concept, ainsi que ses objectifs et ses différents moyens. Le deuxième chapitre est consacré à la procédure de l'audit interne au sein de l'organisation, et subdivisé en deux sections : la première section consiste à la démarche générale d'audit, et le rapport. Le troisième chapitre consiste aux recouvrements des créances ; en première section la définition des créances, la détermination de leurs caractéristiques, en seconde section les différents types de créances, suivie par la dernière section et qui est le recouvrement des créances au sein de la SONELGAZ.

INTRODUCTION GENERALE

Le quatrième chapitre sera réservé à étude de cas : l'audit des créances des abonnés au sein de la SONELGAZ.

CHAPITRE I :

Environnement de l'audit interne

Introduction :

L'audit des créances est un processus d'étape d'évolution des comptes d'abonnés. Pour s'assurer de leur validité, de leur exhaustivité, et de leur exactitude.

Il permet de vérifier que les créances enregistrées dans les états financiers reflètent bien la réalité économique de l'entreprise et d'établir les risques liés à leur recouvrement.

Section 01 : historique et définition de l'audit interne

1-1-historique de l'audit interne :

« Beaucoup d'auditeurs remontent l'origine de l'audit à l'époque sumérienne où les premières traces de contrôle se trouvent lorsque ceux-ci vérifiaient que le nombre de sacs de gains entraient dans les magasins que correspondaient aux sacs livrés par les fermiers.¹ ».

Ce nom a été utilisé par les romains pour désigner un contrôle de la gestion des provinces au nom de l'empereur. Ce contrôle a pris cette signification car peu de gens savaient lire et écrire à cette époque et que les contrôles se faisaient, absolument oralement².

L'audit interne est apparu, dans les entreprises, beaucoup plus tard que l'intervention des auditeurs indépendants. Le principal facteur en fut l'extension des tâches de contrôles auxquels s'est trouvée la direction dans des entreprises employant des milliers de personnes, pour la conduite d'opérations, comportant des établissements souvent éloignés les uns des autres. Les détournements et des documents comptables imparfaitement organisés constituaient des risques évidents, et la croissance en volume des opérations laissait prévoir une augmentation substantielle des services des auditeurs indépendants pour les entreprises qui tentaient de résoudre des problèmes en maintenant les formes traditionnelles d'audit externe.

La solution a été, évidemment, de développer les services d'audit sur le plan interne ; l'amplitude du problème rendant possible, pour une ou plusieurs personnes, de se spécialiser dans de tels services et de consacrer la totalité de leurs temps aux besoins d'une seule entreprise.

¹ Vlaminick H, « histoire de la comptabilité », édition pragmos, paris, 1979, p17.

² Sur le site internet, <http://norme-ias-ifs-au-maroc.Over-blog.com/article-29313.04.htm>

Les entreprises de chemin de fer furent un des premiers groupes à employer les auditeurs internes, bien que leur titre usuel fût « inspecteurs itinérant³ ». La fonction principale des auditeurs internes était de visiter les agents émetteurs de billets et de s'assurer que tous les tickets et tous les encaissements avaient été normalement comptabilisés.

1-2-définition de l'audit interne :

L'audit interne se rattache à la direction de l'entreprise ou du groupe sur le plan hiérarchique et doit donc agir en fonction des directives qu'il reçoit ce qui signifie en générale que son travail est orienté en fonction des désirs de la direction et non pas seulement en fonction des principes aux normes généralement admis. « L'audit est l'examen professionnel d'une information, en vue d'exprimer sur cette information une opinion responsable et Independent, par référence à un critères de qualité ; cette opinion doit accroître l'unité de l'information »

Ses auteurs imaginaient sans doute les développements qui en résulteraient pour l'audit interne car il y a une cohérence totale entre le concept et la fonction telle qu'elle a évolué et continue à évoluer. Le contrôle interne c'est l'ensemble des dispositions incluses dans les organisations et dans les procédures, disposition dont l'objet est d'assurer la qualité de l'information, la protection du patrimoine, le respect des lois comme des plans et politiques de la direction générale ainsi que l'efficacité du fonctionnement de l'entreprise.

L'audit interne est la fonction chargée d'évaluer le niveau de contrôle interne de l'organisation, plus précisément. Louis Vaurs a rappelé en mars 1986 que l'audit interne est, à l'intérieur de l'entreprise, une fonction indépendante d'évaluation périodique des opérations pour le compte des directions générales.⁴

L'institut international des auditeurs (IA)⁵, dont l'une des missions est d'élaborer les normes et les pratiques professionnelles, a donné en 1999 une définition de l'audit interne, adapté par L'IF ACL (Institut Français de L'audit et de contrôle interne) en ces termes :

³ Howard F.stettler.optic.P110

⁴Etienne Barbier, « l'audit interne permanence et actualité », troisième édition, paris, 1996, P.22.

⁵ Bernard Collas, « Encyclopédie de comptabilité, contrôle de gestion et audit », Edition, economica, paris 2000 ; p.740.

« L'audit interne est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer et contribuer à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ces processus de management des risques, de contrôle et de gouvernement d'entreprise et en faisant des propositions pour renforcer son efficacité ».

Enfin, les auditeurs internes devront faire preuve, en toutes circonstances, à côté de compétences techniques affirmées, de talent, mais surtout de courage, pour dire ce qui conviennent, mais sans rien cacher de la réalité observée ; c'est le comité d'audit ou un organisme équivalent⁶.

1-3-Nature de l'audit

L'audit interne est à l'intérieur de l'entreprise d'un organisme, une activité indépendante de l'appréciation du contrôle des opérations. Il est au service de la direction. C'est dans ce domaine un contrôle qui a pour fonction d'estimer et d'évaluer l'efficacité des autres contrôles.

Section 02 : objectifs et champs d'action de l'audit interne :

2-1-Objectif et champs d'action :

L'objectif de l'audit interne est d'aider les membres de la direction dans l'exercice de leur responsabilité en leur fournissant des analyses, des appréciations, des recommandations et des commentaires pertinents concernant les activités examinées, L'auditeur interne est concerné par toutes les phases de l'activité de l'entreprise ou il peut être utile à la direction ceci implique qu'il doit aller au-delà des rapports comptables et financiers pour atteindre une pleine compréhension des opérations examinées. Une distinction généralement pratique entre l'audit opérationnel qui porte sur l'organisation de l'entreprise et plus spécialement sur les procédures administratives et l'audit financier qu'il s'attache plus particulièrement à l'aspect comptable et à l'examen des états financiers donc il y'a complémentarité entre c'est deux types examens.

Donc l'audit interne doit faire la pratique des trois aires : recherche, recommandation, remédier aux faiblesses de l'organisation.

⁶ 6RENARD Jacques, « théorie et pratique de l'audit interne », 7emeEdition, d'organisation, paris, 2009, p20.

Le consultant externe a une connaissance du milieu externe à l'entreprise, mais le consultant interne appréhende mieux les composantes internes de l'entité.

L'auditeur interne ne se contente pas de préconiser mais peut aller jusqu'à la mise en œuvre de ces recommandations. Ces dernières peuvent ne pas s'appuyer sur le diagnostic préalable de l'entreprise.

Elles peuvent être de conception nouvelle et originales dont la nécessité apparaît à la faveur d'un nouveau développement ou d'une nouvelle stratégie et ne visent nécessairement l'amélioration de la maîtrise actuelle (faire autre chose et différemment)

2-2-identification des erreurs et fraudes :

Détection des erreurs comptables et irrégularités ou des fraudes potentielles dans la gestion des créances

2-2-1- documentation de l'audit des créances :

Analyse de la documentation :

- Examiner les documents liés aux créances, les factures, les bons de commande, bons de dépôt de compteurs, bons de branchement.

2-2-2 vérification d'existence des créances

Effectuer la circularisation (confirmation directe auprès des abonnés pour vérifier l'existence et le montant des créances).

2-2-3-analyse d'ancienneté des créances :

Examiner la répartition des créances par ancienneté pour identifier les créances à risque

2-2-4-Evaluation des risques de non recouvrement :

Analyser le comportement de paiement des abonnés et évaluer le risque de non recouvrement

2-2-5-vérification des procédures de gestion des créances

Examiner les procédures de facturation, du suivi des paiements et de recouvrement des créances

2-2-6-rapport d'audit :

Rédaction d'un rapport contenant, les conclusions, les recommandations, et les objectifs

2-2-7-l'importance de l'audit des créances :

- Maitriser le risque des abonnées
- Appréhender les risques liés aux créances et d'anticiper le problème de trésorerie

2-2-8-amélioration des processus :

L'audit peut améliorer les procédures de gestion des créances et à la réduction des risques de pertes.

2-2-9-conformité règlementaire :

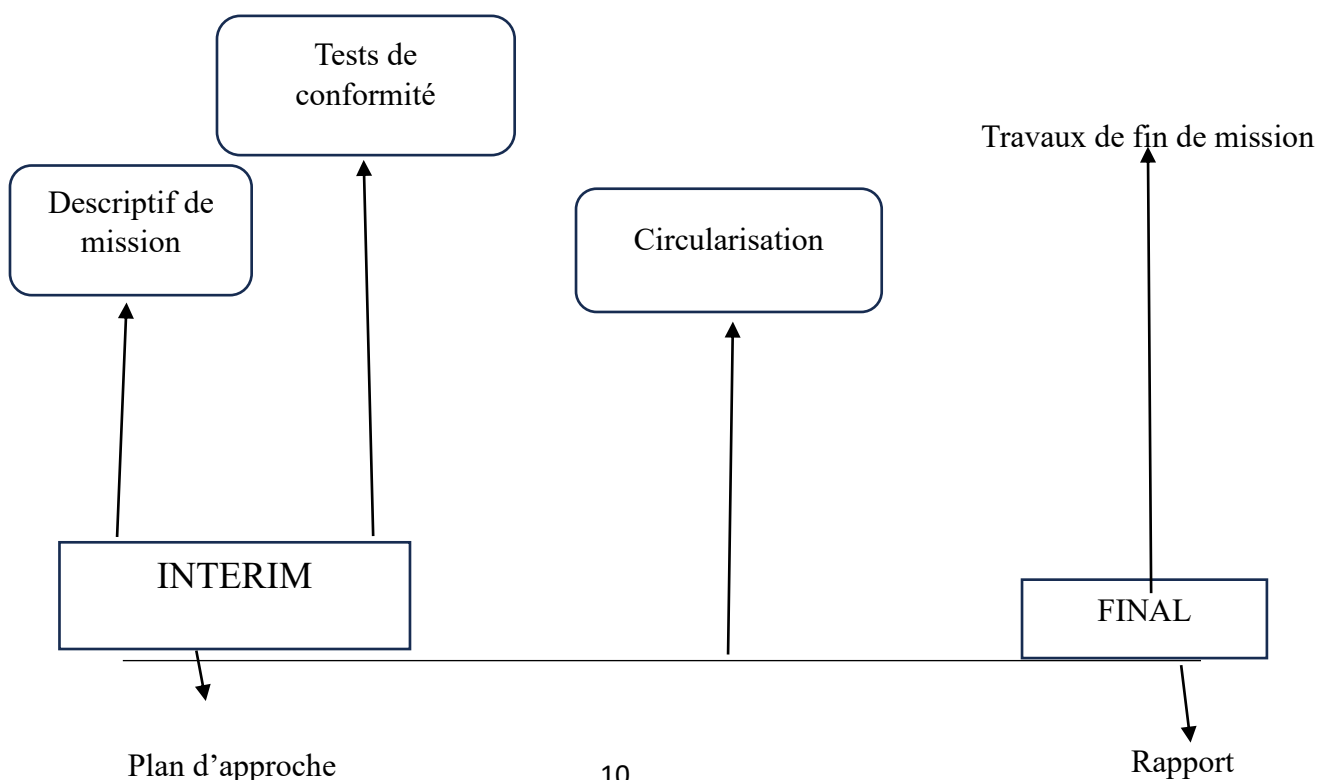
Respect de la réglementation en vigueur en matière de gestion des créances.

2-2-10-transparence financière :

Fiabilité des états financiers de l'entreprise en garantissant l'exactitude des informations relative aux créances

2-2-11-controle de conformité

C'est un programme de conformité de vérification des procédures pour obtenir la confirmation que les contrôles sont réellement appliqués à l'ensemble des transactions



Section 03 : Normes de l'audit interne

Nous nous bornerons ici à courte présentation des normes d'audit en général, renvoyant l'étude plus exhaustive des normes applicables en matière d'audit financier.

Il faut en effet rappeler que le fait pour l'auditeur de s'imposer des normes dans l'exécution de ses travaux est l'un des éléments essentiels de son « professionnalisme » et de la crédibilité de son intervention. Cette notion n'est pas toujours évidente, tant chez les auditeurs internes qui peuvent être tentés de privilégier les règles propres de l'entité dans laquelle ils exercent leurs activités, que chez les auditeurs autres que financiers dont l'activité professionnelle est encore récente.

Le développement de l'audit dans un contexte autre que celui de l'audit financier impliquera très vraisemblablement que ceux qui conduiront ce développement soient attentifs à la mise en place rapide de normes d'audit applicables à leur secteur spécifique.

Il est des domaines où ces règles sont définies à un niveau général (national ou international par exemple) et le problème essentiel est alors de s'assurer que ces « normes » sont connues par les personnes concernées et que les interprétations éventuelles sont sans ambiguïté.

2-3-L'audit porte sur des informations :

La notion d'information est ici conçue de façon très extensive : l'audit porte rarement sur le fait lui-même, mais sur sa traduction dans un langage convenu.

Les différentes sortes d'information sur lesquelles peut porter l'audit sont :

- Informations analytiques ou synthétique ;
- Informations historiques ou prévisionnelles ;
- Informations internes ou externes à l'entité émettrice ;
- Informations quantitatives ou qualitatives ;
- Informations formalisées ou informelles ;

La très grande variété des informations qui peuvent être soumises à l'audit montre la très large ouverture de son champ d'application.

Conclusion

L'audit d'une façon générale est une démarche méthodologique basée essentiellement sur une écoute, une attention, une observation, puis une analyse et une attribution au contrôle d'une organisation donnée dans le but de traiter les erreurs et dysfonctionnements professionnels et infractions économiques, son but principal est la sauvegarde du patrimoine de l'organisation .C'est ainsi que la fonction d'audit constitue un moyen de prudence et une lutte contre les irrégularités et les négligences ainsi que les erreurs.

Chapitre II

Procédure de l'audit interne au sein de l'organisation

Introduction

Les procédures d'audit permettent d'obtenir des éléments probants pour évaluer la fiabilité des informations financiers.

Dans ce chapitre nous allons présenter en premier lieu la démarche générale d'audit interne, et ensuite le rapport d'audit.

Section 01 : Démarche générale

1-1-schéma de la démarche générale :

La démarche générale est résumée dans le schéma suivant.

➤ **Etape :**

Chacune des étapes qui figurent sur ce schéma sera détaillée ultérieurement, mais il est important de comprendre au départ comment elles s'articulent.

Dans l'étape de prise de connaissance et d'orientation générale, l'auditeur a pour objectif de réunir toutes les informations générales sur l'entreprise lui permettant :

- De comprendre les éléments qui influent sur les chiffres à vérifier ;
- D'évaluer le degré général de risque auquel il sera confronté ;
- D'identifier les domaines sensibles sur lesquels il va faire porter ses efforts ;
- De préparer le descriptif de mission

La phase d'élaboration de l'approche permet à l'auditeur pour chaque type d'informations significatives :

- De comprendre comment elles sont générées et de quelle manière elles aboutissent dans les comptes ;
- D'évaluer les risques potentiels propres à chaque traitement d'informations ;
- De définir les moyens qu'il va mettre en œuvre pour exécuter les contrôles ;
- De préparer le plan d'approche.

Selon la nature des opérations et l'évaluation préliminaire qu'il a faite des systèmes de l'entreprise, l'auditeur peut décider :

CHAPITRE II : PROCEDURE DE L'AUDIT INTERNE AU SEIN DE L'ORGANISATION

- De s'appuyer sur les contrôles mis en place par l'entreprise en vérifiant qu'ils fonctionnent,
- Et /ou procéder, à une validation plus ou moins étendue des comptes,
- Et/ou de mettre en œuvre certain contrôles spécifiques en raison du caractère occasionnel de certaines opérations

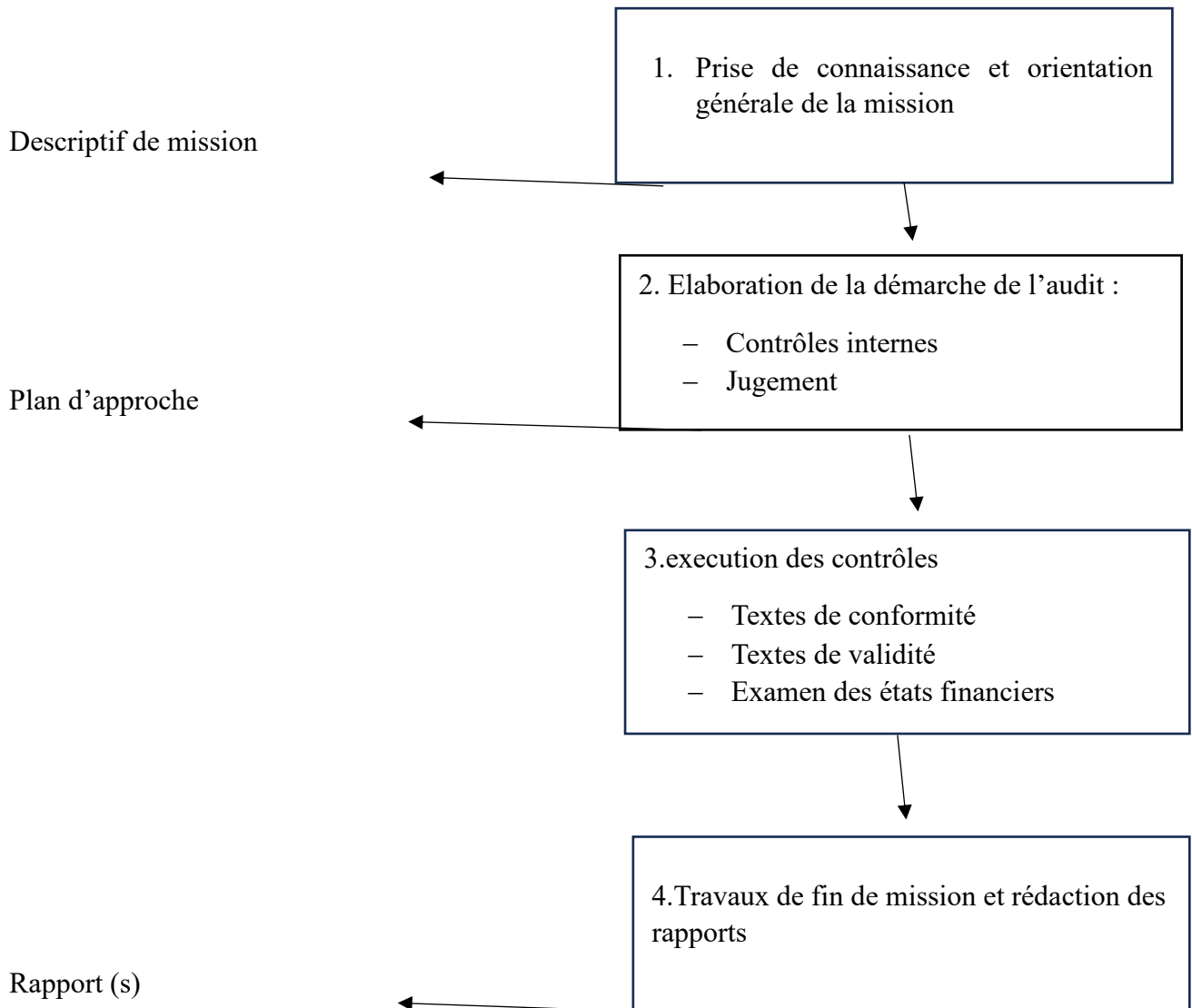
Dans la phase d'exécution des contrôles, l'auditeur réalise les contrôles qu'il a décidé d'effectuer. Ces contrôles peuvent être résumés comme suit :

- Vérifier le fonctionnement des contrôlés manuels ou informatiques (un contrôle qui ne fonctionne pas équivaut à une absence de contrôlés) ;
- Quantifier les erreurs potentielles qui résultent des risques qu'il a identifiés ;
- Vérifier les comptes de l'exercice (la nature et l'étendue des travaux dépendent des conclusions des étapes précédentes) ;
- Quantifier les risques réels identifiés précédemment,
- Confirmer ses conclusions par un examen d'ensemble des états financiers.

