

Chapitre 24: Demandes de crédit, retours et réparations

Date de diffusion:

Date de révision:



INTRODUCTION

1. Ce chapitre indique la méthode pour comptabiliser et contrôler :
 - a. les demandes de crédit;
 - b. les notes de crédit;
 - c. les retours de marchandises;
 - d. les réparations.

DEMANDES DE CRÉDIT - GÉNÉRALITÉS

2. Les formulaires de Demande de crédit ([CF 1333, soit l'annexe A](#)) sont des documents numérotés que le gestionnaire de la comptabilité des Biens non publics (GCBNP) doit contrôler conformément au chapitre 6 (Contrôle des documents à usage contrôlé). Ce dernier les remet par petites quantités aux gérants des points de vente et inscrit leur numéro dans un registre de contrôle des documents à usage contrôlé.
3. Tous les points de vente doivent remplir un formulaire Demande de crédit dans les cas suivants :
 - a. Après avoir comparé la facture au bon de commande (BC), on relève une inexactitude sur la facture, et non sur le BC, portant sur le prix ou la quantité (voir le chapitre 21 [Achats]);
 - b. Le préposé à la réception se rend compte que la marchandise est endommagée et qu'il faut entamer un processus de recouvrement auprès du fournisseur ou du transporteur (voir le chapitre 21);
 - c. Une marchandise du point de vente est retournée au fournisseur aux fins d'un crédit.
Nota : Les points de vente CANEX doivent remplir un Formulaire de réclamation pour perte ou dommages, conformément à la politique Opérations 404 du Manuel des politiques et des procédures de CANEX.
4. En remplissant le formulaire de Demande de crédit, il faut :
 - a. y inscrire la date à laquelle la Demande de crédit sera considérée comme une note de crédit si aucune note de crédit n'est reçue, à savoir :
 - i. généralement 30 jours après avoir rempli la Demande de crédit lorsque la marchandise provient d'un fournisseur qui n'est pas un fournisseur de CANEX ou d'un fournisseur de CANEX qui n'est pas inscrit au programme central de facturation;
 - ii. Lorsque la marchandise provient d'un fournisseur inscrit au programme central de facturation, la date indiquée sur le formulaire doit être postérieure de 45 jours à la date à laquelle le formulaire a été rempli, conformément au paragraphe 5 de la présente.
 - b. envoyer l'exemplaire blanc au fournisseur;
 - c. dans le cas des points de vente n'appartenant pas à CANEX, joindre les exemplaires

jaune et rose au BC et à la facture, puis verser le tout dans un dossier de demande de crédit dûment daté jusqu'à la réception de la note de crédit;

- d. pour ce qui est des points de vente CANEX, classer les exemplaires jaune et rose dans un dossier de demande de crédit dûment daté et traiter le BC et la facture selon le paragraphe 9 de la présente.

DEMANDES DE CRÉDIT - FACTURATION CENTRALISÉE

5. La procédure relative aux Demandes de crédit et aux notes de crédit est résumée ci-dessous (pour de plus amples détails, se référer à la politique Mise en marché 612 du Manuel des politiques et des procédures de CANEX) :
 - a. Dans le cas d'une expédition facturée, mais non reçue ou de marchandise endommagée ou expédiée en moins, le gérant de CANEX doit remplir une Demande de crédit conformément aux paragraphes 3 et 4 de la présente;
 - b. Si le magasin ne reçoit pas une note de crédit dans un délai de 60 jours, ou si le fournisseur conteste la Demande de crédit, le gérant du magasin acheminera la Demande de crédit au QG CANEX pour que des mesures correctives soient prises (à l'exception des produits de Proctor Silex : se référer à l'annexe F de la politique Mise en marché 612 du Manuel des politiques et des procédures de CANEX);
 - c. Le fournisseur émettra une note de crédit au QG CANEX, qui approuvera cette dernière en y apposant le timbre du QG CANEX;
 - d. La note de crédit est acheminée au gérant de CANEX local par l'intermédiaire du commis à la facturation centralisée, qui traitera la note de crédit selon la procédure habituelle;
 - e. À la réception de la note de crédit approuvée, le GCBNP traitera ou appliquera celle-ci au compte du fournisseur en question;
 - f. Si aucune note de crédit ne parvient au QG CANEX dans un délai de 30 jours, on effectuera un suivi auprès du fournisseur pour l'informer que l'on déduira le montant du crédit du prochain paiement s'il n'envoie pas de note de crédit dans un délai de 45 jours, tel qu'indiqué. Après 45 jours, le gérant du point de vente enverra un exemplaire de la Demande de crédit au QG CANEX, qui vérifiera si le crédit a été émis puis apposera le timbre CRÉDIT ÉMIS de CANEX sur le formulaire. La Demande de crédit timbrée est retournée au point de vente d'origine, qui la traitera comme une note de crédit selon la procédure normale;
 - g. Les demandes de crédit remplies pour la marchandise assujettie à une entente de protection de prix doivent être accompagnées des documents justificatifs autorisés par le gestionnaire de catégories du QG CANEX. Le gestionnaire de catégories doit faire signer une entente de protection de prix au fournisseur, et le QG CANEX absorbera les dépenses si le fournisseur ne la respecte pas.

