



POLITIQUE SUR LA GESTION DES COMPTES CLIENTS

Pekuakamiulnuatsh Takuhikan

Adoption le 26 mars 2019

Entrée en vigueur le 26 mars 2019



TABLE DES MATIÈRES

1.	DÉFINITIONS	1
2.	PRÉAMBULE	2
3.	VISÉE	2
4.	PORTÉE	2
5.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	3
	5.1 KATAKUHIMATSHETA EST RESPONSABLE DE :	3
	5.2 LA DIRECTION RESPONSABLE DES COMPTES CLIENTS EST RESPONSABLE DE :....	3
	5.3 L'UNITÉ RESPONSABLE DES COMPTES CLIENTS EST RESPONSABLE DE ;.....	3
	5.4 LE COMITÉ DES COMPTES CLIENTS EST RESPONSABLE DE :	4
	5.5 LES GESTIONNAIRES SONT RESPONSABLES DE :	4
6.	AFFIRMATION DES VALEURS ET DES PRINCIPES	5
	6.1 VALEURS	5
	6.1.1 Bien commun et individuel	5
	6.1.2 Compassion et responsabilité	5
	6.1.3 Équité et humanité	5
	6.2 PRINCIPES	5
7.	RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS PARTAGÉES	6
8.	ACCEPTATION DU CLIENT	6
	8.1 TYPES DE CRÉANCES	6
	8.2 ANALYSE DE SOLVABILITÉ	6
	8.3 DOSSIER DE CRÉDIT	7
	8.4 CONSERVATION DU DOSSIER DE CRÉDIT	7
	8.5 FACILITÉ DE PAIEMENT	7
9.	SUIVI DES COMPTES CLIENTS	7
	9.1 ÉTATS DE COMPTE ET RAPPORT TRIMESTRIEL	7
	9.2 IDENTIFICATION DES COMPTES EN RETARD DE PAIEMENT	7
10.	RECOUVREMENT	8
	10.1 INTERVENTION ET COMMUNICATION	8

.....



10.2	COMITÉ DES COMPTES CLIENTS	8
10.2.1	Mandats	8
10.2.2	Pouvoirs	8
10.2.3	Composition du Comité des comptes clients	9
10.2.4	Impartialité et remplacement	9
10.2.5	Intervention du Comité des comptes clients	9
10.3	MESURES DE REDRESSEMENT	10
10.3.1	Procédures juridiques	10
10.3.2	Abandon et radiation des comptes clients	10
10.3.3	Radiation pour compassion.....	10
10.3.4	Expulsion d'un occupant	10
10.4	REGISTRE DES RADIATIONS ET ACCÈS.....	10
11.	<i>INFRACTIONS ET IRRÉGULARITÉS FINANCIÈRES.....</i>	11
12.	<i>ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION.....</i>	11



1. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les définitions suivantes s'appliquent. Tout autre terme qui n'est pas défini à la présente politique doit être interprété selon son sens commun.

CCC

Le sigle CCC est l'abréviation pour le Comité des comptes clients.

Client

Usager d'un programme ou service qui contracte un engagement financier avec Pekuakamiulnuatsh Takuhikan.

Direction responsable de l'administration et des finances

Dans le but de se conformer aux dispositions de la Loi, la direction responsable de l'administration et des finances désigne la direction développement des relations humaines et administration. L'unité responsable des finances et l'unité responsable des ressources humaines relèvent de cette direction.

Direction responsable des comptes clients

La direction responsable des comptes clients réfère à la direction Infrastructures et services publics. L'unité responsable des comptes clients relève de cette direction.

Gestionnaire

Employé de Pekuakamiulnuatsh Takuhikan responsable de la direction de l'une de ses unités administratives.

Katakuhimatsheta

Assemblée d'Élus chargée de gérer les affaires de la Première Nation des Pekuakamiulnuatsh, autrement connu sous le nom de Conseil des élus.

Pekuakamiulnuatsh Takuhikan

Organisation politique et administrative de la Première Nation des Pekuakamiulnuatsh.

Trésorerie

L'ensemble des mécanismes qui permettent à une entreprise de prévoir et de gérer les flux, d'anticiper et de prévenir les risques financiers, de négocier et de contrôler les opérations bancaires, de placer les excédents et surtout d'assurer sa liquidité et sa solvabilité.