Après avoir procédé à certains travaux de fin de mission qui lui permettent d'établir une synthèse rigoureuse de ses conclusions, l'auditeur est en mesure d'émettre son rapport.

CHAPITRE II : PROCEDURE DE L'AUDIT INTERNE AU SEIN DE L'ORGANISATION

Schéma a la démarche générale de l'audit



Sources : Moi_même

1-2-le système classique :

Un système comptable classique est un système où les opérations essentielles sont générées par les documents prévus dans le questionnaire.

- Si le système est classique : utilisation du Q.C.I
- Si le système n'est pas classique : identification des risques d'erreurs et de contrôle interne par objectif.

L'identification des contrôles internes des systèmes se fait à l'aide du questionnaire du contrôle interne.

- Comptes porteurs de risques
- Comptes qui représentent des anomalies apparentes.

1-2-1-Organisation de la mission :

En fonction de la stratégie définie, l'auditeur organise le déroulement des travaux dans l'espace, dans le temps et compte tenu des difficultés de la mission :

- Choix des collaborateurs en fonction de leur niveau d'expérience,
- Date et lieu d'intervention,
- Temps nécessaire et délais
- Coordination avec les autres intervenants (expert-comptable, conseil juridique, spécialistes)

L'organisation de la mission se justifie par :

- L'efficacité des interventions,
- Une meilleure gestion interne du cabinet (répartition de la charge de travail sur l'année, détermination des périodes difficiles, prévision de recrutement, ...) lorsqu'elle est effectuée suffisamment tôt.

De plus, bien préparer, cette organisation facilite généralement la discussion du budget avec l'entreprise car elle permet de mieux justifier le bien fondé du nombre d'heures nécessaire à la réalisation des travaux.

1-2-1-1-Rédaction du descriptif de mission :

L'ensemble des informations de toute nature, réunies lors de la phase de prise de connaissance de l'entreprise et d'orientation générale de la mission, fait l'objet d'une analyse dont les résultats doivent être formalisés. Ces informations, classées dans les sections appropriées du dossier permanent, doivent être synthétisées pour être plus rapidement et facilement utilisables et notamment pour mettre en évidence les zones de risque qui ont été décelées.

L'objectif du descriptif de mission est de synthétiser l'information obtenue pour communiquer à l'ensemble de l'équipe les données essentielles de la mission qui permettront à chacun de mieux comprendre les incidences du travail qui lui ont été confié.

1-3-Plan d'approche :

Il s'agit maintenant de procéder à l'audit de ces comptes significatifs. L'approche de l'audit sera donc une étude et une évaluation du système comptable.

- Approche de l'audit des données répétitives.
- Approche de l'audit des données non répétitive

1-3-1-Compréhension des systèmes :

Les données répétitives identifiées lors de la phase de prise de connaissances sont classées par grands systèmes : on distingue généralement :

- Les ventes/clients (y compris les retours et avoirs),
- Les encaissements,
- Les productions,
- Les productions/stocks,
- Les achats/fournisseurs (y compris les retours et avoir),
- Les décaissements,
- La paie,
- Les investissements.

1-3-2- Description des systèmes :

Les informations recueillies précédemment doivent pouvoir servir à :

- Comprendre le flux de traitement des opérations et plus précisément identifier les documents utiles à la comptabilisation des opérations
- Transmettre la connaissance du système aux auditeurs qui interviendront les années suivantes.

Il est donc important qu'elles soient clairement documentées. Cette documentation se fait à l'aide de :

- Diagramme de circulation de document
- Narratif complémentaire au diagramme
- Copies des documents utilisés ou créés par l'entreprise

1-3-3- Les tests d'existences

Les tests d'existences ont pour objectifs de confirmer la compréhension de la procédure et de s'assurer qu'elle est correctement décrite.

En pratique, cette étape s'effectue la première année en même temps que la description du système. Il ne s'agit pas ici de rechercher les erreurs dans le fonctionnement du système mais seulement de s'assurer que le système décrit est bien en place tel qu'il a été décrit.

L'auditeur sélectionne un nombre limité d'opérations (maximum cinq). Il suit ces opérations dans le circuit en remontant jusqu'à leur origine et en descendant jusqu'à leur dénouement. Il examine si les documents sont traités comme indiqué sur le diagramme de circulation de documents. Chaque nature d'opération doit être traitée.

Les tests d'existence donnent une assurance quant à la description correcte du système. Si cela n'est pas le cas, la description doit être corrigée.

Lorsqu'il effectue ces tests, l'auditeur peut prendre une copie de chacun des documents et support de l'information concernés par le système et contrôlés par lui et les référencer entre eux. Ces documents viennent expliciter un papier de travail dans lequel il décrit les différentes étapes.

Les tests d'existences sont ultérieurement effectués chaque année de façon à s'assurer que les systèmes n'ont pas été modifiés par rapport à l'exercice précédent.

1-3-4-Evaluation de l'efficacité des contrôles internes

Une fois les contrôles internes identifiés, ils doivent être conçus de façon à s'assurer de:

- L'exhaustivité
- L'existence

- L'existence et l'exhaustivité.
- Comptabilisation

Si les contrôles internes sont efficaces à faire :

1. Des tests de conformité.
2. Des tests de validité.

Si les C.I ne sont pas efficaces ou n'existent pas :

Jugement des risques des erreurs sont :

1. Faibles → quantification des erreurs éventuelles
2. Non faibles → quantification des erreurs attendues.

1-4- Tests de conformité du fonctionnement des contrôles internes :

L'auditeur ne doit vérifier que les systèmes dans lesquelles il existe des contrôles efficaces et sur lesquelles il souhaite s'appuyer pour fonder son opinion et non vérifier l'ensemble des systèmes de l'entreprise.

La vérification du fonctionnement des contrôles utiles à la mission nécessite la préparation d'un programme de travail détaillé.

Ce programme doit décrire de façon précise la nature du contrôle dont le fonctionnement doit être vérifié, la source et la nature des informations et document à vérifier et l'étendue du sondage qui doit porter sur l'exercice.

1-5-Tests de validité

Les tests de validité sont les tests sur les données et sur les jugements qui permettent soit de s'assurer qu'il n'y a pas d'erreurs si l'auditeurs a effectué des tests de conformité, soit de quantifier les erreurs éventuelles ou attendues, dans le cas contraire.

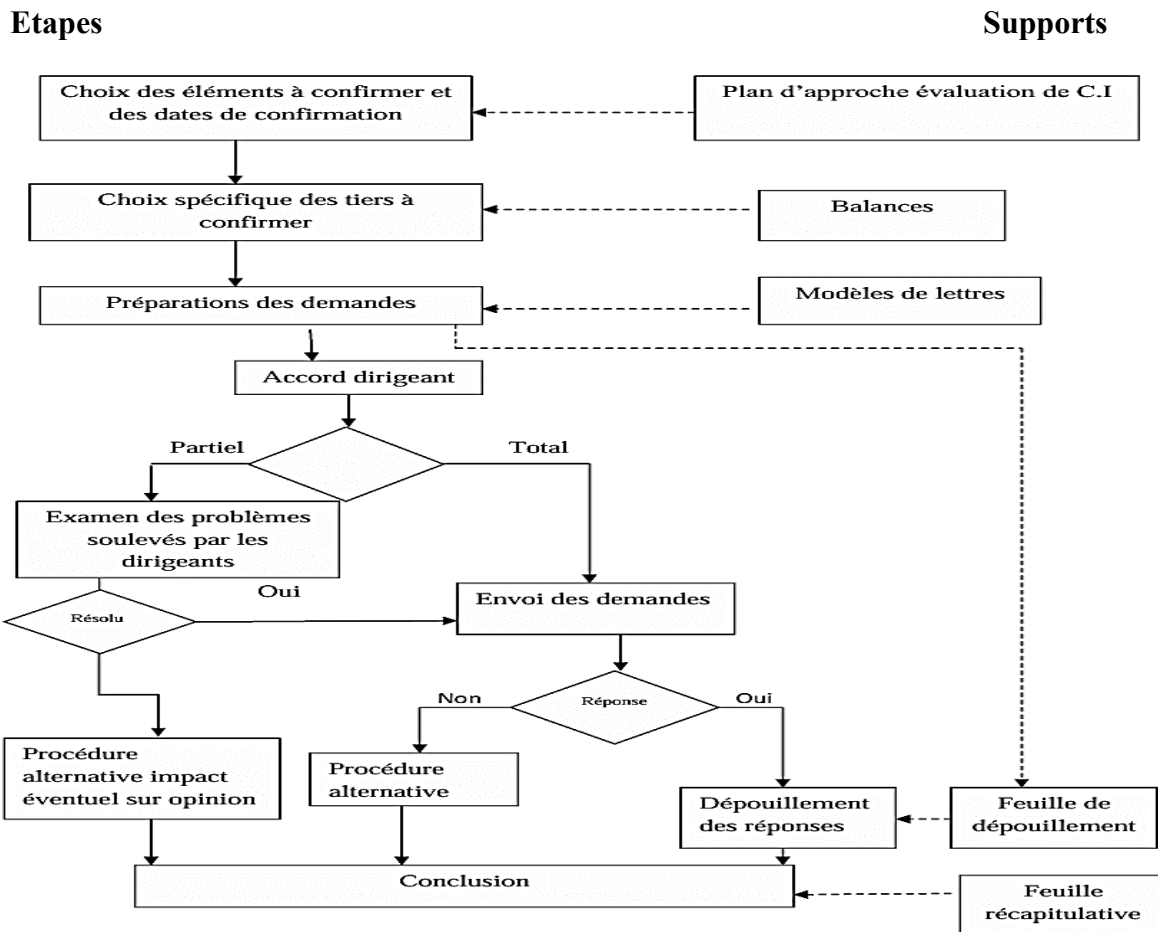
Les différentes techniques de tests de validité sont :

- L'inspection physique et observation ;
- La confirmation directe ;
- L'examen des documents reçus ;

CHAPITRE II : PROCEDURE DE L'AUDIT INTERNE AU SEIN DE L'ORGANISATION

- L'examen des documents créés (balance, analyse et estimation...)
- Les contrôles arithmétiques ;
- Les analyses, estimation, rapprochement, et regroupement ;
- Examen analytique.

Figures n°02 : Confirmation positive



Source : Moi-même

Section 03 : Rapport

Généralité :

L'auditeur ou le commissaire aux comptes établit un rapport dont lequel il relate l'accomplissement de sa mission

Le contenu de son rapport sera différent suivant la nature de sa mission mais il convient qu'il soit suffisamment clair pour tous les utilisateurs.

Il est donc souhaitable que tous les rapports soient rédigés à partir de modèle définis par le cabinet et que les variantes ne constituent que des adaptations au contexte du client.

Ces modèles couvrent les rapports suivants :

- Rapport de certification de l'auditeur,
- Rapport de certification du commissaire aux comptes,
- Rapport d'examen limité des états financiers,
- Rapport sur le contrôle interne.

3-1-Rapport de certification de l'auditeur :

La mission d'audit contractuel a pour objectif l'expression d'une opinion sur la régularité et la sincérité des états financiers.

Les textes de rapport d'audit présentés dans cette section ne concernent que les missions répondant à cet objectif.

3-2-Présentation générale :

Le rapport d'audit contractuel comprend :

- La certification des états financiers,
- Les états financiers sur lesquels portent la certification,
- Des commentaires sur les principaux postes des états financiers.

L'ensemble de ces documents, accompagné d'une lettre d'introduction et d'un sommaire, est paginé et relié sous forme d'une plaquette remise à la société.

3-2-1-Structure du rapport :

Le rapport est intitulé : rapport sur d'audit sur les états financiers de l'exercice

La lettre d'accompagnement fait référence à la lettre de mission, décrit la nature de la mission et comporte les paragraphes de remerciements d'usages.

Le rapport de certification contient, en générale, trois paragraphes :

- Dans le premier, l'auditeur identifie l'entreprise, les documents qui font l'objet de son opinion et la période couverte,
- Dans le deuxième paragraphe, il précise l'étendue de son examen par référence aux normes d'audit généralement admises.

CHAPITRE II : PROCEDURE DE L'AUDIT INTERNE AU SEIN DE L'ORGANISATION

- Dans le troisième paragraphe, l'auditeur exprime son opinion sur la régularité et la sincérité des états financiers. Lorsqu'il émet des réserves ou refuse de certifier, l'exposé des motifs figure entre le premier et le deuxième paragraphe.

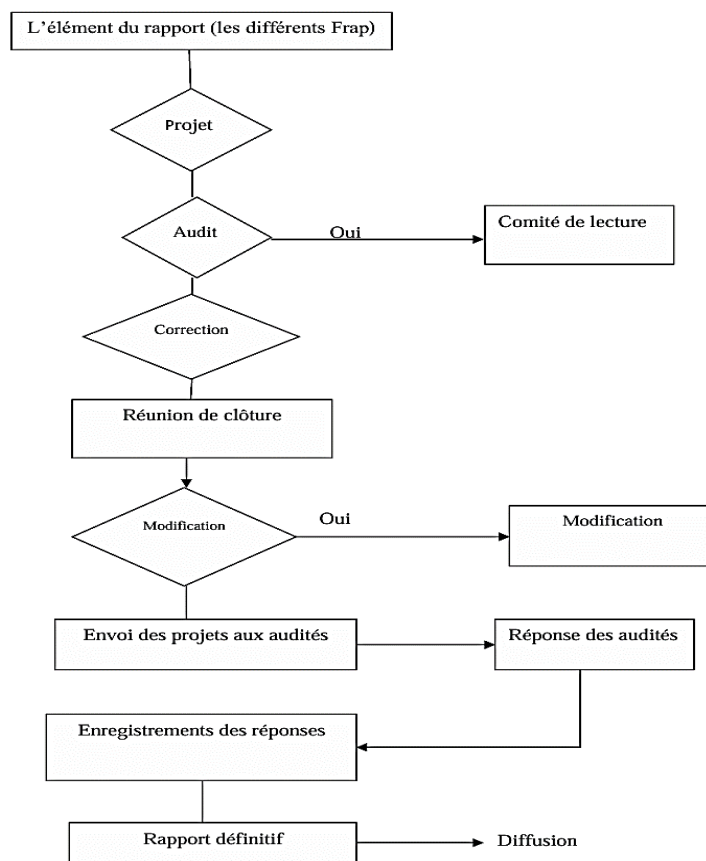
Le rapport est daté et signé

3-2-2-Les divers types d'opinion

L'auditeur dispose de quatre façons d'exprimer sa décision sur les états financiers :

- Opinion sans réserve
- Opinion avec réserve
- Opinion défavorable
- Impossibilité d'exprimer une opinion

Figures n°03 : Routine de confection de rapport



Source : Moi-même

Conclusion

Les procédures d'audit interne sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement et l'amélioration continue d'une organisation. Elles permettent d'évaluer l'efficacité des contrôles internes, d'identifier les risques et de garantir la conformité aux réglementations et aux politiques internes.

Chapitre III

Recouvrement de créance

Introduction

Le recouvrement des créances désigne l'utilisation de tous les moyens légaux, qu'ils soient amiables ou judiciaires, pour obtenir d'un débiteur le paiement de la créance due au créancier.

Dans ce chapitre nous allons définir et citer les différentes formes de la créance, et ensuite décrire les procédures de recouvrement des créances de la SONELGAZ, et savoir les différentes méthodologies de recouvrement.

Section 01 : Définition des créances

1-1-définition de la créance

Le mot créance désigne un droit que détient une personne dite "créancier " à l'encontre d'une autre personne dite le "débiteur" ou la personne débitrice qui lui doit la fourniture d'une prestation. Une même prestation ¹concerne plusieurs créanciers débiteurs ou les deux à la fois.

Le débiteur est l'obligé de créancier, l'objet de la créance consiste en une obligation, soit de donner, soit de faire, soit encore, de s'abstenir de faire, traditionnellement on oppose la créance qui est un droit à caractère personnel au droit de propriété qui on dit à tort ou à raison, être un droit sur la chose.

Les créances sont la contrepartie des dettes à la charge de celui qui est tenu d'exécuter la prestation. Comme les dettes, les créances, s'analysent en fonction de leur échéance, c'est-à dire de la date à laquelle l'exécution de la prestation pourra être exigée.

1-2-Les caractéristiques de la créance

La créance contient trois caractéristiques qui sont :

1-2-1-La créance doit être certaine :

L'existence de la créance doit être incontestable, généralement prouvées par un contrat, une facture ou tout autre document justifiant la dette.

C'est-à-dire que la créance doit reposer sur un fondement juridique valide, tel qu'un contrat ou une facture émise pour des biens ou service fournis. Cela garantit que la créance est incontestable et quelle peut être prouvée en cas de litige

¹ Piere Conso, Robert LAward, Bernard Colasse, Jean Louis Fause, Georges Nordmann, Roger Bataille, « dictionnaire de registre financier », 3eme Edition, 2002, p466

1-2-2-La créance doit être liquide :

Le montant de la créance doit être déterminé avec précision, souvent indiqué sur la facture ou le contrat.

Cela signifie que son montant doit être clairement déterminé et exprimé en monnaie. Une créance dont le montant est incertain ou en cours de négociation peut être difficile à recouvrer, car elle ne permet pas de lancer des procédures judiciaires efficaces.

1-2-3-La créance doit être exigible :

La date d'échéance du paiement doit être fixée et ne doit pas être dépassées, ce qui signifie que le délai imparti au débiteur pour payer.

En d'autres termes, cela veut dire que le délai de paiement convenue est écoulé, rendant la somme due immédiatement. Une créance non exigible ne peut pas être réclamée tant que le terme fixé n'est pas atteint

Section 02 : forme de créance :

2-1-les impayés :

Les impayés sont les échéances de toute nature, impayées pendant un délai inférieur ou égal à 18 jours².