TRAITEMENT DES NOTES DE CRÉDIT

POINTS DE VENTE N'APPARTENANT PAS À CANEX

6. Lorsque le point de vente reçoit une note de crédit d'un fournisseur, il doit la comparer à l'exemplaire jaune de la Demande de crédit. La note de crédit est alors traitée en même temps que la facture du fournisseur et le BC (qui avaient été classés en attendant la note de crédit), selon les modalités prévues au chapitre 21 (Achats). Il incombe au fournisseur de conserver l'exemplaire rose en dossier.
7. Si, à la date indiquée sur la Demande de crédit, aucune note de crédit n'a été reçue, le point de vente doit demander au fournisseur de lui communiquer un numéro d'autorisation de retour dans les plus brefs délais, puis l'inscrire sur les exemplaires rose et jaune de la

Demande de crédit. Il doit ensuite traiter la facture du fournisseur, le BC et l'exemplaire jaune de la Demande de crédit et les déduire du compte du fournisseur de façon individuelle, c'est-à-dire qu'il ne faut pas les consolider pour appliquer la déduction directement à la facture en question. Il incombe au fournisseur de conserver l'exemplaire rose en dossier.

8. De manière générale, le point de vente ne doit pas traiter les BC et les facture avant de recevoir une note de crédit ou encore un numéro d'autorisation de retour du fournisseur, selon le paragraphe 7 de la présente. Il y a toutefois une exception à la règle, notamment lors d'un mois pendant lequel un inventaire a lieu, où les Demandes de crédit sont comptabilisées comme de la marchandise reçue, mais non facturée (MRNF), conformément au chapitre 21 (Achats).

POINT DE VENTE CANEX GÉNÉRALITÉS

9. Le point de vente doit inscrire toute la marchandise dans les terminaux de point de vente de CANEX au moment de la réception. Par conséquent, tous les BC et les factures de CANEX sont traités immédiatement (ils ne sont pas conservés en dossier en attendant la note de crédit).
10. Lorsque le point de vente reçoit une note de crédit d'un fournisseur, il doit la comparer à l'exemplaire jaune de la Demande de crédit. La note de crédit est alors traitée. Il incombe au fournisseur de conserver l'exemplaire rose en dossier.
11. Le point de vente reporte les Demandes de crédit non réglées à la fin du mois au compte des MRNF conformément au chapitre 21 (Achats).

FOURNISSEURS NON INSCRITS AU PROGRAMME CENTRAL DE FACTURATION

12. Si, à la date indiquée sur la Demande de crédit, aucune note de crédit n'a été reçue, le point de vente doit demander au fournisseur de lui communiquer un numéro d'autorisation de retour dans les plus brefs délais, puis l'inscrire sur les exemplaires rose et jaune de la Demande de crédit. Il doit ensuite envoyer l'exemplaire jaune de la Demande de crédit au bureau de la comptabilité des BNP, qui la déduira du compte du fournisseur de façon individuelle, c'est-à-dire qu'il n'effectuera pas une consolidation avant d'appliquer la déduction directement à la facture en question. Il incombe au fournisseur de conserver l'exemplaire rose en dossier.

FOURNISSEURS INSCRITS AU PROGRAMME CENTRAL DE FACTURATION

13. Si le gérant du point de vente ne reçoit pas la note de crédit dans les 45 jours suivant la date à laquelle le formulaire a été rempli, il envoie un exemplaire du formulaire Demande de crédit au QG CANEX, qui vérifie si le crédit a été émis, puis il appose le timbre « CRÉDIT ÉMIS de CANEX » sur le formulaire. Le formulaire dûment timbré est alors retourné au point de vente d'origine qui le traite comme s'il s'agissait d'une note de crédit.