2. PRÉAMBULE

La gestion financière de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* constitue un élément clé du développement des *Pekuakamiulnuatsh* et ses résultats ont une influence directe sur les mesures de développement social, économique et communautaire de la Première Nation des *Pekuakamiulnuatsh*. Puisque les comptes clients représentent une préoccupation constante, tant du point de vue de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* que des *clients*, il est important d'adopter la présente politique afin que tous puissent se guider dans un esprit commun.

3. VISÉE

Cette Politique sur la gestion des comptes clients s'inscrit sous la Loi sur l'administration financière et plus précisément sous la Politique cadre sur la gestion financière dans laquelle *Katakuhimatsheta* se donne deux objectifs : l'un portant sur la pérennité des ressources financières et des immobilisations corporelles et l'autre sur des pratiques claires en matière de gestion financière.

La présente politique vise donc à établir les rôles et responsabilités des principaux intervenants, de faire part des valeurs et principes qui doivent guider l'action des divers intervenants aux comptes clients et les règles de traitement de ceux-ci.

4. PORTÉE

La présente politique s'adresse à *Katakuhimatsheta* et à tous les intervenants financiers soit la direction et l'unité responsable des comptes clients, le Comité des comptes clients (*CCC*) et les *gestionnaires*. Elle s'applique aux *clients* des programmes et services qui contractent des engagements financiers avec *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

Pour les employés, les fournisseurs, les bailleurs de fonds ou tout autre organisme qui a un dû avec *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*, les modalités de recouvrement sont traitées dans la procédure sur le recouvrement.



5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 KATAKUHIMATSHETA EST RESPONSABLE DE :

- Adopter la présente politique;
- Approuver les programmes de prêts aux individus;
- Nommer les membres du Comité des comptes clients (CCC) ainsi qu'un substitut;
- Adopter des mesures permettant d'assainir les comptes clients;
- Déléguer au CCC la responsabilité d'appliquer les mesures de redressement et de statuer sur les mesures d'exception.

5.2 LA DIRECTION RESPONSABLE DES COMPTES CLIENTS EST RESPONSABLE DE :

- Développer, réviser, communiquer et s'assurer de l'application de la présente politique et du respect de la procédure applicable;
- Développer les procédures concernant le traitement des comptes clients;
- Développer avec la direction responsable des services sociaux et la direction responsable de l'éducation des stratégies socio-éducatives pour le *client* et des stratégies d'évaluation socio-économiques pour le CCC;
- Gérer globalement les comptes clients et leur perception;
- S'assurer que les mesures soient prises pour éviter la génération inutile ou excessive de comptes clients;
- Convoquer et présider les rencontres du CCC;
- Soutenir les travaux du CCC;
- S'assurer du respect de la Procédure sur la gestion de la *trésorerie*;
- Assainir les comptes clients;
- Assumer les responsabilités des gestionnaires prévues au point 5.5.

5.3 L'UNITÉ RESPONSABLE DES COMPTES CLIENTS EST RESPONSABLE DE :

- Coordonner le recouvrement des comptes clients en collaboration avec l'ensemble des ressources identifiées dans chacune des unités administratives;
- Respecter les encadrements financiers, la Procédure sur la gestion de la *trésorerie*, la présente politique et la procédure applicable;
- Créer le dossier du *client* en défaut ou du *client* souhaitant prendre une entente de paiement;
- Percevoir toutes les sommes reçues (argents, chèques, machine terminal point de vente « TPV », paiements préautorisés, etc.) par les *clients* redevables à *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*;
- S'assurer que toutes les sommes reçues (argents, chèques, TPV, paiements préautorisés, etc.) au nom de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* soient déposées dans les comptes appropriés;
- Centraliser le dossier *client* et ses différents engagements financiers ainsi que proposer une entente de remboursement;
- Soutenir les unités administratives dans la perception de l'ensemble des comptes

.....



- clients;
- Réaliser les analyses de solvabilité et les approbations de crédit;
- Coordonner les activités du CCC.