2-1-1-Un retard de paiement est déjà impayé :

Une créance qui n'a pas été payée à l'échéance devient un impayé le lendemain.

2-1-2-La pratique de paiement tardif, trop répandu chez les entreprises est désormais sanctionnée légalement :

Le délai de paiement est précisé dans le marché. Le secrétariat de la commission est assuré par la structure.

2-2-Créance douteuse⁴:

Les créances douteuses sont les créances de toute nature, même assorties de garanties :

-Présentant un risque probable ou certain de non-recouvrement total ou partiel.

² Décision de la SONEGAS

⁴ Jean-Luc Siruguet, Opcit, p.306.

-Ou ayant un caractère contentieux (procédure d'alerte, de redressement ou de liquidation judiciaire, de faillite personnelle, liquidation de biens, règlement judiciaire, etc. ...).

-Ou impayés depuis plus de 18jrs pour le service de recouvrement (8jrs pour le service contentieux).

Le terme « créances » regroupe aussi bien le capital, échu ou restant dû, que les intérêts échus et courus et les commissions éventuelles attachées. Les créances douteuses comprennent les créances en Euro ou en devises sur des non-résidents publics ou privés. Il n'est pas nécessaire que des impayés aient été constatés pour classer une créance en créance douteuse. Il suffit qu'un risque probable ou certain de non-recouvrement soit constaté.

2-3-créance sur collectivité locale :

Les représentants de ces organismes vont solliciter l'aide des APC pour le paiement pour avoir la prise en charge de la consommation concernant : les écoles, éclairage public, les mosquées etc. La prise en charge va être jointe aux demandes de branchements, cette prise en charge va nous permettre de créer une affaire de branchement en tant que client FMS facturer sur mémoire.

Section03 : Procédure de recouvrement de créance au sein de SONELGAZ

3-1-Le recouvrement des créances :

Le recouvrement des créances est une activité clairement encadrée par la loi, qui consiste à utiliser des moyens légaux variés à fin d'encaisser les créances.

L'agence assure :

- Toutes les opérations d'entrée et sortie (encaissement / décaissement)
- La Gestion des comptes créances 47003, 47004, 5790
- La Prise en Charge des Encaissements à domicile ;
- L'établissement des bordereaux de coupures et des bordereaux de déposes de compteurs en fonction des délais fixés par la réglementation
- L'Arrêt de caisse et mise à jour des comptes ainsi que l'édition des journaux comptables
- L'Analyse des portefeuilles détenus par l'agence (Créances et Avoirs)

Les apports :

- L'abonné a la possibilité de régler une ou plusieurs factures MT, MP, BT/BP et travaux par chèque ou espèce au niveau de n'importe quelle agence et/ou la structure commerciale du centre.
- Les factures éditées suite au traitement de facturation sont automatiquement enregistrées au portefeuille ; ce qui facilite la prise en charge et supprime toutes les manipulations sources d'erreurs.
- Le caissier a la possibilité de consulter le portefeuille du centre, d'identifier et d'effectuer les règlements des factures (BT/BP des autres agences, factures MT, MP et mémoires FSM), ce qui facilite la mise à jour du portefeuille « encaissements à affecter du centre ».
- La possibilité d'ouvrir plusieurs postes de travail pour assurer les encaissements des créances et éviter ainsi les longues attentes au niveau du guichet.

Les centre :

Assure la gestion :

- Portefeuille MT/MP avec suivi des intérêts moratoires
- Portefeuille FRM / ADM
- Portefeuille AO et PCX
- Portefeuille CX

Les apports :

- La centralisation de tous les portefeuilles des agences du centre
- La prise en charge en temps réel des émissions ordinateurs et DCA des mémoires FSM, les facture MT et MP.
- La mise à jour des encaissements à affecter à partir de la trésorerie,
- La comptabilisation automatique des différents mouvements du portefeuille.
- La génération des inventaires des comptes créances et avoirs à tout moment.
- La gestion des coupures et rétablissements.

Signification des bordereaux :

✓ **Bordereau de coupure** : contient les informations des abonées redevables (référence, intitulé client, adresse, n° de compteur, nombre de créance et montant de créance), qui dépasse 18jrs sans régler leur créance.

- ✓ **Bordereau de dépose** : il s'agit des abonées qui contient 02 quittance et plus pour déposer leur compteur.
- ✓ **Lot de résiliation** : c'est des clients pour lesquelles on n'a déposer le compteur, on doit les résiliés le contrat avec la SONELGAZ.
- ✓ **Lot de rétablissement** : c'est des clients qu'on n'a déjà couper et il on régler leur créance. Apres validation du lot de rétablissement, les frais de coupure et de rétablissement vont être incluse automatiquement dans la prochaine facturation de ces derniers.

3-1-1-Définitions de client (abonées) : personnes physique ou morale (société ou organisme) titulaire d'un ou de plusieurs contrats. Il est identifié d'une manière unique, par un comptes clients.⁵

On n'a deux type d'abonées :

AO : Abonées ordinaires domestiques et non domestiques, gérés par l'agence (une facture par lieux de consommations).

FSM : Abonées facturés sur mémoire gères par la direction de distribution. Les mémoires édités en trois exemplaires peuvent comporter plusieurs lieux de consommation.

3-2-1-La relance : L'objectif de tout établissement financier est d'encaisser. La lettre de relance revêt d'un caractère non contentieux. Cette lettre permet de faire remarquer au client que la facture que l'on adressée reste impayée.

L'expérience montre que la meilleure relance possible conjugue la relance par avis de coupure et ou par mise en demeure.

Si le règlement n'est pas effectué à l'échéance, on adressera une lettre de relance aux abonnés, 24h après la date d'échéance.

3-2-1-1-Le suivi et coordination des relances

Le responsable chargée du recouvrement s'assure en permanence que les relances effectuées à l'encontre des clients redevables sont scrupuleusement exécutées et transmises. C'est une manière pour elle d'user des moyens nécessaires pour parvenir à une solution amiable.

⁵ Module relève SONELGAZ agence commerciale krim belkasim

3-2-2-La mise en demeure :

La lettre de mise en demeure est à la fois la dernière chance pour l'abonnés de règle c'est dette et la première mesure contentieuse même si le tribunal n'est pas encore saisi. La lettre de mise en demeure précise la somme due et une nouvelle date de règlement, il est fortement conseillé d'adresser cette lettre sous forme recommandé avec accusé de réception, pour lui donner un caractère plus formel, elle peut être faite par un contrôleur de créancier ou par un huissier de justice.

Dans ce cadre, La SONELGAZ est tenue probablement à la mise en œuvre des procédures suscitées, ou toute autre action ou poursuite, d'adresser au débiteur une mise en demeure l'invitant à régulariser sa situation dans un délai de huit (08) jours.⁶

La mise en demeure doit comporter les mentions suivantes :

- ✓ Le nom, référence, adresse, n° du compteur, intitulé client ;
- ✓ Le dossier de fond ;
- ✓ Detaille de la créance du client concernant la facture non payer

La mise en demeure est notifiée, soit par la lettre recommandée avec accusé de réception, soit par voie d'huissier de justice ou par le service contentieux de la SONELGAZ.

3-3-Le recouvrement judiciaire des créances

Le recouvrement judiciaire intervient dans un second temps, à la suite d'une tentative de procédure de recouvrement des créances par le service de recouvrement.

La société SONELGAZ procèdera alors à un dépôt de plainte suite à laquelle l'abonnées doit répondre.

Une fois le dossier transmis en justice il n'y'a plus de recouvrement et la somme due va être payer en totalité par le client. Et le reste de la procédure et les décisions son prise par le juge. Il peut aussi y avoir les procédures d'apurements ;

3-3-1-Procédure d'apurements :

La nomenclature des comptes concernés par les propositions d'apurement est donnée dans le tableau ci-après :

⁶ Service contentieux SONELGAZ

CHAPITRE III RECOUVREMENT DE CREANCE

Tableau n°01 : proposition d'apurement

Compte PCN	Compte SCF	Libellé
47004 et 47005	411004 et 4110005	Factures douteuses /Précontentieuses
47008	4110008	Factures contentieuses
470184	41100184	Contentieuses Energie ADM BT/BP
470185	41100185	Contentieuses Energie ADM HTA/MP
470284	41100284	Contentieuses Energie FRM BT/BP
470285	41100285	Contentieuses Energie SE HTA/MP
47034 ?	411002 ??	Contentieuses Energie SE HTB/HP
47056	4110056	Factures contentieuses

INSTRUCTION N°105 DG

Procédure actualisée d'apurement des créances et dettes

Tableau n°02 : Contentieux siège

Compte PCN	Compte SCF	Libellé
47006	4110008	Factures soumises au contentieux
47036	41100036	Factures contentieuses
47056	41100056	Factures contentieuses

Tableau n°03 : Chèque et traite impayé

Compte PCN	Compte SCF	Libellé
48215	51115	Factures impayés bancaires
48216	51116	Chèques impayés CCP
47901	413001	Effet échus

Tableau n°04 : Recours contre tiers

Compte PCN	Compte SCF	Libellé
46914	474014	Recours contre tiers

Tableau n°05 : Contentieux travaux et facture contentieuse travaux

Compte PCN	Compte SCF	Libellé
47058	41100058x	Contentieux travaux RPE

Tableau n°06 : Compte dette

Compte PCN	Compte SCF	Libellé
5706	46716	Droits de suite (sur participation client)
57971	47971	Clients créditeurs à rembourser
57972	47972	Encaissement à affecter
57974	47974	Encaissements sans identification
525-112	1650112	Avance sur consommation HTA ADM
525102	1650102	Avance sur consommation HTA privé

CHAPITRE III RECOUVREMENT DE CREANCE

525111	1650111	Avance sur consommation M.P ADM
525101	1650101	Avance sur consommation M.P PRIVE
525122	1650122	Avance sur consommation HTB
525121	1650121	Avance sur consommation HP
52580	165100	Garantie sur matériel en location (Transformateur et autres)

INSTRUCTION N°105 DG

Procédure actualisée d'apurement des créances et dettes

Dossier à primes fixes avec plus (+) d'une facture de consommation d'Energie

03 cas à traiter :

1^{er} cas : créance \geq 15 ans d'âge A proposer à l'apurement

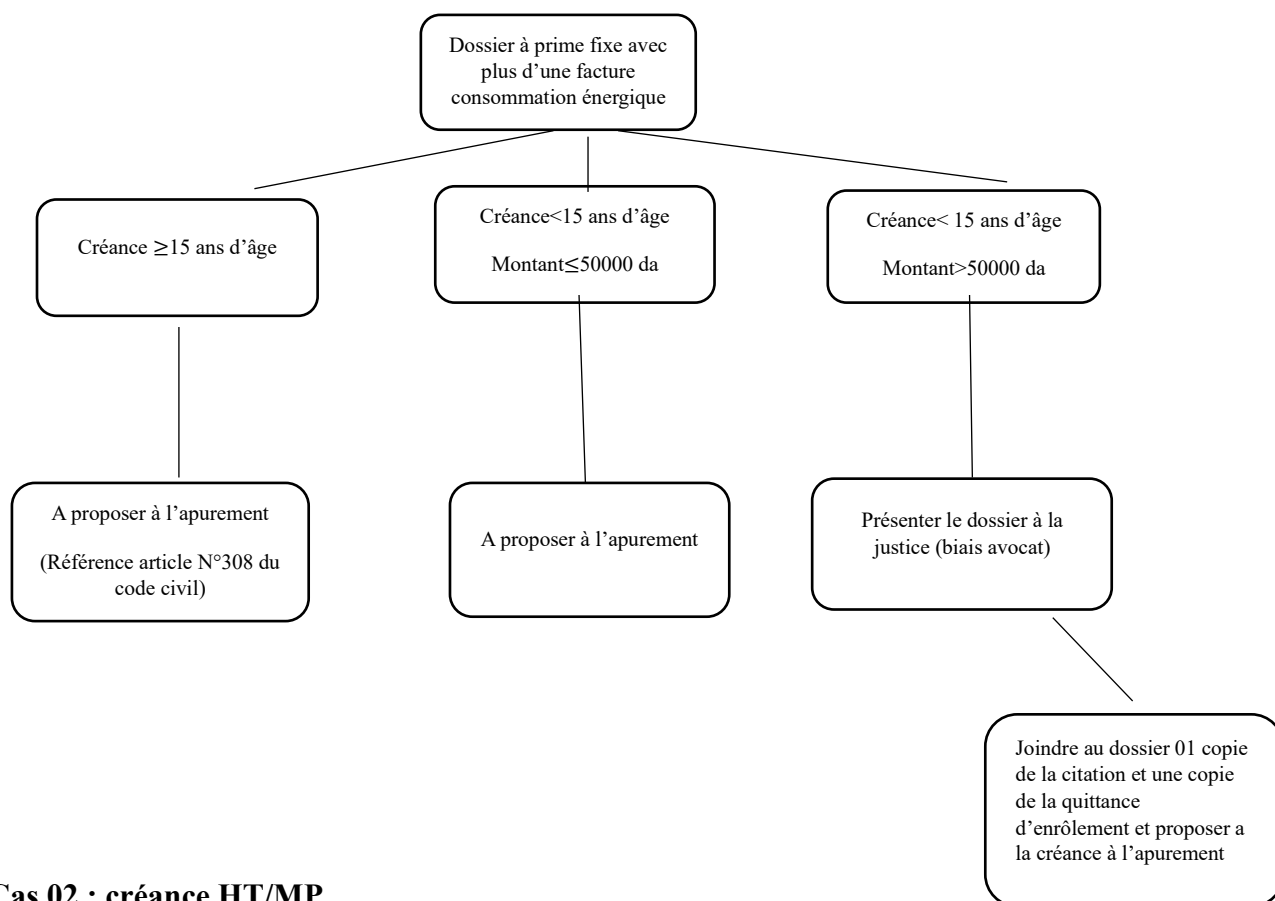
2eme cas : créance < 15 ans d'âge \leq et 50000 da
A proposer à l'apurement

3eme cas : créance < 15 ans d'âge et > 50000 da : Action en justice et à proposer à l'apurement

Précision importante :

L'âge de la créance (>à 15 ans) commence à courir à partir de la date de la résiliation du contrat

Joindre au dossier de la proposition d'apurement une copie de la dernière correspondance de mise en demeure ou une relance pour le recouvrement de la créance.



Cas 02 : créance HT/MP

Dossier à primes fixes A proposer à l'apurement.

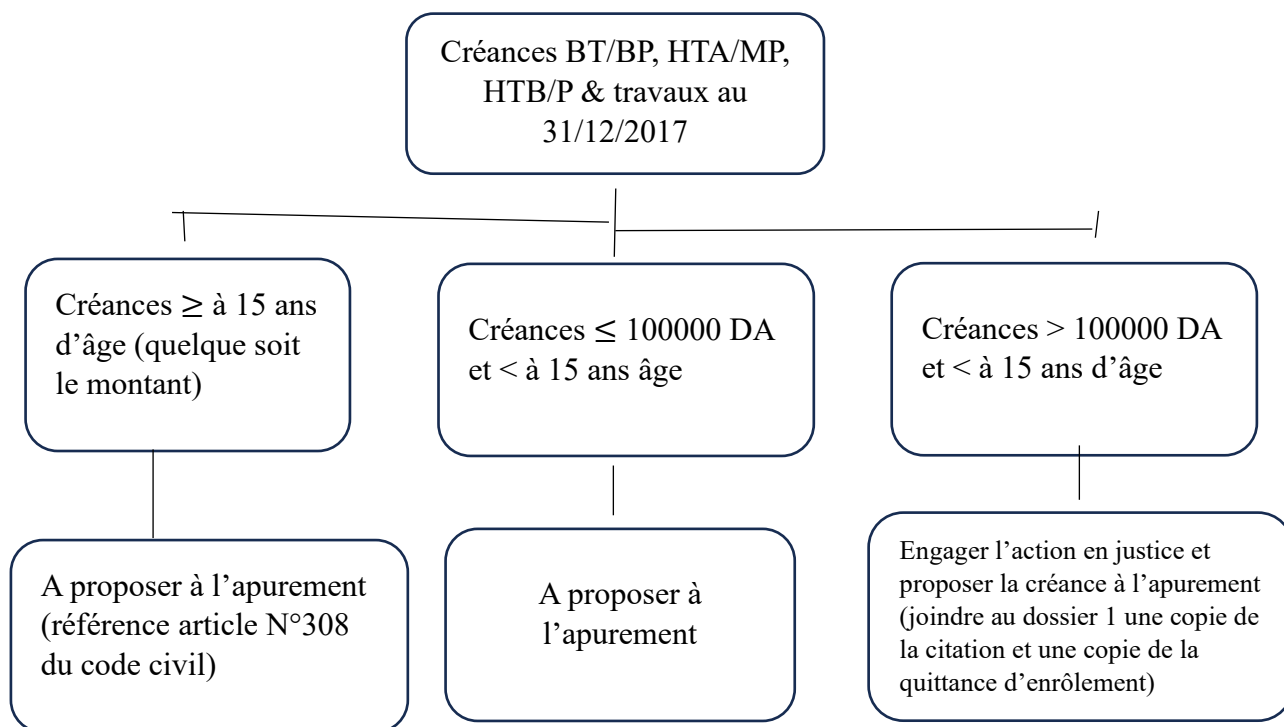
Dossier comprend une facture de consommation énergie avec les factures suivantes à prime fixes action en justice et proposer le dossier à l'apurement selon l'âge et le montant de la créance (cf diagramme ci -après)

Dossier à plusieurs factures de consommation d'énergie action en justice et proposer le dossier à l'apurement selon l'âge et le montant de la créance (cf diagramme ci-après)

Modalité de traitement :

Joindre au dossier une (01) copie de la citation et une copie de la quittance d'enrôlement et à proposer à l'apurement

Trois (03) cas à traiter



INSTRUCTION N°105 DG

Procédure actualisée d'apurement des créances et dette

3-3-2-Chèques et traites impayés :

Les chèques et traites en échec de compensation sont pris en charge dans le nouveau système de gestion de la clientèle et les systèmes d'information de la comptabilité, associés par la reprise des factures dans les portefeuilles créances appropriés (à partir du 02 Janvier 2020).

Ainsi les chèques et les traites sans rétablissement des factures sont à proposer conformément à la procédure d'apurement de base ; les propositions obéiront aux mêmes segmentations de la procédure.

Pour les chèques et traites retournés avec rétablissement, des factures feront l'objet d'apurement des frais de rejet bancaire après épuisement des démarches de recouvrement de ces frais.

3-3-3- Créance HTB/HP :

Les dossiers sont à traiter par les commissions DD et siège des RD, ils concernent :

- Les créances relatives aux intérêts moratoires antérieures aux contrats ex-SDx/Clients à proposer à l'apurement ;

- Les différences d'inventaires dues au transfert de cette clientèle de la DRC (DGDS) aux ex- SDx doivent faire l'objet de rapprochement et de justification des écarts ;
- Les soldes non justifiés après épuisement des recherches sont à proposer à l'apurement (accompagnés d'un rapport sur les recherches effectuées et les motifs d'abandon des recherches).
- Les autres créances de cette clientèle feront l'objet d'étude au cas par cas.