Nota : Pour les fournisseurs inscrits au programme central de facturation, la Demande de crédit est traitée comme une note de crédit seulement après avoir été vérifiée et timbrée par le QG CANEX.

GÉNÉRALITÉS - TOUS LES POINTS DE VENTE

14. Si le point de vente reçoit la note de crédit en question et qu'il existe un écart entre le montant de la réduction demandée sur la Demande de crédit et le montant de la note de crédit reçue du fournisseur, il faut joindre une nouvelle Demande de crédit pour la différence à la note de crédit du fournisseur et la traiter de façon habituelle.

15. Si le point de vente reçoit la note de crédit en question et qu'il n'existe aucun écart entre le montant de la réduction demandée sur la Demande de crédit et le montant de la note de crédit reçue du fournisseur, il doit tout simplement classer cette note de crédit avec l'exemplaire rose de la Demande de crédit (et ne pas l'acheminer au bureau de la comptabilité des BNP aux fins de traitement).

RESPONSABILITÉS DU GCBNP

16. À la réception de la Demande de crédit, le GCBNP prend les mesures suivantes :
 - a. cocher le numéro de la Demande de crédit au Registre de contrôle des documents à usage contrôlé, comme il est indiqué au chapitre 6 (Contrôle des documents à usage contrôlé);
 - b. si la Demande de crédit est accompagnée d'une note de crédit du fournisseur, il comptabilise la note de crédit au dossier du compte fournisseur du fournisseur;
 - c. si aucune note de crédit n'est jointe, la Demande de crédit doit être appuyée du numéro d'autorisation et servir de réduction au compte du fournisseur. La Demande de crédit est comptabilisée comme s'il s'agissait d'une note de crédit, au dossier du compte fournisseur du fournisseur.

Nota :

- i. Si le GCBNP reçoit une Demande de crédit pour un fournisseur inscrit au programme central de facturation qui n'a pas été vérifiée et timbrée par le QG CANEX, il retournera la Demande de crédit au gérant du point de vente qui la traitera conformément au paragraphe 5 de la présente.
- ii. **Au moment de l'inventaire seulement**, les Demandes de crédit provenant de points de vente n'appartenant pas à CANEX et qui ne sont pas appuyées d'un numéro d'autorisation doivent être comptabilisées au compte des MRNF selon le paragraphe 8 de la présente, autrement elles seront retournées au point de vente aux fins de traitement selon le paragraphe 12.

RETOURS DE MARCHANDISES

17. Tous les retours de marchandises au fournisseur se font au moyen d'une Demande de crédit. La procédure normale relative aux Demande de crédit et aux notes de crédit s'applique.
18. La marchandise qu'un client a retournée à CANEX est traitée conformément à la politique Opérations 401 du Manuel des politiques et des procédures de CANEX.

RÉPARATIONS - CANEX

19. Le contrôle des réparations se fait au moyen d'une étiquette séparable pour réparations provenant du QG de CANEX et d'un registre de réparations local.
20. **Réparations pour les clients.** Lorsque le point de vente se charge d'un bien sous garantie qu'il faut réparer pour un client, le gérant du point de vente :
 - a. remplit les deux parties de l'étiquette pour réparations;
 - b. donne au client la partie du bas de l'étiquette;
 - c. inscrit les renseignements nécessaires dans le registre des réparations;
 - d. attache l'autre partie de l'étiquette à l'article et l'envoie au centre de réparation;
 - e. au retour de l'article, il inscrit la date dans le registre des réparations, avertit le client et le fait signer lorsque ce dernier récupère l'article.

21. **Réparations de marchandises pour le magasin.** Lorsqu'il est nécessaire de faire réparer des marchandises du magasin, le gérant du point de vente :
- a. remplit les deux parties de l'étiquette pour réparations;
 - b. classe la partie du bas de l'étiquette dans le dossier de réparation de marchandises;
 - c. inscrit les renseignements nécessaires dans le registre des réparations;
 - d. attache l'autre partie de l'étiquette à l'article et l'envoie au centre de réparation;
 - e. au retour de l'article, il inscrit la date dans le registre des réparations et renvoie la marchandise dans son rayon ou à l'entrepôt, selon le cas.
22. Le gérant du point de vente doit s'assurer que les articles retournés pour réparation sont comptabilisés au cours des inventaires surveillés, selon les modalités du chapitre 26 (Les inventaires).

[Annexe A - Les formulaires de Demande de crédit CF 1333](#)