5.4 LE COMITÉ DES COMPTES CLIENTS EST RESPONSABLE DE :

- S'assurer de l'application et du respect de la présente politique dans l'analyse des dossiers soumis;
- Examiner le dossier du *client* et autoriser les mesures de redressement pouvant être exécutées en cas de non paiement;
- S'assurer du traitement du dossier conformément à la procédure applicable et rendre compte à *Katakuhimatsheta*;
- Statuer sur les mesures d'exception demandées par les unités administratives en terme de solvabilité;
- Assainir les comptes clients;
- Recommander à *Katakuhimatsheta* des mesures à prendre pour éviter la génération inutile ou excessive de comptes clients.

5.5 LES GESTIONNAIRES SONT RESPONSABLES DE :

- Gérer l'ensemble des comptes clients de l'unité administrative et s'assurer d'un service à la clientèle personnalisé;
- S'assurer que les *clients* comprennent la nature de leurs dettes;
- Commander une analyse de solvabilité et une approbation de crédit par l'unité responsable de la gestion des comptes clients, pour toute prestation de service requise par un *client* et entraînant un engagement financier de celui-ci;
- S'assurer que les mesures soient prises pour éviter la génération inutile ou excessive de comptes clients;
- Déléguer dans son unité, les ressources responsables au suivi et au recouvrement des comptes clients;
- Développer, gérer et réviser au besoin les programmes et services y compris les programmes de soutien et de prêt aux individus;
- S'assurer de facturer et de percevoir les sommes liées aux programmes et services offerts;
- Assurer la gestion des comptes clients de son unité administrative conformément à la présente politique et à la procédure applicable;
- Respecter la Procédure sur la gestion de la *trésorerie*;
- Appliquer les décisions du CCC;
- Assainir les comptes clients.



6. AFFIRMATION DES VALEURS ET DES PRINCIPES

Katakuhimatsheta insiste pour que l'application de la présente politique soit faite dans le respect des valeurs communautaires et principes suivants :

6.1 VALEURS

6.1.1 Bien commun et individuel

Il est sain que tout individu œuvre à son bien-être financier personnel.

Par ailleurs, le bien-être financier de la Première Nation des Pekuakamiulnuatsh ainsi que ses projets de développement social, économique et communautaire passent par une saine gestion de ses finances et des comptes clients.

6.1.2 Compassion et responsabilité

Tout individu a la responsabilité de faire face à toutes créances dues à *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*, dans les délais entendus.

Pekuakamiulnuatsh Takuhikan, par ailleurs, fera preuve de compassion envers les *clients* incapables de s'en acquitter promptement bien qu'ayant déployé tous les efforts nécessaires pour y arriver.

6.1.3 Équité et humanité

Pour que règne l'équité, les individus doivent recevoir un traitement équivalent en toute situation. Ils doivent pouvoir compter sur des processus objectifs, constants et dénués de favoritisme.

Par ailleurs, la Première Nation des Pekuakamiulnuatsh a retenu des valeurs d'humanité où nul ne sera tenu de donner ce qu'il n'a pas ni ne sera maintenu indéfiniment dans une situation de *client* à laquelle il ne peut raisonnablement faire face.

6.2 PRINCIPES

- Accompagner tout *client* souhaitant être soutenu dans le remboursement de ses engagements financiers envers *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*;
- Regrouper l'ensemble des engagements financiers d'un *client* envers *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* lui permettant ainsi d'effectuer un seul paiement et respecter l'orientation de *Katakuhimatsheta* : Un *client*, une dette, un paiement;
- Gérer efficacement le recouvrement;
- Prévoir des modalités dans les programmes pour éviter l'endettement des Pekuakamiulnuatsh;
- Assainir les comptes clients.



7. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS PARTAGÉES

Les responsabilités au niveau de la perception des comptes clients sont partagées entre les unités administratives et la *direction responsable des comptes clients*.

Du côté des unités administratives, pour toute prestation de service requise par un *client* et entraînant un engagement financier de celui-ci, elles commandent une analyse de solvabilité et une approbation de crédit à l'unité responsable des comptes clients. Elles perçoivent aussi les sommes en lien avec le programme ou le service offert dans l'unité administrative et le prêt consenti au *client*.