3-3-4-Cas Particuliers des Créances :

➤ **RAISONS SECURITAIRES :**

Ce cas concerne les dossiers des créances des clients qui ont quitté leurs locaux (logements ou autres) pour des raisons sécuritaires.

Compte tenu des difficultés rencontrées par la Société de Distribution pour mettre en œuvre l'ancienne procédure d'apurement concernant les créances pour raisons sécuritaires, une nouvelle démarche d'apurement est proposée ci-après ; ces difficultés ont concerné :

L'inaccessibilité à ces zones d'insécurité, ce qui dans beaucoup de cas n'a pas permis de procéder à la coupure du client (dépôt du compteur et du branchement et de la ligne et ou de la vanne de tête pour les clients HTA/MP)

- L'obtention de l'attestation délivrée par les autorités compétentes confirmant que la localité ou que la zone où se situe le client a été déclarée une zone d'insécurité

La nouvelle démarche d'apurement se présente comme suit, l'amélioration de la situation sécuritaire devant permettre de procéder plus facilement à un contrôle et une vérification sur le terrain :

➤ **Créances BT/BP :** Procéder à la vérification sur le terrain.

- **1er cas client inexistant :** Habitation (s) et/ou local (aux) détruits ou non encore occupés :

Proposer la créance à l'apurement

- **2ème cas client existant :**

- Proposer à l'apurement, les créances relatives à la période d'insécurité, sur la base d'une déclaration sur l'honneur légalisée du client.

- Réclamer au client le paiement des créances antérieures et postérieures à la période d'insécurité.

Pour les dossiers précédemment traités, les démarches restent valables et sont à proposer à l'apurement après vérification.

➤ **Créances HTA/MP :**

– **1er cas client inexistant :**

- Clients HTA/MP dont les postes ont été détruits ou occupés par des tiers et dont l'activité primaire n'a pas été reprise :

Proposer la créance à l'apurement

– **2ème cas client existant :**

Proposer à l'apurement les créances relatives à la période d'insécurité, sur la base d'une déclaration sur l'honneur légalisé du client

- Réclamer au client le paiement des créances antérieures et postérieures à la période d'insécurité.

Les dossiers déjà traités selon l'ancienne démarche restent valables et sont à proposer à l'apurement après vérification sur le terrain.

NB : Pour les clients HTA/MP, il est retenu de classer les dossiers à proposer à l'apurement comme suit :

- Clients HTA/MP secteur public ;
- Clients HTA/MP privées

3-3-5-CREANCES DES SOCIETES DISSOUTES :

Les dossiers des sociétés dissoutes à proposer à l'apurement concernent les sociétés non reprises par des tiers

1er cas / Sans repreneur A PROPOSER A L'APUREMENT

Les dossiers doivent être accompagnés d'un rapport explicatif des propositions d'apurement, en joignant une déclaration des services des domaines matérialisant la dissolution de cette société.

- **2ème cas / Avec repreneur :** créances à réclamer aux clients (Décret portant cession des entreprises).

3-3-6- AUTRES CAS PARTICULIERS :

➤ Recours contre tiers RD et DD :

Ces factures de réparation des dégâts établis pour des tiers feront l'objet d'apurement s'ils sont jugés irrécouvrables.

Les propositions d'apurement doivent être justifiées par un rapport détaillé qui doit être constitué des pièces suivantes

- Procès-verbal d'incident ;
- Facture de réparation des dégâts ;
- Correspondances justifiant les démarches et l'action en justice.

Les dossiers sont à proposer par les structures Juridiques des D.D et des RD.

3-3-7- Apurement des Dettes Clients :

Les propositions d'apurement des comptes de dettes clients peuvent se faire moyennant la présentation d'un rapport circonstancié, appuyé par les pièces motivant le recours à l'apurement. Les comptes concernés particulièrement par les apurements sont donnés dans le tableau des comptes.

3-3-8- Autres Cas Particuliers :

Toutes les créances et dettes non répertoriées dans le présent document, peuvent aussi faire l'objet de proposition d'apurement en plus des propositions justifiées par les raisons de catastrophe naturelle et de raisons sécuritaire qui doivent être qualifiées officiellement par les autorités compétentes.

Il s'agit en effet des cas d'espèces ci-après énumérés :

- Factures contestées et approuvées par décision de justice en faveur du client : Le dossier doit englober l'ensemble des pièces représentant l'historique des créances justifiées par les factures de consommation et la décision finale de justice qui porte la mention grosse exécutoire
- Détournement d'encaissement ou de versement
- Suspens issus de la reprise des données du SGC
- Suspens générés par la mise en exploitation des systèmes CRMS, GTC, CTC,

- Les suspens de la trésorerie

3-3-9- AUTRES DISPOSITIONS :

➤ Dispositions de gestion :

Les montants des dossiers proposables à l'apurement, ne peuvent être retirés du portefeuille (comptes) que sur la base d'une notification émanant de la DCFC de Sonelgaz-Distribution, avec à l'appui la résolution du Conseil d'Administration de Sonelgaz- Distribution, le procès-verbal de la Commission ad-hoc, la résolution du Conseil d'Administration de Sonelgaz et le procès-verbal de l'Assemblée Générale de Sonelgaz –Distribution. Procédure actualisée d'apurement des créances et dettes

Conclusion

La créance née de l'échange des consentements, devient certaine quant à son principe et son montant lors du transfert de propriété pour les ventes et de la réalisation des services.

Le recouvrement des créances au sein de la SONELGAZ est divisé en deux services qui sont ; service recouvrement et le service contentieuse (recouvrement judiciaire).

Chapitre 04

***Audit des créances des abonnés au sein de la
SONELGAZ***

Introduction

L'objectifs des procédures de l'audit des créances est précédée d'un passage en revue des bases du contrôle interne.

Le contrôle interne est un pilier essentiel de la bonne gestion d'une entreprise, contribuant à sa stabilité, sa pérennité et son succès

Les objectifs de l'audit sont la clef des procédures d'audit, et les procédures découlent logiquement des objectifs reconnus.

Objectif et procédure d'audit : les objectifs majeurs sont :

- Etablir la crédibilité des documents comptables.
- S'assurer du caractère vraisemblable du solde des comptes.
- S'assurer de la validité des créances enregistrées
- Etablir la liaison entre les documents justificatifs et les soldes des comptes.
- Etablissement de la validité des créances enregistrées.

Notre stage a été effectué au niveau de la Direction SONELGAZ (société algérienne de l'électricité et du gaz – Distribution) de Tizi-Ouzou, donc cette partie est divisée en trois sections, la première section nous allons présenter la SONELGAZ et les différents services que nous avons visité, et la deuxième section portera sur la connaissance de l'environnement du contrôle interne de la structure de recouvrement, et enfin un programme d'audit cas pratique.

Section 1 : Présentation de la SONELGAZ

I.1. Historique du groupe Sonelgaz :

Au début du 20e siècle, 16 sociétés se partageaient les concessions électriques en Algérie, le groupe Lebon (Compagnie Centrale d'éclairage par le Gaz) et la Société algérienne d'éclairage et de force (SAEF) au centre et à l'ouest, la Compagnie Du Bourbonnais à l'est ainsi que les usines Lévy à Constantine. Par décret du 16 août 1947, ces 16 compagnies concessionnaires sont transférées à EGA. Elles détenaient alors 90% des propriétés industrielles électriques et gazières du pays.¹

¹ Document remis par SONELGAZ

➤ 1962 -1969 Soutenir le développement économique et social de l'Algérie

La prodigieuse trajectoire de cette grande entreprise nationale reflète celle de la nation algérienne qui, depuis son accession à l'indépendance en 1962, a su mobiliser ses efforts pour réorganiser son économie et répondre aux nombreux besoins sociaux d'une population à forte croissance.

➤ 1969 Création de Sonelgaz

C'est l'ordonnance N°69-59 du 28 juillet 1969 qui dissout l'établissement public d'Electricité et Gaz d'Algérie (EGA), issu des lois françaises de nationalisation de 1947, et promulgue les statuts de la Société Nationale de l'Electricité et du Gaz (Sonelgaz).

En 1969 Sonelgaz était déjà une entreprise de taille importante dont le personnel est de quelque 6000 agents. Elle desservait 700 000 clients.

Dès sa mise en place, l'entreprise a effectué, outre la vente d'énergie, l'installation et l'entretien d'appareils domestiques fonctionnant à l'électricité ou au gaz.

Elle s'est attachée à promouvoir l'utilisation du gaz naturel et de l'électricité dans les secteurs industriel, artisanal et domestique.

➤ 1977 Plan National d'Electrification

A partir de 1977, son action s'est concentrée sur le programme d'électrification totale du pays

Ainsi, elle a largement contribué à la modernisation de l'économie et à l'amélioration des conditions de vie des citoyens en Algérie.

➤ 1983 Première restructuration : naissance des filiales travaux

Sonelgaz s'est restructurée une première fois et a donné naissance à cinq (05) entreprises travaux spécialisés ainsi qu'une entreprise de fabrication :

-KAHRIF pour l'électrification rurale ;

-KAHRAKIB pour les infrastructures et installations électriques.

-KANAGHAZ pour la réalisation des réseaux gaz.

-INERGA pour le Génie Civil.

-ETTERKIB pour le montage industriel.

-AMC pour la fabrication des compteurs et appareils de mesure et de contrôle.

C'est grâce à ces sociétés que Sonelgaz dispose actuellement d'infrastructures électriques et gazières répondant aux besoins du développement économique et social du pays.

➤ 1991 Un nouveau statut pour Sonelgaz

Sonelgaz devient Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) en 1991.

Le décret exécutif N° 95-280 du 17 septembre 1995 confirme la nature de Sonelgaz en tant qu'établissement Public à caractère Industriel et Commercial placé sous tutelle du Ministre chargé de l'énergie et des mines et doté de la personnalité morale tout en jouissant de l'autonomie financière.

➤ 2002 La transformation en SPA

Suite à la promulgation de la loi N°02/01 du 5 février 2002 relative à l'électricité et la distribution du gaz par canalisations, Sonelgaz devient Société Algérienne de l'Electricité et du Gaz, une Société par Actions (SPA).

Ce statut lui donne la possibilité d'élargir ses activités à d'autres domaines relevant du secteur de l'énergie et aussi d'intervenir hors des frontières de l'Algérie.

En tant que SPA, elle doit détenir un portefeuille d'actions et autres valeurs mobilières et a la possibilité de prendre des participations dans d'autres sociétés.

Cela annonce l'évolution de 2004 où ; Sonelgaz devient un Groupe Industriel.

➤ 2004 - 2006 Le Groupe Sonelgaz : l'expansion

En 2004, Sonelgaz devient une holding de sociétés.

Une partie de ses entités en charge de ses métiers de base sont érigées en filiales assurant ces activités :

-Société Algérienne de Production de l'Electricité (SPE).

-Société Algérienne de Gestion du Réseau de Transport de l'Electricité (GRTE).

-Société Algérienne de Gestion du Réseau de Transport du Gaz (GRTG).

➤ En 2006, cinq (05) autres sociétés sont créées. Il s'agit de :

-Opérateur du Système Electrique (OS), chargé de la conduite du système Production /

Transport de l'électricité.

-Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz d'Alger (SDA).

-Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz du Centre (SDC).

-Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Est (SDE).

-Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Ouest (SDO).

Durant cette même année, les cinq (05) entreprises travaux ont réintégré le Groupe.

Au-delà de cette évolution, assurer le service public reste la mission essentielle de Sonelgaz et constitue le fondement de sa culture d'entreprise.

➤ 2011 Amendement des statuts de Sonelgaz

Les statuts de Sonelgaz, adoptés en 2002, ont été révisés et approuvés par le conseil des Ministres, le lundi 2 mai 2011 et deviennent, de ce fait, en conformité avec le dispositif de la loi N°02 - 01 du 5 février 2002 relative à l'électricité et la distribution du gaz par canalisations.

Désormais, Sonelgaz. Spa est organisée en "société holding" sans création d'une personne morale nouvelle et prend la dénomination de Sonelgaz. Par ailleurs, la société holding

Sonelgaz et ses sociétés filiales forment un ensemble dénommé "Groupe Sonelgaz".

Dans les statuts amendés, Sonelgaz conserve le rôle de détenteur du portefeuille des actions constituant le capital social de ses filiales. Les conseils d'administration des filiales, constituent les relais incontournables permettant à la société holding de suivre et d'orienter le pilotage des filiales.

➤ En 2012 : l'introduction de la filière solaire ou bien ce qu'on appelle des énergies renouvelables en contribuant à la préservation de l'environnement.

➤ 2014-2015 : partenariat avec Général Electric, création d'une société dénommée GEAT (General Electric Alegria Turbines), chargée de la réalisation et de l'exploitation d'un complexe industriel situé à Ain Yagout (wilaya de Batna) destinée à produire des TG et TV. Partenariat avec Hyundai et Daewoo et création de la société dénommée HYENCO chargée de réaliser des prestations d'EPC (Engineering, Procurement and Construction) d'ouvrages énergétiques industriels.

- En 2017 : Une nouvelle organisation de la Distribution désormais, d'une seule entité dénommée Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz (SDC)
- 2020-2021 : la mise en place d'une nouvelle stratégie pour de nouveaux horizons, elle recentre les missions de SONELGAZ sur son rôle d'énergéticien qui a pour principale raison d'être de fournir une énergie fiable et responsable, assurer un service public de qualité et contribuer au bien-être des clients et au développement durable.

I.2. Présentation du groupe Sonelgaz :

Depuis janvier 2022 l'entreprise SONELGAZ s'est engagée dans un processus de réorganisation global visant à rationaliser les dépenses, aboutir à des synergies des coûts, accroître l'efficacité de l'exercice des différents métiers et mutualiser toutes les ressources en vue de construire des entités plus robustes, créatrices de valeur ajoutée et capable d'assurer leur développement économique sur le long terme. et pour cela ils ont décidé de restructurer la holding SONELGAZ en réduisant le nombre de sociétés filiales qui passe de 26 sociétés au 31 décembre 2021 à 14 sociétés détenus à 100% :

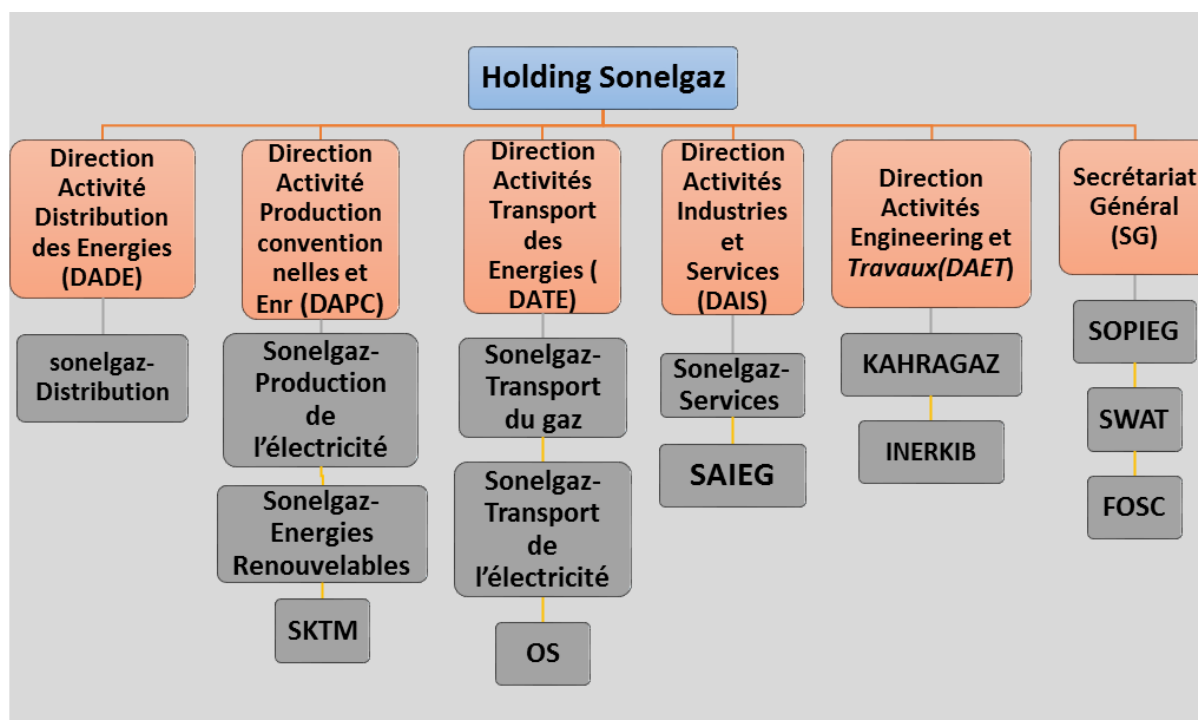
- Sonelgaz-Production de l'électricité.
- Sonelgaz-Énergies Renouvelables.
- Sonelgaz-Transport de l'électricité et Gaz
- La Compagnie de l'Engineering de l'Électricité et du Gaz (CEEG) chargée de la maîtrise d'œuvre, des projets de réalisation d'infrastructures énergétiques.
- La filiale « Fonds des Œuvres Sociales et Culturelles des Travailleurs des Industries Électriques et Gazières » (FOSEC). Assure le bien-être physique et moral des travailleurs
- Émergence de la société « Sonelgaz Services » à laquelle seront également rattachées les activités de médecine du travail, les approvisionnements, la qualification du matériels et laboratoires ainsi que les prestations de transport et les travaux de reprographie et d'audiovisuel.
- Création de la société algérienne des industries électriques et gazières dénommée (SAIEG).
- La filiale (OS) L'Opérateur du Système Électrique,

Enfin on va parler sur la filiale Sonelgaz-Distribution « Société Algérienne de Distribution de l'Électricité et du Gaz », la Société assure la distribution de l'énergie

CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE SONELGAZ

électrique et gazière, ainsi que la satisfaction des besoins de la clientèle, et assurer les remontés de fond de la société, elle a mis aussi en place le paiement électronique.

Figures n°04 : Présentation du groupe Sonelgaz

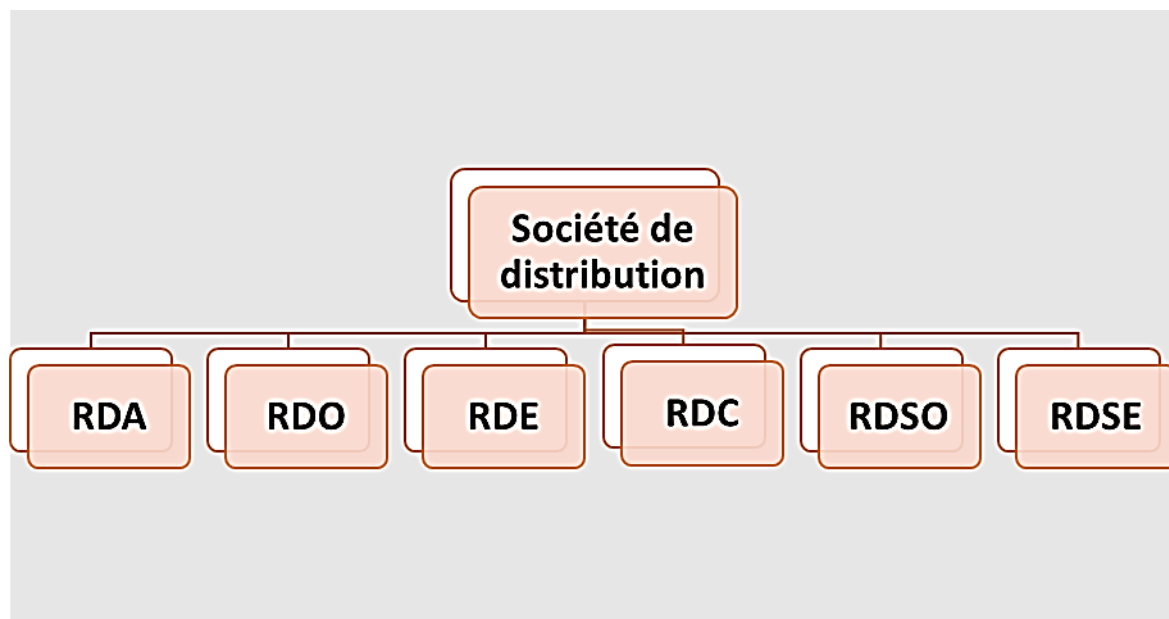


Sources : Document remis par l'agence commerciale Sonelgaz

1.2.1. Présentation de la Société de Distribution de l'Électricité et du Gaz Sonelgaz-Distribution :

La Filiale de distribution a pour mission d'alimenter l'ensemble des citoyens avec de l'énergie électrique et gazière, elle est répartie en 06 régions de distribution.

Figures n° 05 : Organigramme de la société Sonelgaz distribution



Sources : Document remis par l'agence commerciale Sonelgaz

➤ **Présentation des Régions de Distribution :**

Elle englobe les régions suivantes :

- RDA (Région Distribution Alger) elle se situe à Alger.
- RDO (Région Distribution Ouest) elle se situe à Oran.
- RDE (Région Distribution Est) elle se situe à Constantine.
- RDC (Région Distribution Centre) elle se situe à Blida.
- RDSO (Région Distribution Sud-Ouest) elle se situe à Béchar.
- □ RDSE (Région Distribution Sud Est) elle se situe à Ouargla.

La RDC (Région Distribution Centre), dont le siège se trouve à Blida, c'est elle qui gère la distribution et la commercialisation d'électricité et le gaz dans les wilayas du centre de l'Algérie qui sont : « Blida, Biskra, Bouira, Boumerdès, Djelfa, Laghouat, Médéa, Tipaza et Tizi-Ouzou ».

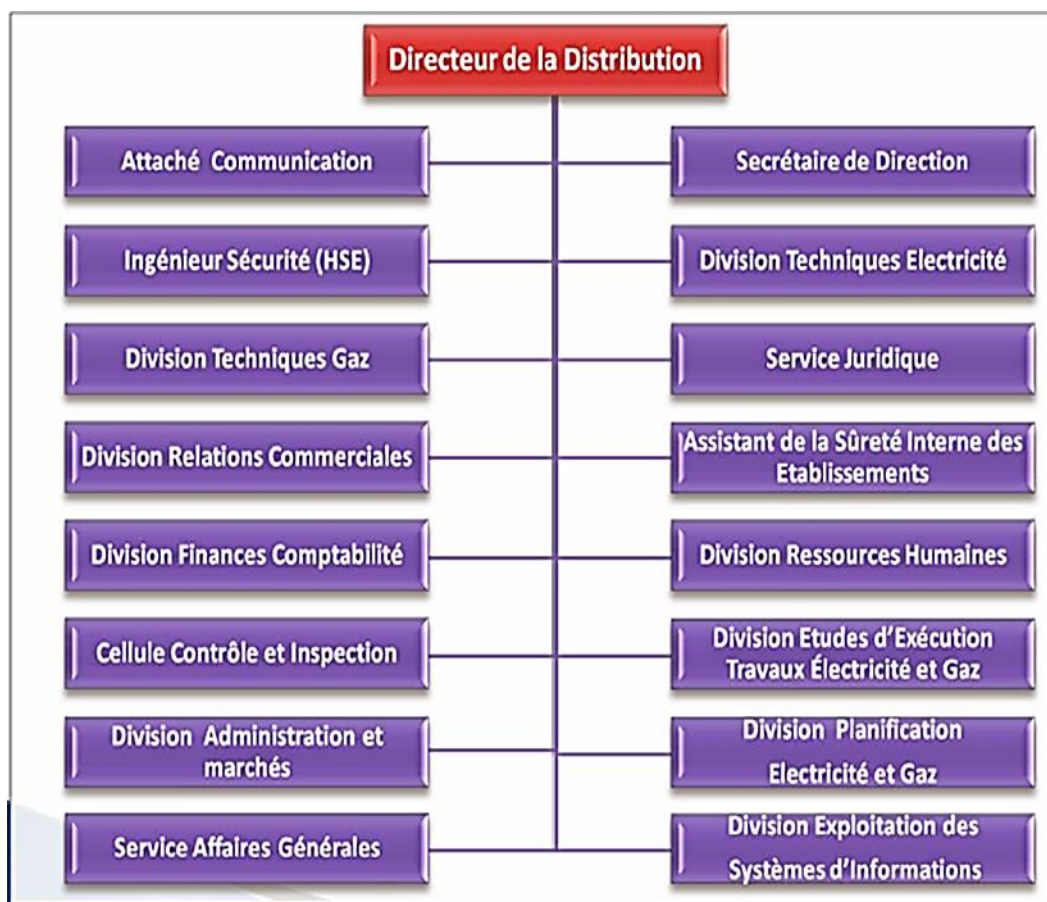
➤ **Nous On va s'intéresser sur la wilaya de Tizi-Ouzou, là où je vais effectuer mon stage.**

I.2.2. Présentation de la Direction de Distribution de Tizi-Ouzou :

Comme on l’a cité auparavant, Tizi-Ouzou relève de la Région de distribution du centre (RDC). Elle alimente en énergie électrique et gazière les clients résidants sur le territoire de la wilaya. Elle est constituée de 17 agences :

« Tizi-Ouzou, Krim Belkacem, Draa Ben Khedda, Draa El Mizan, AZAZGA, Larabaa Nath-Irathen, Ain El Hammam, TIGZIRTH, BOUZGUEN, OUAGUENOUN, BOUGNI, OUADHIA, BENI DOUALA, MEKLA, AZEFOUN, MAATKAS, IFERHOUNEN ».

Figure n°06 : Organigramme de la Direction de Distribution de Tizi Ouzou

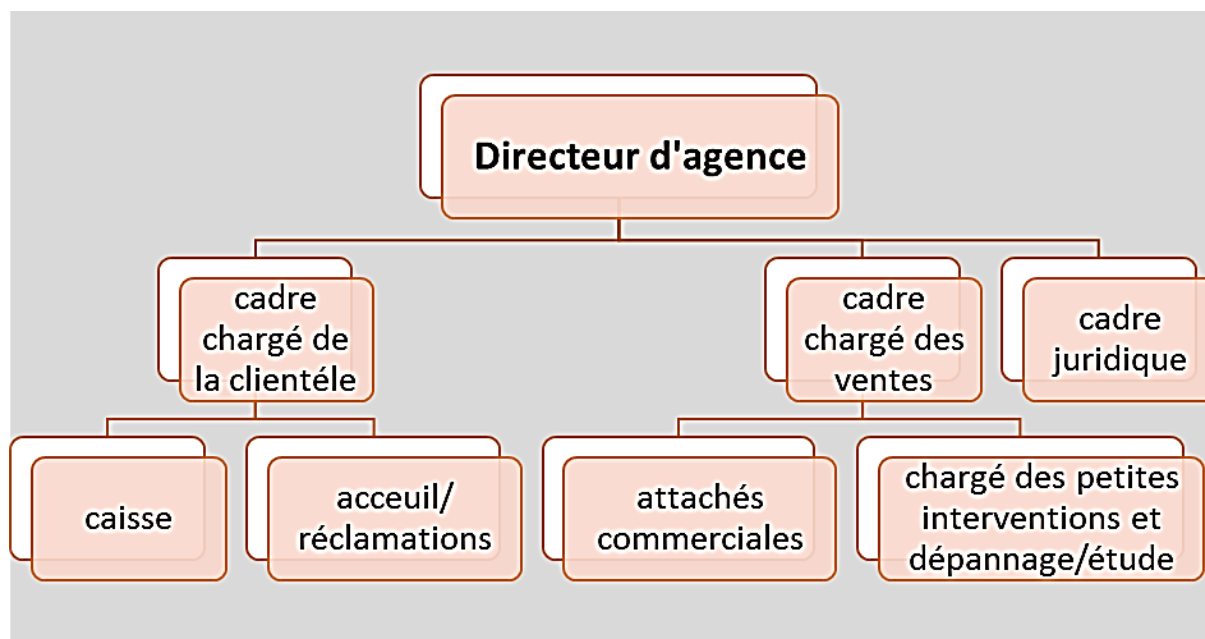


Source: document remis par l’agence commerciale SONLEGAZ.

1.2.3. Présentation de l'agence commerciale de Tizi-Ouzou :

L'agence commerciale de Tizi-Ouzou comme son nom l'indique elle assure la commercialisation de l'électricité et de Gaz dans le but de réaliser des ventes, c'est là où le client peut avoir une relation directe avec l'entreprise.

Figures n°07 : Organigramme de l'Agence Commerciale de Tizi Ouzou



Source : document remis par Sonelgaz.

1.3. Les différentes fonctions de l'entreprise :

L'agence Sonelgaz Distribution remplit plusieurs fonctions essentielles dans le secteur énergétique du pays. Voici les principales fonctions de cette agence :

- Assurer la qualité et la continuité de service : L'agence Sonelgaz assure la continuité et la qualité du service de plusieurs manières :
 1. Maintenance préventive : Sonelgaz effectue régulièrement des inspections et des travaux de maintenance sur ses infrastructures pour détecter et réparer les problèmes potentiels avant qu'ils ne se transforment en pannes. Cela permet de minimiser les interruptions de service et d'assurer un fonctionnement fluide du réseau.
 2. Réparation rapide : En cas de panne ou de défaut, Sonelgaz dispose d'équipes techniques réactives qui interviennent rapidement pour résoudre les problèmes.
 3. Ces équipes sont disponibles 24/24 et 7/7, ce qui garantit une réparation rapide et efficaces des pannes.

4. Surveillance du réseau : Sonelgaz utilise des technologies avancées pour surveiller en temps réel l'état de son réseau électrique. Cela permet de détecter rapidement les dysfonctionnements, les surcharges ou les baisses de tension, et d'intervenir immédiatement pour les corriger. Cette surveillance constante contribue à maintenir la qualité du service.

5. Amélioration continue : Sonelgaz investit dans la modernisation de ses infrastructures et l'adoption de nouvelles technologies pour améliorer constamment la qualité du service. Cela peut inclure des mises en place de système de gestion avancé de l'énergie.

- Mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise (mettre en place les différents plans d'action)
- Faire des Enquêtes de satisfaction clients.
- Veiller au respect des délais de réalisation des branchements et extensions de réseaux d'électricité et de gaz.
- Participer avec la direction générale de la Société aux manifestations commerciales.

1-4-Mission de la Sonelgaz ²:

Veiller à l'exercice de la mission de service public en matière de distribution de l'électricité et du gaz, par les concessions de distribution, en garantissant l'approvisionnement en électricité et en gaz, sur l'ensemble du territoire national, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de prix et de respect des règles techniques et de l'environnement, conformément à la réglementation en vigueur,

Assurer l'interface et le reporting avec la Holding,

- * Elaborer les politiques et procédure dans les différents domaines d'activités de la distribution de l'électricité et du gaz,
- * Contrôler et consolider toutes les activités de la société tout en veillant à la mise en œuvre des orientations stratégiques et les politiques générales définies par Sonelgaz, Préserver et développer le patrimoine de la société,
- * Assurer une gestion financière et comptable conformément aux normes en vigueur, Élaborer les études prospectives,

² Document remis par la SONELGAZ

CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE SONELGAZ

- * Contribuer à la digitalisation et- au développement des systèmes d'information,
 - * Assurer la relation avec le régulateur et les pouvoirs publics,
 - * ..Consolider, concilier et valider les flux, mouvements et activités des entités décentralisées, notamment :
 - o Les études de développement des réseaux de distribution de l'électricité et du gaz ;
 - o Les prévisions de la satisfaction de la demande et de l'utilisation des réseaux ;
 - o Les plans de défense et de sauvegarde des réseaux ;
 - o Les plans de développement et plans à moyen terme ;
 - o Les états financiers, comptables et budgétaires (Bilan, budget annuels et PMT).
 - * Assurer la mise en œuvre du processus de contrôle interne et d'inspection des entités de la société,
 - * S'assurer de la mise en œuvre et le suivi des recommandations issues des audits, des contrôles internes et externes, ...etc.,
 - * Œuvrer en faveur de la transition énergétique en accueillant les énergies renouvelables et optimiser leur contribution, tout en se conformant aux orientations des pouvoirs publics,
 - * Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires en matière de passation des marchés, de gestion des contrats et globalement de gestion financière au niveau des entités décentralisées,
 - * Conduire les études prospectives sur l'évolution du marché de l'énergie,
 - * Veiller à défendre les intérêts moraux et matériels de la société,
 - * Instaurer une veille technologique (développement, qualification et expertise),
 - * Contribuer au développement des synergies inter filiales du Groupe notamment avec celles exerçant les métiers de base,
 - * S'assurer du respect des dispositions légales, réglementaires et procédurales dans la gestion de la société,
 - * Définir et veiller au respect des dispositions légales et réglementaires en matière d'hygiène, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement,
 - * Préserver l'image de marque de la société,
- Veiller à défendre les intérêts moraux et matériels de la société,
- * Préserver le patrimoine de la Société (matériels et immatériels).

Section02 : connaissance de l'environnement du contrôle interne de la structure de recouvrement

2-1-Définition du contrôle interne

Le contrôle interne est l'ensemble des sécurités conduisant à la maîtrise de l'entreprise, il a pour but d'un côté d'assurer la protection, la sauvegarde du patrimoine et la qualité de l'information ; de l'autre l'application des instructions de la direction et de favoriser l'amélioration des performances il se manifeste par l'organisation des méthodes et les procédures de chacune des activités de l'entreprise pour maintenir la pérennité de celle-ci.

Le principe de cette approche est basé sur la morphologie de l'entreprise. Cette dernière est conçue comme un ensemble de système et de procédures géré par un personnel spécialisé dont le but est d'assurer le respect des politiques et de stratégies adoptées par les dirigeants pour permettre à l'entreprise d'atteindre ces objectifs.

Il s'ensuit pour comprendre l'information qui circule dans une entreprise et pour en vérifier la validité, il devient nécessaire d'analyser la structure opérationnelle de l'entreprise.

2-1-1-Objectif du contrôle interne :

L'objectif du contrôle interne sur les créances est double : il vise à garantir la fiabilité des informations financiers liées aux créances clients, et à minimiser les risques liés à ces créances, notamment les pertes potentielles liées aux impayés et aux fraudes.

En détail, les objectifs spécifiques sont les suivants :

- Fiabilité de l'information financière
- Protection des actifs
- Efficacité des opérations
- Conformité réglementaire
- Amélioration des relation clients

En d'autres termes, le contrôle interne sur les créances permet de minimiser les risques financiers, d'améliorer la gestion des créances et de garantir la conformité réglementaire, tout en contribuant à la pérennité de l'entreprise.

2-2-Service de recouvrement :

2-2-1 Service d'intégration des affaires :

Ce service a pour mission principale de gérer les nouveaux abonnés (demandeur de branchement de compteur et de suivre le dossier jusqu'aux transfert des informations nécessaire au service programmation .⁷

2-2-2-Conseil d'administration :

Organe collégial de gestion, le Conseil d'administration (CA) contrôle l'exercice des activités au sein du Groupe Sonelgaz, notamment la réalisation de son projet social, tout en faisant respecter les lois et règlements en vigueur. Il est composé des membres suivants 6 :

- Un représentant du ministère chargé de l'énergie ;
- Un représentant du ministère chargé des finances ;
- Un représentant du ministère chargé du commerce ;
- Un représentant du ministère chargé des collectivités locales ;
- Un représentant du ministère chargé de l'environnement ;
- Deux représentants des travailleurs ;
- Le président directeur général de SONELGAZ SPA ;
- Le président directeur général de filiale transport du gaz de SONELGAZ ;
- Le président directeur général de filiale production de SONELGAZ SPA
- Le président directeur général de filiale de distribution de SONELGAZ SPA.
- Le conseil d'administration est présidé par le président directeur général de SONELGAZ SPA, il examine et arrête notamment :

Les projets de programmes généraux d'activités.

Les budgets.

Les projets de bilan social et des comptes de résultats

Les projets de contrat d'association.

Les concours bancaires et financiers, les projets d'ouvertures du capital.

⁷ Entreprise publique et mission de service public en algérie à travers l'étude de la performance glob

Les projets de création de sociétés et prises de participations tant en Algérie qu'à l'étranger ; L'organisation générale, la convention collective et le règlement intérieur de la société.

La rémunération des cadres dirigeants.

Les projets d'ouvertures du capital.

2-2-3- Les Comités :

Le Groupe compte quatre comités.

2-2-3-1 Le Comité exécutif :

C'est l'organe supérieur d'aide à la décision et au pilotage. Présidé par le PDG de la société holding Sonelgaz, le comité est composé de cadre dirigeant responsable au niveau de la direction générale du groupe et des administrateurs délégués, la présidence est assurée par le PDG du groupe SONELGAZ. Le comité exécutif est chargé de :

- Examiner et adapter les orientations stratégiques et les politiques générales relatives aux fonctions et activités exercées par les directions générales et directions exécutives de la maison mère ;
- Adapter les budgets, les plans et les bilans des directions exécutives de SONELGAZ ;
- Adapter, évaluer et mettre à jour les réglementations générales à appliquer aux sociétés du groupe ;
- Examiner et approuver les études stratégiques ;
- Examiner les dossiers pris en charge par les structures de la maison mère ;
- Examiner les dossiers à représenter au conseil d'administration de SONELGAZ.

2-2-3-2-Le Comité d'audit :

Il représente une instance indépendante à laquelle incombe la mission d'émettre des avis sur la qualité de la gestion de Sonelgaz, le comité d'audit traduit la volonté de SONELGAZ d'être un groupe transparent dans ses processus décisionnels et de gestion, l'objectif visé étant de présenter au conseil d'administration des comptes de gestion marqués du sceau d'un processus de contrôle et de bonne gouvernance. Le comité d'audit est composé de quatre membres nommés par le Conseil d'administration.

2-2-3-3 Le Comité de coordination Groupe :

Le comité de coordination du groupe est composé des membres du comité exécutif ainsi que de tous les PDG des filiales de SONELGAZ, il est présidé par le PDG, le comité de coordination se réunit au minimum une fois par trimestre, ce dernier est chargé principalement de la coordination générale des activités assurées par l'ensemble des filiales du Groupe.

2-2-4-Service contentieux :

Ce service centralise des affaires contentieuses et des créances à recouvrer. Il engage toutes les procédures pour le recouvrement des créances, de recevoir les abonnés et de veiller aux engagements souscrits de part et d'autre. Il engage des actions du recouvrement forcé en étant en justice les redevables. Les documents contentieux sont :

3 copies de requête introductive : au niveau de la caisse du tribunal

- Frais de règlement 750DA concernant les affaires
- Une copie dans le dossier
- Une copie à l'adversaire par voie de justice

2-2-5-Connaissance du système :

Le système de la SONELGAZ est totalement informatisé. Le système informatisé est appelé CRMS (Customer Relationship Management Sonelgaz).

2-2-6-Etude de la mission :

Revue d'information comptables principalement les comptes d'abonnés, ayant des comptes significatifs (débit/crédit).

2-2-7-Organisation informatique : Le responsable du centre de calcul dépend de la direction informatique, centralisé au siège de la direction générale à Alger.

2-2-8-identification des comptes significatifs :

Tous les comptes dont le montant représente une part importante des états de la comptabilité du recouvrement sont a priori significatifs : les opérations qu'il contiennent doivent être analysées pour pouvoir s'assurer qu'elles sont correctement évaluées et comptabilisées.

2-2-9-organisation de la mission :

Le déroulement des travaux dans le temps et l'organisation de la mission se justifie par

- L'efficacité des interventions.
- Une meilleure gestion interne.

2-3-Differentes approches de l'audit :

Se sont constamment enrichis avec le développement de l'activité économique et l'amélioration des outils de gestion. L'audit est aussi passé de l'examen systématique de tous les comptes de l'entreprise à une analyse serrée du contrôle interne mise en place au sein de cette organisation. L'évaluation technique est passée par cinq étapes principales :

- Le pointage détaillé
- Le contrôle analytique
- L'approche par les systèmes
- L'audit informatique
- L'approche par les risques

2-3-1-Le pointage détaillé :

Pour cette procédure toutes les écritures dans les livres de comptes étaient comparées avec le document sources.

L'auditeur vérifie toutes les écritures du journal avec les factures puis s'assure que les instructions dans les comptes des tiers étaient le juste reflet de ses enregistrements.

2-3-2-Le contrôle analytique :

Est devenu une technique nécessaire dès que l'auditeur n'avait plus la possibilité de pointer les écritures de tous les comptes.

Il entreprit alors une comparaison analytique des comptes sociaux de l'entreprise avec ceux de l'année précédente pour y déceler tous les éléments significatifs.

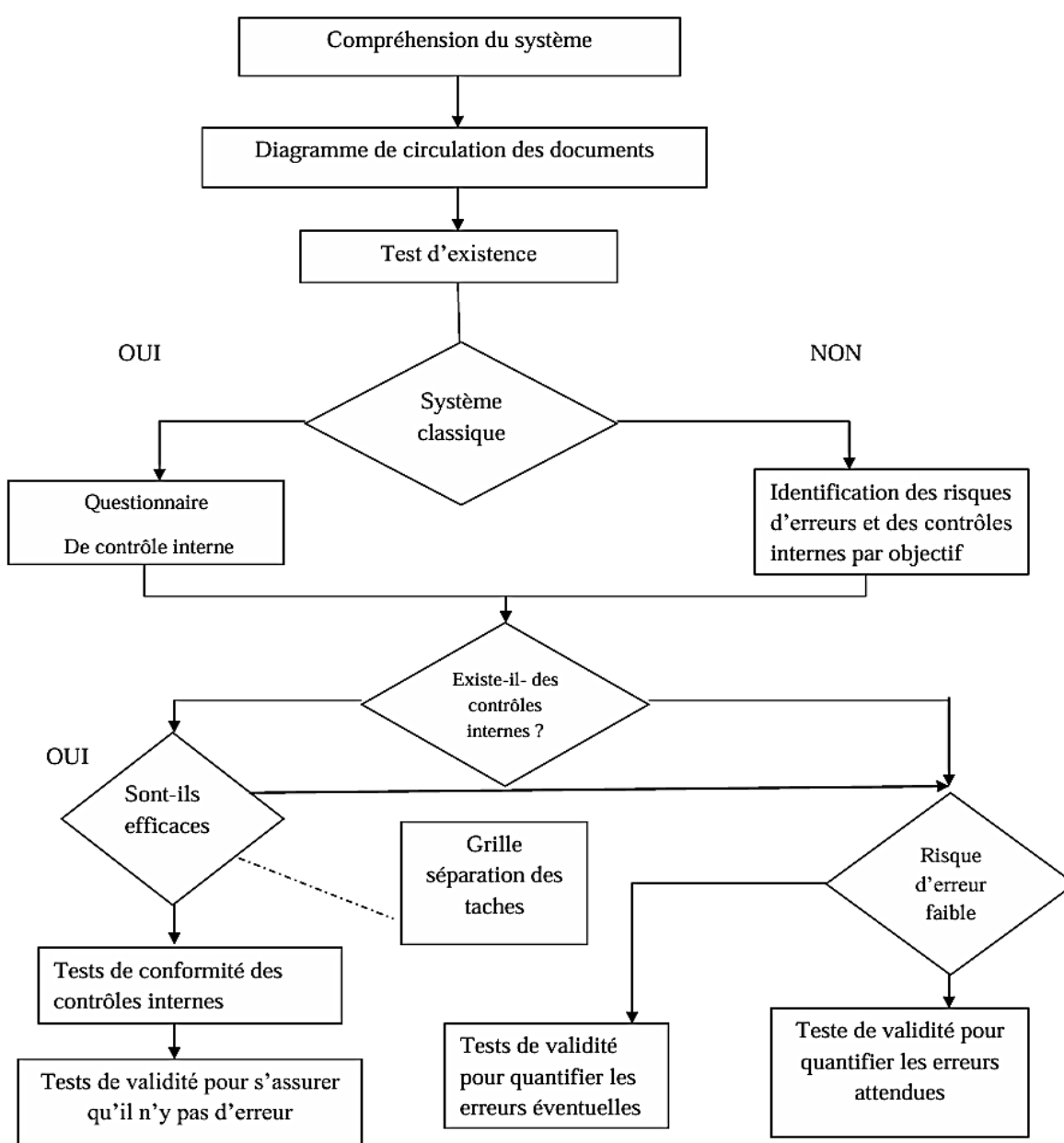
L'analyse financière classique du bilan et du compte de résultat peut l'aider à identifier un certain nombre de comptes à risques potentiels.

L'auditeur se voit contraint d'utiliser des méthodes de vérification approfondie aptes à fournir des preuves suffisantes quant à l'existence physique des actifs.

2-3-3-Approche par des systèmes :

L'audit était alors obligé de tenir compte des contrôles effectués au sein de l'entreprise. Il devenait évident que si l'entreprise maîtrisait parfaitement le contenu réel d'un compte (écriture, document de source, l'existence physique des biens), l'auditeur avait moins de souci à se faire à cet égard que dans une situation contraire donc le principe général de cette approche est basé sur l'évaluation et l'analyse du contrôle interne pour l'orientation de l'audit

Figures n°08 : Approche de l'audit des données répétitives



Sources : Moi-même

2-4- Les données sont traitées par un système comptable informatisé

Les systèmes comptables informatisés aux seins de Sonelgaz sont nombreux, et elles sont par secteur d'activité ; il y'a aussi le système de facturation

Hissaab : système comptabilité financier. Il comprend 5 modules

- Comptabilité générale
- Comptabilité financière
- Gestion des immobilisations
- Gestion des investissements
- Gestion des règlements

Nova : pour la ressource humaine

Et maintenant le logiciel de comptabilité financier

2-4-1-identification du système de facturation :

Système de facturation normale.

2-4-2-identification des sous-systèmes

GDC : gestion des comptes de trésorerie

CTC : comptabilité de trésorerie de la clientèle

MALIYA : système des flux financière

Section 03 : programme d'audit cas pratique

3-1-définition d'un programme d'audit :

Le programme d'audit représente le plan de réalisation de la mission d'audit, il est également appelé " programme de vérification ", c'est « un document interne au service d'audit, destiné à définir, planifier et suivre les travaux de différents agents »⁸

3-1-1-contenu du programme d'audit :

C'est l'énoncé précis et détaillé des trois (3) points essentiels, on doit y trouver les différentes indications de travaux préliminaire (l'inventaire, document, sélection

⁸ IFAC (1995). P, 77

diverses), la finalisation du QCI avec questions clés identifiées, quelle technique et quels outils utilisés ?

Le second point est la finalisation du questionnaire de contrôle interne, l'identification des questions clés à ne pas omettre.

Le troisième point est l'indication de quelle technique, de quel outil, il faut envisager et l'utilisation pour répondre aux questions, le questionnaire enrichi devient un guide d'audit.

3-1-1-1-le questionnaire de contrôle interne (QCI) :

Le questionnaire du contrôle interne est : « une grille d'analyse dont la finalité est de permettre à l'auditeur d'apprécier le niveau et de porter un diagnostic sur le dispositif de contrôle interne de l'entité ou de fonction auditée.

Il est composé d'une liste de questions n'admettant en principe que les réponses "oui" ou "non", qui servent à recenser les moyens mises en place pour atteindre les objectifs du contrôle interne.

Le QCI se compose donc de toutes les questions pertinentes à se poser ; pour évaluer le dispositif de contrôle interne du domaine audité, ces questions ne sont pas obligatoirement fermées, libre aux auditeurs d'établir leur grille des questions des besoins de leur mission.

L'auditeur interne se lance dans une enquête de terrain, c'est au moment de programme d'audit que cette phase de la mission va commencer : anomalies, erreurs, dysfonctionnements, irrégularités, omissions, insuffisance, lacunes, négligence, malversation, Ets....

3-1-1-2-Diagramme de circulation de documents⁹:

C'est un schéma que l'auditeur interne dresse pour étudier : procédure interne des doctrines de Sonelgaz

- L'organisation du traitement des documents afférents à une chaîne ou une catégorie d'opération ;
- La validité et l'efficacité du contrôle interne

⁹ Shick pierre « memento d'audit interne », méthode de conduite d'une mission d'audit, Edition Dunod, paris 2007, p34.

CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE SONELGAZ

- Le mode d'enregistrement comptable des opérations.


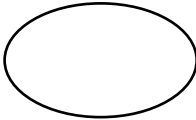

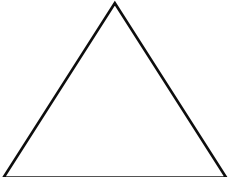
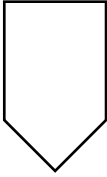
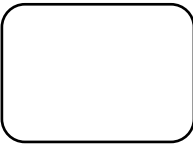

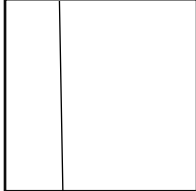
Le diagramme de circulation est une technique de description des procédures, il présente la circulation des documents au sein de l'entreprise, depuis leur création jusqu'à leur réception.

Nous avons dressé le diagramme de circulation pour présenter la circulation des sous-systèmes de facturation existant au sein de la SONELGAZ

3-1-1-2-1- Description du système facturation

Diagramme du système facturation normale

Figures n°09 : principaux symboles utiliser

	Document/facture		Comparaison
	Vérification/saisie		Classement définitif
	Début du diagramme		Mise en demeure
	Contrôle / signature		Journaux financier

Source : Moi même

3-1-1-1-2-2-Vérification de l'existence du système de facturation

Les tests d'existence donnent une assurance quant à la description correcte du système. Pour cela chaque sous système est testé. Ces opérations seront suivies dans le circuit jusqu'à leur origine et en descendant jusqu'à leur dénouement.

-Test de vérification de l'existence de sous-système de facturation normale.

Tableau n°07 : Test de vérification de l'exercice de sous système de fracturation normale

SONELGAZ		Test de vérification de l'existence du système	Code : _____
DIRECTION DE TIZI-OUZOU			Folio : _____
Exercice	Diagramme 01 : sous-système de fracturation normal		
N°	Description des opérations	Document consulté	Commentaire
1	Trie des dossiers des abonnés	Journées : avril 2025	OK
2	Saisie et vérification	Journées : avril 2025	OK
3	La facturation doit être vérifiée par l'agent de caisse avant d'être Envoyer aux service finances	Journées : avril 2025	OK
Conclusion : le diagramme reflète bien la procédure du système de fracturation normal			

Sources : Moi -même

3-1-1-2-3-Identification des contrôles interne du système de facturation

L'objectif : C'est de rechercher si la conception de ce système décrit dans le diagramme permet de protéger contre :

- Les risques d'erreur pouvant se produire dans le traitement des données ;
- -Les risques de perte non enregistrées.

Cette identification se fait à l'aide du questionnaire du contrôle interne (Q.C.I). Pour cela la fonction est divisée comme suit :

- Facturation normale.
- Vérification.

La définition des objectifs du contrôle interne et nécessaire voire utile afin de s'assurer que les objectifs sont atteints ou non atteints, pour cela ces objectifs doivent être suivis par des questions permettant de juger si ces derniers sont remplis. Toutes les questions sont formulées de façon à ce que la réponse « Oui » indique une situation favorable et que la réponse « Non » indique une situation défavorable. Et cela pour définir ses objectifs qui sont :

- S'assurer que toutes les déclarations des abonnés (facturations normales) sont correctement saisies et comptabilisées ;

Pour chaque Q.C.I sera suivi d'un P.V.P (programme de vérification des procédures) Et cela pour les questions dont les réponses « Oui » (situation favorable)

Quant aux réponses « Non », (situation défavorable) sont analysées, dans une feuille appelée : râteau des faiblesses ; si ces faiblesses ont une incidence sur le compte.

3-1-1-2-3-1-diagnostic des forces et faiblesses :

Les faiblesses réelles sont inscrites sur les feuilles de risque et après identification, on passe au test de vérification sur le terrain. Les fondamentaux d'audit sont la recherche des faiblesses du domaine audité. On peut passer en revue un certain nombre des points faibles classiques à toutes les entreprises. Ces faiblesses correspondent à ce que les auditeurs appellent le non-respect des fondamentaux (c'est des faiblesses potentielles). Les fondamentaux les plus classiques sont les suivants : -La séparation entre les fonctions d'autorisation, d'exécution, de validation et de contrôle, ces différentes

CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE SONELGAZ

fonctions ne doivent pas être réalisées par une seule personne. - La réalité des informations ; les informations doivent correspondre dans l'entreprise

Tableau n°08 : questionnaire du contrôle interne

Questionnaire du contrôle interne N°1		Section fracturation normal		Folio : 04		
Objectif 1 : s'assurer que toutes les déclarations des abonnés (fracturation normal) sont correctement Saisies, comptabilisés						
N°	Question	Oui	Non	Commentaire	Réf P.	
		N/A				
1	Les factures sont-elles relevées dans les délais Prévus ?	Oui		Assurer	P.V. P	
2	Sont-elles vérifiées et contrôlées avant de les Transmettre aux abonnés ?	Oui		Assurer	P.V. P	
3	Le journal des facturations est-il édité Régulièrement ?	Oui		Assurer	P.V. P	
4	Le rapprochement des journaux par rapport aux jours de facturation se fait-il par une personne autre que qui a fait la saisie ?	Oui		Système de facturation	P.V. P	
5	Gere t'elle les réclamations ?	Oui		L'existence d'une grille Informatique pour les abonnés	P.V. P	
6	Consulte-t-elle la liste des réclamations reçus ?	Oui		Système fiable	P.V. P	
7	Les états de statistiques édités par le système informatique sont-ils analysés ?	Oui		Système fiable	P.V.N	
8	Le programme informatique rejette-t-il les doubles Quittances ?	Oui		Système fiable	P.V. P	

Sources : Moi-même

3-1-1-2-2-1-Objectifs du questionnaire du contrôle interne :

- S'assurer que les recettes identifiées sont intégralement saisies et correctement imputées

-S'assurer que les mouvements dans les comptes des abonnés sont fondés.

3-2-identifications des risques :

Cette étape est très importante, il s'agit d'identifier les risques liés aux dispositifs de recouvrement des clients (abonnées), de la SONELGAZ.

3-2-1-identification des risques liés au dispositif de recouvrement des créances :

Ce point consistera à faire ressortir les risques inhérents aux lettre relances, avis de coupure ou mise en demeure

3-2-2 Identification des risques aux fonctions impliquées dans le recouvrement :

identification des risques au niveau des services impliqués dans le dispositif de recouvrement

3-3Mise en demeure adresser aux abonnés :

Nous avons jugé de joindre le tableau ci-dessous d'une récapitulation des mises en demeure adresser aux abonnés des trois dernières années à des fins d'analyse

Tableau n°09 : Récapitulatif des mises en demeure

L'années 2022

Type d'abonnés	Nombres de quittances	Nombre d'abonnés	Montants
NM 54	59	10	1134694,02
M 54	284	28	2827995,33

CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE SONELGAZ

Tableau n°10 : L'années 2023

Type d'abonnées	Nombres de quittances	Nombres d'abonnés	Montants
NM 54	100	8	930123,18
M 54	989	54	4177118,58
M 54 M 23	23	2	2

Source : Moi-même

Tableau n°11 : L'années 2024

Type d'abonnés	Nombres de quittances	Nombres d'abonnés	Montants
NM 54	55	04	1285799,01
M 54	1782	54	11004967,4
NM 23	19	01	108351,7
M 23	09	01	103169,07

Commentaire : selon les tableaux ci-dessus nous constatons que le taux de recouvrement des créances avoisine les 50% que nous jugeons faible et cela suite à la lenteur des procédures judiciaires que nous jugeons très rigide

Tableau n° 12 : Statistique par ETAT

Etat	AO	Nombre FSM
0 : En instances d'étude	72	0
1 : En cours d'étude	971	41
2 : En Attente d'établissement de la facture	109	16
3 : En attente du paiement	47	1

CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE SONELGAZ

4 : En attente de réalisation	340	2
5 : En cours de réalisation par entreprise	246	0
6 : En entente de prise en charge par la PI	2514	48
7 : En attente de prise en charge par la PI	1017	39
8 : En attente d'intégration et facturation	131	1
8 : En attente d'intégration ou de mise à jour	9	0
E : Affaire en cours d'annulation	9	0

Sources : SONELGAZ

Tableau °13 : Statistique par natures

Type évènement	Nombre AO	Nombre FMS
A09B : Fusion de deux références	16	0
A09D : changement de références	34	0
A10E : Résiliation BT sans dépose de compteur	02	0
A12E : Résiliation BT avec dépose de compteur	26	0
A12G : Résiliation BP avec dépose de compteur	5	0
A12M : Résiliation BT/BP avec dépose de compteur	03	0
A14E : Réalisation BT avec dépose de branchement	50	5
A14G : Réalisation BP avec dépose de branchement	23	1
A32E : Mise en service d'un local improductif BT	09	0
A32G : Mise en service d'un local improductif BP	01	0
A35E : Mise en service (2ième énergie) BT	21	0

**CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE
SONELGAZ**

A35G : Mise en service (2ième énergie) BP	06	1
A42E : changement de tarif BT	20	0
A42G : changement de tarif BP	02	0
A45E : changement de tarif et de compteur BT	09	0
A45G : changement de tarif et de compteur BP	01	0
A46E : Changement de puissance	05	0
A47E : changement de puissance avec changement de compteur BT	30	3
A47G : changement de débit avec changement de compteur BP	03	0
A50E : Remplacement de compteur BT	01	0
A51E : Déplacement de compteur BT	121	7
A51G : Déplacement de compteur BP	2	0
A52E : Réfection de branchement BT	1193	37
A52G : Réfection de branchement BP	39	1
A53E : Déplacement de branchement BT	253	4
A53G : Déplacement de branchement BP	95	2
A63M : Demande de domiciliation	04	0
A66E : Modification information au niveau contrat BT	05	0
A67E : : Modification information au niveau branchement BT	03	0
A73 : Facture prestation	32	0
A75 : Facture hors cycle	76	0
A77 : Estimation énergie suite compteur défectueux	01	0

CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE SONELGAZ

A85 : Annulation facture émise à tort	10	0
A90E : Demande d'intervention BT	2847	83
A90G : Demande d'intervention BP	476	04
A90M : Demande d'intervention mixte	01	0

Sources : Moi-même

Tableau n°14 : Liste des prestations

CODE	LIBELLE	MOTANTS	TAUX TVA
104	Frais d'intervention	0	19
105	Frais de déplacement	0	19
106	Frais de coupure et rétablissement	811,97	19
107	Relève sur demande client	538,46	19
108	Vérification comptage sur demande du client (comptage non défaillant)	1111,11	19
109	Remplacement du compteur sans facturation du compteur	1111,11	19
112	Remplacement du compteur avec facturation du compteur (Electricité 2 fils)	4786,32	19
113	Remplacement du compteur avec facturation du compteur (Electricité 4 fils)	8547,01	19
114	Remplacement du compteur avec facturation du compteur (gaz G4)	7094,02	19
115	Remplacement du compteur avec facturation du compteur (gaz G6)	13846,15	19

**CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE
SONELGAZ**

116	Remplacement du compteur avec facturation du compteur (gaz G10)	35555,56	19
117	Remplacement du compteur avec facturation du compteur (gaz G16)	54700,85	19
118	Dépose de branchement Electricité	1623,93	19
119	Dépose de branchement GAZ	1623,93	19
120	Pose de compteur	726,5	19
121	Dépose de compteur	1111,11	19
122	Fixation de panneau due au client	811,97	19
123	Déplacement de branchement ou compteur électricité sans fourniture de matériel	2136,75	19
124	Déplacement de branchement ou compteur électricité nécessitant la reprise du branchement 2 fils	5555,56	19
125	Déplacement de branchement ou compteur électricité nécessitant la reprise du branchement 4 fils	8119,66	19
126	Reprise du branchement électricité 2 fils	5555,56	19
127	Reprise de branchement électricité 4 fils	8119,66	19
128	Déplacement du branchement ou compteur gaz sans fourniture de matériel	2735,04	19
129	Déplacement du branchement ou compteur gaz nécessitant la reprise du	11965,81	19

**CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE
SONELGAZ**

	branchement (sans détenteur)		
130	Reprise du branchement gaz (sans détenteur)	11965,81	19
E150	Branchement électricité(monophasé)	7800	0
E150/4	Branchement électricité(triphasé)	11400	0
E151	Vente appareil Elec	0	19
E151/N1	Vente disjoncteur	0	19
E151/N2	Vente coffret de compteur	2187,5	19
E152	Pose appareils Elec	726,5	19
E153	Installation Elec	0	19
E154/12	Vente disjoncteur PMD 12	0	19
E154/20	Vente disjoncteur PMD 20	3150	19
E154/4	Vente disjoncteur PMD 4	1774,8	19
E154/40	Vente disjoncteur PMD 40	4018,8	19
E154/6	Vente disjoncteur PMD 6	1774,8	19
E250	Branchement électricité provisoire (monophasé)	7800	19
E250/4	Branchement électricité provisoire (triphasé)	11400	19
G150	Branche gaz (G4 G6&G10)	21000	0
G150/16	Branchement gaz (G16)	26400	0
G151	Vente appareil gaz	0	19
G151/N1	Vente détenteur	0	19
G152	Pose appareils gaz	726 ,5	19
G153	Installation gaz	0	19

CHAPITRE IV : AUDIT DES CREANCES DES ABONEES AU SEIN DE SONELGAZ

G250	Branchement gaz provisoire (G4, G6&G10)	21000	19
G250/16	Branchement gaz provisoire (G16)	26400	19

Sources : Moi-même

Commentaire :

Par le calcul de mise en demeure effectuer et de nombre de coupure, de dépose de compteur, des compteurs résilie, et plusieurs autres calculent et recherche ont conclu que 50% des créances de SONELGAZ sont fictive et non recouvrer.

3-4 Rapport d'audit :

Le rapport est divisé en trois parties :

- Introduction ou résumé elle présente brièvement l'objectif de l'audit, son périmètre, et une synthèse des principaux points abordes.
- Résultat et constatation, cette section détaille les éléments clés de l'audit, incluant les points forts, les points faibles, les risques identifiés et les constatations pertinente
- Recommandations ou conclusion cette partie proposant des solutions aux problèmes posés.

3-4-1-Objectif de la mission : La mission qui m'a été confiée avait pour objectif :

- De s'assurer de la validité des créances enregistrées ;
- L'établissement de la validité des créances existantes ;
- L'établissement d'un rapport relatant les résultats de l'audit.

3-4-1-2-Approche adoptée : L'approche retenue après un diagnostic des documents et pièces comptables a été la suivante :

- Classement des statistiques par état et nature ;
- L'audit de chaque système par lesquels transitent les données et aboutissent dans les comptes respectifs est conçu suivant l'approche des données répétitive :

a) Description des procédures du système de facturation.

b) vérification de l'existence des systèmes.

3-4-1-3-Le programme de travail : Apres réalisation d'un diagnostic général, le circuit d'information, et de documents furent reconstitués, cette manière permet d'établir des tableaux déterminant les incompatibilités dans la réalisation des tâches. Il faut noter que ces incompatibilités favorisent la confusion dans les responsabilités et bien sûr les irrégularités. L'examen des procédures a permis le recensement des insuffisances et lacunes souvent à l'origine des irrégularités constatées dans le compte des abonnés

3-4-1-4-Appréciation générale de la gestion des deux principaux services du recouvrement : Le diagnostic effectué les premiers jours de notre audit nous a permis de dresser une situation globale :

- Les abonnés sont avisés avant la coupure
- La facturation est fiable et informatisée
- Si facture supérieur ou égale à 2 implique coupure de courant
- Si dépassement du délai transmission dossier a la justice

3-4-1-5- Critique de l'organisation générale de recouvrement :

Le diagnostic effectué au niveau des structures de ce département nous a permis de relever des lacunes et faiblesses jugées importantes sur le plan organisationnel. En effet, nous avons constaté :

- Un montant assez élevé de la créances non recouvrées de plusieurs années (l'âge de la créance inconnue)
- Le service contentieux n'est pas aussi fiable
- La plupart des créances non recouvrées se situe au niveau de l'électricité
- Impossibilité de déterminer le montant exacte de l'âge de la créance

3-4-2-Anomalies constatés :

Défaillance de compteur, dysfonctionnement dans le système de distribution

3-4-2-1-Synthèses des recommandations :

- Mise en place des procédures de recouvrement plus performantes ;
- Optimisation et harmonisation dans la gestion de recouvrement des créances et nécessite une revue ;
- Créer un tableau de bord et mettre en place de bons outils de gestion ;
- Faire respecter le délai de paiement ;

- Visualiser l'incidence des retards de paiement sur la trésorerie et le résultat
- Choisir les modes de paiement le plus efficaces

Conclusion :

Un environnement de contrôle sain est un préalable essentiel à l'efficacité du système de contrôle interne. Au terme de notre stage au sein de la SONELGAZ, nous avons pu détecter des forces et des faiblesses. Enfin on peut dire que la fonction d'audit interne joue un rôle important dans la détection des anomalies et de risque lié à la non recouvrement des créances, ainsi il permet d'améliorer le fonctionnement de ce dernier, et prendre des mesures et actions nécessaire et plus efficaces pour le bon déroulement des actions liées au recouvrement des créances des abonnés.

Conclusion générale

CONCLUSION GENERALE

Le stage pratique que nous avons effectué au sein de la société de distribution de tizi Ouzou (SONELGAZ), nous a permis de réunir des informations sur le système d'information des principaux services de la direction du recouvrement par lesquels transitent des données administratives et comptables avant leur imputation dans les comptes respectifs.

Enfin, la phase de conclusion consiste à rédiger un rapport d'audit contenant les résultats de l'intervention de l'audit. Ce qu'on a pu constater lors de notre mission d'audit menée au niveau de la SONELGAZ, que l'audit interne apprécie le contrôle interne afin d'améliorer les règles et procédures en vue d'une éventuelle détection des irrégularités et des insuffisances (faiblesses), afin de prendre les mesures correctives.

Concernant les procédures de recouvrement des créances nous avons constaté une lenteur dans la gestion de recouvrement de ces créances.

On a constaté également que la fonction de l'audit interne veille sur l'efficacité du système de contrôle interne, en formulant des recommandations qui peuvent servir de base pour l'identification et la prise de mesures correctives concernant ses irrégularités, anomalies, et défaillances du système de contrôle interne, ainsi que l'évaluation des risques inhérents liés au non recouvrement de créances.

Ainsi le résultat de notre recherche fait en sorte que : La fonction de l'audit interne est un facteur majeur de dispositif, de la maîtrise des risques du contrôle interne, et que l'audit interne est une fonction non répressive, exercée dans un environnement des différents services de la SONELGAZ, son importance réside dans la pertinence de ses observations, et de la fiabilité de ses recommandations.

La fonction d'audit permet d'anticiper les risques de non recouvrement et de lancer le déclenchement systématique d'actions pour le recouvrement de ses créances. Ainsi, et suite à la prise d'un échantillon sur un nombre important des abonnés, nous avons déterminé beaucoup de créances non recouvrer, aussi nous avons fait des synthèses recommandations pour l'amélioration et le développement des stratégies pour le recouvrement de ces créances, et d'établir un contrôle interne de suivi des retards de paiement. C'est pour toutes ces raisons que le recouvrement des créances doit figurer parmi les objectifs principaux afin d'améliorer le suivi des abonnés impayés et les incités à régler dans les délais.

Bibliographie

❖ Ouvrage :

- BARBIEN Etienne, « l'audit interne, permanence et actualité », 3ème édition, Paris, 1996, p 22.
- BERNARD Jacques, « Théorie pratique de l'audit interne », 7ème édition, d'organisation, Paris, 2009, p 20.
- CANSO Pierre, CAWAUD Robert, FAUSE Jean Luis, NADMANN George, BATAILLE Roger, « Dictionnaire de registre financière », 3ème édition, 2022, p 466.
- COLLAS Bernard, « Encyclopédie de comptabilité, contrôle de gestion et d'audit », éditions economica, Paris, 2000, p 740.
- GHESTIN.J, « sécurité sociale », édition Dalloz, paris, 2ème édition, 1970, p 28. - HOWARD F. stettles, « audit principes et methodo générale », édition française, paris 1990, p 77.
- MERCIER Antoinie, MERLE Philippe, « Mémanto Francis LFEVBRE, audit est commissariat aux comptes 2003-2004 », guide de l'auditeur et de l'audité, édition Francis LEFEBVRE, 2022, p 436.
- PIGE Benoit, « Audit et contrôle interne », les essentiels de la gestion », édition LITEC, 1991, p 12 et 14.
- Schick P, « Memento d'audit interne Dunod »,2007, paris, p.217. -SINUGUET Jean-Luc, « Le contrôle comptable bancaire », Tome 2, banque, édition, Paris 2003, p 305.
- Vlaminick H, « histoire de la comptabilité », édition pragmos, paris, 1979, p17.

❖ Thèses et Mémoires :

- Mémoire de master « audit des créances des assujettie CASNOS »
- Mémoire de master « Entreprise publique et mission de service public en Algérie à travers l'étude de la performance globale du groupe SONYELGAZ »
- Mémoire de master « étude de l'impact de l'audit interne dans la prise de décision dans l'entreprise économique de SONELGAZ compagnie de l'entreprise et du gaz CEEG-SPA du groupe Sonelgaz »
- Le rôle de l'audit interne dans l'amélioration de la gestion des ressources humain
- Rapport d'activité SONELGAZ 2001

BIBLIOGRAPHIE

❖ **Lois :**

Décision D/22-15/CD du 29 décembre 2015 portant fixation des tarifs de l'électricité et du gaz

❖ **Webographie :**

- <https://sonelgaz.com.dz/historique/>
- <https://sonelgaz.com.dz/missions/>
- <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/des> abonnés .php.
- Sur le site internet, <http://norme-ias-ifs-au-maroc> . Over-blog.com/article-29313.04.html
- Sur le site internet, www.ifaci.com, « cadre de référence International des pratiques professionnelles de l'audit interne » .pdf. op cité. P 26.

*Liste des tableaux et des
figures*

❖ Liste des tableaux

Tableau 01 : Proposition d'apurement

Tableau 02 : Contentieux siège RDX

Tableau 03 : Chèque et traiter impayés

Tableau 04 : Recours contre tiers

Tableau 05 : Contentieux travaux et facture contentieuse travaux

Tableau 06 : Compte dette

Tableau 07 : Texte de vérification de l'exercice du système de facturation normale

Tableau 08 : Q.C.I

Tableau 09 : : Récapitulatif l'années 2022

Tableau 10 : : Récapitulatif l'années 2023

Tableau 11 : : Récapitulatif l'années 2024

Tableau 12 : Statistique par Etat

Tableau 13 : Statistique par nature

Tableau 14 : Liste des prestations

❖ Liste des figures

Figure n°1 : Schéma de la démarche générale de l'audit

Figure n°2 : Confirmation positive

Figure n°3 : Routine de confection de rapport

Figure n° 4 : Présentation du groupe SONELGAZ

Figure n°5 : Organigramme de la société SONELGAZ distribution

Figure n°6 : Organigramme de la direction de distribution de T.O

Figure n°7 : Organigramme de l'agence commercial T.O

Figure n°8 : Approche de l'audit des données répétitives

Figure n°9 : Principaux symboles utilisés

Figure n°10 : Diagramme de système de fracturation normale

❖ Liste des annexes

Annexe 01 : fiche de dépose de branchement

Annexe 02 : fiche d'enquête BT/BP

Annexe 03 : fiche de dépose de compteur

Annexe 04 : mise en demeure

Annexe 05 : relance

Annexes



الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution

FICHE DE DEPOSE DE BRANCHEMENT

Energie : GAZ <input type="radio"/> Electricité <input checked="" type="radio"/>	RDBL	
	DIRECTION DE DISRIBUTION TIZI OUZOU	
		AGENCE COMMERCIALE DE KRIM Belkacem
CARACTERISTIQUE DU BRANCHEMENT		RENSEIGNEMENTS RELATIFS A SA DEPOSE
TYPE DE BRANCHEMNT : 2 FILS <input checked="" type="radio"/> 4 FILS <input type="radio"/>	MOTIF DE DEPOSE	IMPAYES
DATE DE M.E.S <input type="text" value="31/07/2017"/>	NOM DE L'ABONNE	MEFTAH ZOUBIR
DATE DE DEPOSE <input type="text" value="22/06/2021"/>	INDEX DE DEPOSE	4551
NATURE DE BRANCHEMENT : COLLECTIF <input type="radio"/> INDIVIDUEL <input checked="" type="radio"/>	REFERENCE : 152020351225112	
Observations : <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	NOM ET PRENOM DE L'AGENT DUMENT HABILITE	Visa : Date :01/09/2024
		VISA DU DIRECTEUR D'AGENCE
		DATE :10/09/2024

ANNEXES

**Annexe 1
FICHE DENQUETE BT/BP
N° :1.....**

1	2	3	4	5	6	7
Primes fixes	Raisons Sécuritaires	Recourt contre tiers	Sociétés dissoutes	Cheque et traire impayés	Catastrophe naturelle	Autres

(1) Cocher la case utile

SD DD de : Tizi Ouzou Service commercial de : Krim Belkacem

Référence client

1	5	2	0	2	0	1	5	0	6	8	0	1	3	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Nom & Prénom(s) ou raison social du client : HADJARI SAID

196 CITE600 LOGTS EPLF

Date de résiliation : 27/07/2007

Période	Montant (DA)	Période	Montant (DA)	Période	Montant (DA)
26/04/2005	671,63	27/07/2007	782,07		
26/07/2005	711,47				
17/10/2005	737,05				
22/01/2006	586,55				
06/05/2006	654,62				
06/08/2006	659,09				
17/10/2006	672,51				
07/02/2007	782,07				
08/05/2007	427,80				

Nombre de quittances : 10


Montant global de la créance : 6 684,86 DA.

Occupation du local Par nouveau client : oui Non

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Contrôleur Nom/Prénom :</p> <p>Fait le :</p> <p>Signature et/ ou griffe :</p> <p>Observation :</p>	<p>Charge d'études recouvrement Nom/Prénom :</p> <p>Fait le :</p> <p>Signature et /griffe :</p> <p>Observation</p>	<p>Chef de service commercial Nom /Prénom :</p> <p>Fait le :</p> <p>Signature et /griffe :</p> <p>Observation</p>
--	---	--

ANNEXES

 <p>سونلغاز sonelgaz</p>	FICHE DE DEPOSE DE COMPTEUR	ANNEXE 6	
N° Série <input type="text" value="018255"/> Nom de constructeur <input type="text"/> Energie GAZ <input checked="" type="radio"/> Electricité <input type="radio"/> Année de fabrication <input type="text"/>	REGION <input type="text" value="Région de Distribution Blida"/> DIRECTION DISTRIBUTION TIZI OUZOU AGENCE COMMERCIALE KRIM BELKACEM		
CARACTERISTIQUES DU COMPTEUR	RENSEIGNEMENTS RELATIFS A SA DEPOSE		
N° NOMENCLATURE <input type="text"/> DESIGNATION <input type="text"/> DATE DE M.E.S <input type="text" value="17/05/2021"/> DATE DE DEPOSE <input type="text" value="18/05/2021"/> TYPE DE COMPTEUR <input type="text" value="MECANIQUE"/> CARACTERISTIQUE TECHNIQUE <input type="text"/>	MOTIF DE DEPOSE <input type="text" value="IMPAYES"/> NOM DE L'ABONNE <input type="text" value="NAIB MOHAMED"/> INDEX DE LA DEPOSE <input type="text" value="0 M³"/> ETAT PLOMBAGE : PRESENT : <input type="radio"/> ABSENT <input type="radio"/> En cas d'absence totale des plombages donner les indications utiles : <input type="text"/> REFERENCE : <input type="text" value="152021141421168"/>		
Observations : <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 80px; margin: 10px auto;"></div>	NOM ET PRENOM DE L'AGENT DUMENT HABILITE	Visa :	
	VISA DIRECTEUR D'AGENCE	Date : DIRECTEUR DISTRIBUTION	
	DATE :	DATE :	

Original : DD

Exemplaire N° 2 : DRC

Exemplaire N° 3 : Agence

الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution



ناحية البلدية

امتياز التوزيع تيزي وزو
مديرية التوزيع تيزي وزو

رقم
العام

الوكالة التجارية

تيزي وزو في 2024/05/15

إعذار

IDIR-FATMA إلى السيدة(ة)

المرجع: 152020303740215

عنوان: 84 LOC.CT.600 LOGTS

رقم العداد / ك: 2172
رقم العداد / غ:

سيدي (تي) نحيطكم علما بأنكم مدينون اتجاه وكالتنا بمبلغ قدره **6870,42** دج
يمثل مستحقات استهلاك الطاقة لمجموع **7** فواتير. لذا نرجو منكم التقرب إلى الوكالة
التجارية الكائن مقرها نهج العقيد ملاح تيزي وزو قصد تسوية وضعيتكم.

و إننا نصرح لكم أنه في حالة عدم امتثالكم بعد مرور ثمانية (08) أيام من استلامكم لنسخة من هذا الإنذار، سنتخذ
ضدكم كل الإجراءات القانونية.

ختم الوكالة

الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution



امتياز التوزيع تيزي وزو
مديرية التوزيع تيزي وزو

ناحية البليدة

رقم
العام

الوكالة التجارية كريم بلقاسم

تيزي وزو في 2025/03/02

إعذار

إلى السيد(ة) «Intitule»

المرجع : «Référence»

عنوان : «adresse»

رقم العداد / ك: «Numéro_ELEC»

رقم العداد / غ: «Numéro_gaz»

سيدي (تي) نحيطكم علما بأنكم مدينون اتجاه وكالتنا بمبلغ قدره **«montant»** دج

يمثل مستحقات استهلاك الطاقة لمجموع **«N»** فواتير. لذا نرجو منكم التقرب إلى الوكالة

التجارية الكائن مقرها بحي 406 مسكن كوسيدار عمارة رقم 22 المدينة الجديدة تيزي وزو.

قصد تسوية وضعيتكم.

و إننا نصرح لكم أنه في حالة عدم امتثالكم بعد مرور ثمانية (08) أيام من استلامكم لنسخة من هذا الإنذار، سنتخذ
ضدكم كل الإجراءات القانونية.

مدير الوكالة التجارية

محكمة تيزي وزو

القسم المدني

قضية رقم

جلسة :

عريضة افتتاح الدعوى

لفاعدة : الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع تيزي وزو شركة ذات أسهم الممثلة من طرف مديرها الجهوي بتيزي وزو الكائن مقرها بشارع ستيتي القائم في حفها الأستاذة صابغى كريمة الكائن مقرها بشارع القائد عروس مدعيه

ضد : بن عمروش علي الساكن بقرية عزيز احمد ولاية تيزي وزو مدعى عليه

ليطلب للمحكمة الموقرة

التذكير بالوقائع والإجراءات :

- حيث أن المدعى عليه زبون لدى العارضة الوكالة التجارية كريم بلقاسم تحت رقم الاشتراك 152021832560273 والتي تزوده بالكهرباء والغاز .
- حيث أن المدعى عليه مدين للعارضة بمبلغ إجمالي قيمته 116.280,52 دج مقابل قيمة الكهرباء الغاز المستهلكة بعدد 26 فاتورة غير مدفوعة
- حيث أن العارضة تدفع تقرير إجمالي لديون المدعى عليه بعدد الفواتير غير المدفوعة والمقدرة ب 26 فاتورة (وثيقة مرفقة رقم 01)
- حيث من الثابت انه تم توجيه عدة اعدارات بالدفع من طرف العارضة من اجل تسوية النزاع وتبني من بينها الاعذار المحرر بتاريخ 2023/10/06 ، لكن المدعى عليه لم يرد على كل الإرساليات التي وجهت إليه (وثيقة رقم 02)
- حيث وأمام تعنت المدعى عليه وإصراره بعدم دفع ديونه تجاهها ،لم يبق أمام العارضة سوى اللجوء أمام القضاء بموجب الدعوى الحالية أين تلتبس من المحكمة الموقرة بالحكم بالزام المدعى عليه بدفع المبلغ الإجمالي للفواتير المقدرة ب 116.280,52 دج للعارضة مقابل 26 فاتورة غير مدفوعة
- حيث أن العارضة تضررت كثيرا من جراء تصرفات المدعى عليه الذي لم يدفع فواتير استهلاك الغاز والكهرباء لذا تلتبس من المحكمة الموقرة الزامه بدفع مبلغ 50.000 دج عن كافة الأضرار اللاحقة بها

الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution



استشارة التوزيع تيزي وزو
مديرية التوزيع تيزي وزو

الفرع التجاري

بتاريخ 2025/04/22

الوكالة التجارية كريم بلقاسم

السيد (ة): M. SADOUN YUCEF
العنوان: COOP ANAIS AXE TECHNICUM N.V TIZI OUZOU
رقم الاشتراك: 152020102740179
عدد الفواتير غير المدفوعة: 3
المبلغ المستحق الدفع: 3688,91 دج

إلى

سونلغاز

سيدي،

أحيطكم علما أنكم مدينون اتصاه شركتنا بسبب عدم دفع فواتير الطاقة الكهربائية و/أو الغازية المستهلكة من طرفكم إلى غاية يومنا هذا.
لذا نطلب منكم التقرب من مصالحنا لتسديد ما عليكم من ديون تجاه مؤسستنا وهذا في أجل أقصاه 24 ساعة ابتداء من تاريخ استلامكم لهذا الإصدار.
هذا وفي حالة عدم امتثالكم، نوسق في الحسبم نائنا سنضطر إلى اتخاذ كل الإجراءات القانونية اللازمة واللجوء إلى القضاء مع تحريك كل الاعباب الناتجة عن كل تأخر عن الدفع.

sonelgaz

مدير الوكالة التجارية

مدير التوزيع

ناحية التوزيع البلدية

مديرية التوزيع تيزي وزو

DD

الوكالة التجارية كريم بلقاسم

سونلغاز-التوزيع، شركة ذات اسم، رأسها الاجتماعي 64 000 000 000 دج
لحمة البلدية، امتياز التوزيع تيزي وزو- سجل تجاري رقم 06 ب - 15/95- 0805455
العنوان: شارع سنيقي علي، الهاتف: 026 19 92 88 - الفاكس: 026 19 94 84
شركة مجمع سونلغاز

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

موان العمومي للمحضرة القضائية
الأستاذة تقيارت كريمة
محاضرة قضائية بتيزي وزو
عمارة عاشور/مداني الطابق الثاني
شارع محمد سعيد اوزفون تيزي وزو
رقم الهاتف 0793-30-35-00
رقم ملف : 2023 /

تكليف بالحضور

المادة 18 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية

بتاريخ الساعة: من شهر الفين و ثلاثة و عشرون (2023 / 03 / 01)

و على الساعة: الساعة: من شهر الفين و ثلاثة و عشرون (2023 / 03 / 01)

تحسن الأستاذة تقيارت كريمة محاضرة قضائية لدى محكمة تيزي وزو اختصاص مجلس قضاء تيزي وزو .
الكائن مقر مكتبنا عمارة عاشور/مداني، الطابق الثاني شارع محمد سعيد اوزفون تيزي وزو ، والموقعة ادناه .

بطلب من الأستاذة صايغي كريمة في حق : الشركة الجزائرية لتوزيع الكبرياء و الغاز ،
مديرية التوزيع تيزي وزو ، شركة ذات أسهم الممثلة من طرف مديرها الجهوي بتيزي وزو .
الكائن مقرها : بشارع ستر تي تيزي وزو

القمم في حقها الأستاذة : صايغي كريمة .

بناء على المادة 18 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية .

بلغنا النى السيد(ة) : بن عمروش علي .

الساكنة(ة) : بقريسة عزيز احمد ، ولاية تيزي وزو .

للحضور لجلسة 2023/12/21 ، محكمة تيزي وزو ، القسم المدني .

قضية رقم 23/7044 ، القاعة رقم 01 ، على الساعة التاسعة صباحا .

تنبهنا (ة) في حالة عدم امتثاله (ها) للتكليف بالحضور سيصدر حكما ضده (ها) بناء على مقدمه المدعي(ة) من عناصر .

*ولكي لايجهل ما تقدم *

- إثباتنا لذلك بلغنا وتكلمنا كما ذكر اعلاه وسلمنا نسخة من هذا المحضر للمخاطب والكل طبقا للقانون .



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الديوان العمومي للمحاضرة القضائية

الأستاذة تقيت كريمة

محاضرة قضائية بـ تـ زـ و

عمارة عائشور / مداني، الطابق الثاني شارع محمد سعيد أوزفون تيزي وزو

رقم هاتف 0793-30-35-90

تاريخ: 2023 /

محاضر تكليف بالحضور

المادة 19 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية

تاريخ: من شهر سنة الفين و ثلاثة و عشرون (2023) عر نسخة:

نحن الأستاذة تقيت كريمة محاضرة قضائية لدى محكمة تيزي وزو اختصاص مجلس قضاء تيزي وزو، الكائن مقر مكتبنا عمارة عائشور / مداني، الطابق الثاني شارع محمد سعيد أوزفون تيزي وزو، والموقعة ادناه.

بطلب من الأستاذة صافي كريمة في حق: الشركة الجزائرية لتوزيع للكهرباء والغاز، مديرة التوزيع تيزي وزو، شركة ذات أسهم الممثلة من طرف مديرها الجهوي بتيزي وزو، الكائن مقرها: بشـ ارعـ استـ تي تو زي وزو، القائم في حقها الأستاذة صافي كريمة.

بعد الاطلاع على المواد: 18، 19، 406، 407 و 416 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية.

بلغنا السيد (ة): بن عمروش علي.

السكن (ة): بقرية عزيب احمد، مد، ولاية تيزي وزو، مخاطبنا: حسب تصريحاته.

الحامل (ة): رقم: الصادرة عن: بتاريخ:

نسخة من التكليف عريضة افتتاح الدعوى، المؤشر عليها عن محكمة تيزي وزو، القسم المدني، قضية رقم 23/7044، لجلسة 2023/12/21، الساعة رقم 01، على الساعة التاسعة صباحا.

بناءً على حالة عدم امتثاله (ها) للتكليف بالحضور سيصدر حكما ضده (ها) بناءً على ما قدمه المدعي (ة) من عناصر.

«واكي لا يجهل ما تقدم»

بناءً على ذلك بلغنا وتكلمنا كما ذكر اعلاه وسلمنا نسخة من هذا المحضر للمخاطب والكل طبقا للقانون. نبلغ هذا العقد بواسطة المساعد الرئيسي المحلف.

المساعد الرئيسي المحلف

توقيع أو بصمة المبلغ له

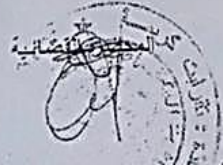


Table des matières

TABLE DES MATIERES

Remerciement	I
Dédicaces	II
Sommaire.....	III
Liste des abréviations.....	IV
Introduction générale.....	01
Chapitre 01 : l'environnement de l'audit interne	
Introduction	06
Section 01 : historique et définition de l'audit interne	06
1-1-historique de l'audit interne	06
1-2-définition de l'audit interne.....	07
1-3-nature de l'audit interne	08
Section 02 : objectifs et champs d'action de l'audit interne	08
2-1-objectif de l'audit interne.....	08
2-2-identification des erreurs fraude	09
2-2-1-documentation de l'audit des créances	09
2-2-2-vérification d'existence des créances	09
2-2-3-analyse d'ancienneté des créances.....	09
2-2-4-évaluation des risques de non recouvrement	09
2-2-5-vérification des procédures de gestion des créances	09
2-2-6-rapport d'audit	10
2-2-7-l'importance de l'audit des créances	10
2-2-8-Amélioration des processus.....	10
2-2-9-conformité réglementaire.....	10
2-2-10-transparence financière.....	10
2-2-11-contrôle de conformité	10
Section 03 : les normes de l'audit interne	11

TABLE DES MATIERES

2-3-l'audit porte sur des informations	11
Conclusion	12

Chapitre 02 : procédure de l'audit interne au sein de l'organisation

Introduction	14
Section 01 : Démarche générale.....	14
1-1-schéma de la direction générale.....	14
1-2-le système classique	16
1-2-1-organisation de la mission	17
1-2-1-1-rédaction de la description de la mission	17
1-3-plan d'approche	18
1-3-1-compréhension du système	18
1-3-2-descriptions des systèmes	18
1-3-3-les tests d'existence	19
1-3-4-évaluation de l'efficacité des contrôles interne.....	19
1-4-tests conformités des fonctionnements du contrôle interne	20
1-5-test de validité	20
Section 02 : rapport	21
3-1-rapport de certification de l'auditeur.....	22
3-2-presentation général	22
3-2-1-structure du rapport.....	22
3-2-2-les divers types d'opinion	23
Conclusion	24

Chapitre 03 : recouvrement de créances

Introduction	26
Section01 : Définition des créances.....	26

TABLE DES MATIERES

1-1-définition de la créance	26
1-2-les caractéristique des créances	26
1-2-1-la créance doit être certaine	26
1-2-2-la créance doit être liquide.....	27
1-2-3-la créance doit être exigible.....	27
Section 02 : Forme de créance	27
2-1-les impayés	27
2-1-1-un retard de paiement est déjà impayé.....	27
2-1-2- la pratique de paiement tardif, trop répondu chez les entreprises est désormais sanctionnée légalement	27
2-2-créance douteuse.....	27
2-3-créance sur collectivités local	28
Section 03 : Procédures de recouvrement de créances au sein de la SONELGAZ	28
3-1- Le recouvrement des créances	28
3-1-1- Définitions des abonnées	30
3-2-1-Relance.....	30
3-2-1-1-Suivie et coordination des relances.....	31
3-2-2 La mise en demeure	31
3-3-Récouvrement judiciaire des créances	31
3-3-1-Procédure d'apurements	32
3-3-2- Chèque et traite impayé	36
3-3-3-Créances HB/HP	36
3-3-4-Cas particulier des créances	37
3-3-5-Créances des sociétés dissoutes	38
3-3-6-Autre cas particulier	39
3-3-7-Appurement des dettes clients	39

TABLE DES MATIERES

3-3-8-Autres cas particuliers	39
3-3-9 -Autres disposition	40
Conclusion	40

Chapitre 04 : pratique d’audit des créances des abonnés au sein de Sonelgaz

Introduction	42
Section 01 : présentation de la SONELGAZ.....	42
1-1-historique du groupe Sonelgaz.....	42
1-2- Présentation du groupe Sonelgaz	46
1-2-1 -Présentation de la Société de distribution de l’électricité et du gaz Sonelgaz distribution.....	47
1-2-2-Présentation de la direction de distribution To.....	49
1-2- 3 Présentation de l'agence commerciale de TO	50
1-3 - Les différentes fonctions de l'entreprise	50
1-4- Mission de la SONELGAZ	51
Section 02 : connaissance de l’environnement du contrôle interne de la structure de recouvrement	53
2-1-definition du contrôle interne.....	53
2-1-1-objectif du contrôle interne	53
2-2-service de recouvrement	54
2 -2-1 - Service d'intégration des affaires.....	54
2-2-2 - Conseil d'administration	54
2-2-3- Les comités	55
2 -3-1. Le comité exécutif.....	55
2 - 3-2 - Le comité d’audit.....	55
2-3-3 Comité de coordination groupe	56
2-2-4 - Service contentieux	56

TABLE DES MATIERES

2-2-5 - Connaissance du système	56
2-2-6- Etude de la mission	56
2-2-7 organisation informatique	56
2-2-8 Identification des comptes significatifs.....	56
2-2-9 Organisation de la mission.....	57
2- 3- Différente approche de l'audit	57
2-3-1- Le pointage détaillé	57
2-3-2 – le contrôle analytique	57
2-3-3 – approche par des systèmes	58
2-4- les données sont traitées par un système comptable informatisé	59
2-4-1- identification des sous-systèmes de facturation	59
2-4-2-identification des sous-systèmes	59
Section 03 : programme d’audit cas pratique	59
3-1-définition d’un programme d’audit	59
3-1-1-Contenu du programme d’audit	59
3-1-1-1-Q.C.I.....	60
3-1-1-2-DCD	60
3-1-1-2-1-description du système facturation.....	61
3 1-1-1-2-2-1- vérifications de l’exercice du système de facturation	63
3-1-1-2-3-identification des contrôles interne de système de facturation	64
3-1-1-2-3-1-diagnostic de forces et faiblesses	64
3-1-1-2-2-1-objectifs du questionnaire du contrôle interne	66
3-2-identification des risques	66
3-2-1-identification des risques liés au dispositif de recouvrement des créances.....	66
3-2-2-identification des risques en fonction impliqué dans le recouvrement	66
3-3-mise en demeure adressé aux abonnés	66

TABLE DES MATIERES

3-4- rapport d’audit	73
3-4-1-2-objectif de la mission	73
3-4-1-2-approche adopté	74
3-4-1-3-le programme de travail	74
3-4-1-4-appréciation général de la gestion des deux principaux services du recouvrement	74
3-4-1-5-critique de l’organisation générale de recouvrement.....	74
3-4-2-anomalie constaté.....	74
3-4-3-6-synthèse des recommandations	74
Conclusion	75
Conclusion générale	77

Bibliographie

Liste des tableaux et des figures

Liste des annexes

Table de matière

Résumé :

SONELGAZ (société nationale de l'électricité et du gaz) est un groupe énergétique algérien, créée en 1996 qui est l'opérateur historique de la production, du transport, de la distribution et de la commercialisation de l'électricité et du gaz naturel en Algérie

En effet SONELGAZ a une grande importance pour la vie quotidienne des algériens, car elle fournit l'énergie nécessaires pour la plupart des activités, comme l'éclairage, le chauffage, la cuisson et l'utilisation d'appareils électroménager

Le contrôle interne joue un rôle important dans la gestion des risques, la conformité réglementaire, l'amélioration de la transparence et la pérennité de l'entreprise.

Il permet de contribue à la performance globale et a la construction d'une entreprise solide et fiable

L'objectif de cette mission est de s'assurer que les abonnées règlent leurs créances dans les délais, et l'établissement d'un rapport sur le contrôle interne des principaux services par lesquels transitent les Operations comptables et aboutissent dans les comptes respectifs. Pour atteindre cet objectif : il faut un bon recouvrement des créances, des règles de gestion applique au niveau de tous les services et une revue de systèmes de facturation.

Mot clé : SONELGAZ, Audit interne, contrôle interne, abonnées, DCD, QCI, PVP, Créance.

Abstract :

SONELGAZ (National Electricity and Gas Company) is an Algerian energy group, created in 1996, which is the historical operator of the production, transmission, distribution, and marketing of electricity and natural gas in Algeria.

Indeed, SONELGAZ is of great importance to the daily lives of Algerians, as it provides the energy necessary for most activities, such as lighting, heating, cooking, and the use of household appliances. Internal control plays an important role in risk management, regulatory compliance, improving transparency, and ensuring the sustainability of the company.

It contributes to overall performance and the building of a solid and reliable company . The objective of this mission is to ensure that subscribers pay their receivables on time, and to prepare a report on the internal control of the main departments through which accounting transactions pass and end up in the respective accounts. To achieve this objective, proper debt collection is required, management rules applied across all departments, and a review of billing systems.

Keyword: SONELGAZ. Internal audit, internal control, subscribers, DCD, QCI, PVP, Receivables