Du côté de la direction et de l'unité responsable des comptes clients, ceux-ci interviennent pour soutenir les *gestionnaires* dans le recouvrement, dans l'analyse de solvabilité du *client* et dans toutes les situations où un *client* a plus d'un compte dû et que des arrangements doivent être pris avec ce *client* le cas échéant.

Tous sont imputables de l'application des mesures décrites à la présente politique ainsi que des procédures applicables.

8. ACCEPTATION DU CLIENT

8.1 TYPES DE CRÉANCES

Les créances dues à *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* naissent de deux façons :

- Par nature du service :
 - Services publics;
 - Loyers;
 - Garderie scolaire;
 - Aide financière sous forme de prêt prévu à un service ou programme;
 - Etc.
- Par défaut :
 - TROP-perçu d'un soutien financier prévu à un service ou programme;
 - Manquement à un programme;
 - Etc.

8.2 ANALYSE DE SOLVABILITÉ

Toute prestation de services de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* requise par un *client* et entraînant un engagement financier de celui-ci doit être précédée par une analyse de solvabilité et une approbation de crédit par l'unité responsable des comptes clients. Cette analyse est autorisée par le *client*.

Pour les fins de son analyse, l'unité responsable des comptes clients considère les antécédents du *client* en matière de crédit et paiement des obligations, tant envers *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* qu'ailleurs. Elle évalue également sa capacité de paiement face à la créance qui pourrait émaner de la prestation.

.....



L'unité responsable des comptes clients rend la décision sur la solvabilité du *client* auprès de l'unité concernée. Des mesures d'exception peuvent être adressées au CCC par l'unité qui souhaite réviser la décision de l'unité responsable des comptes clients.

8.3 DOSSIER DE CRÉDIT

L'unité responsable des comptes clients est autorisée à requérir sur tout *client* l'ensemble des informations financières pertinentes à son analyse de solvabilité, notamment les informations habituelles des bureaux de crédit, des registres publics, des gouvernements, institutions financières ainsi que tout autre information permettant d'effectuer une analyse complète.

L'unité responsable des comptes clients a accès automatiquement à l'ensemble des informations de nature financière du *client* déjà en possession des différents services de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

8.4 CONSERVATION DU DOSSIER DE CRÉDIT

Le dossier de crédit doit être traité et conservé de façon confidentielle¹. Il est utilisé strictement pour les fins d'analyse de solvabilité et le traitement des comptes clients. Il est conservé tant que le *client* a des engagements financiers envers *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* et sera détruit de façon confidentielle selon l'encadrement².

8.5 FACILITÉ DE PAIEMENT

Pekuakamiulnuatsh Takuhikan instaure et maintient différents modes de paiement afin d'accommoder le *client* et faciliter le versement de ses obligations.

9. SUIVI DES COMPTES CLIENTS

9.1 ÉTATS DE COMPTE ET RAPPORT TRIMESTRIEL

Des états de compte sont transmis mensuellement au client afin de le tenir informé sur l'état de sa créance à l'endroit de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*.

À chaque trimestre, un rapport est envoyé aux *gestionnaires* afin de voir l'évolution des comptes clients pour l'unité administrative.

9.2 IDENTIFICATION DES COMPTES EN RETARD DE PAIEMENT

Les unités administratives identifient tous les retards de paiement. Elles procèdent aux démarches de recouvrement qui doivent être entreprises. Aucun paiement ne sera versé par l'unité administrative à moins qu'une entente soit convenue avec le *client*.

¹ Référence : Cadre de référence sur les renseignements personnels et l'accès à l'information

² Référence : Politique sur la gestion documentaire



Pekuakamiulnuatsh Takuhikan peut refuser ou cesser d'offrir un programme ou service à un *client* qui a une créance envers l'organisation si aucune entente de remboursement n'est convenue.

10. RECOUVREMENT

10.1 INTERVENTION ET COMMUNICATION

Le processus de recouvrement comporte des phases d'intervention des ressources et de la direction des unités administratives concernées. Ces phases graduent tant que l'objectif de recouvrement total de la créance n'est pas atteint ou encore, tant qu'il y a constat de manquement à des paiements dans le cadre d'un engagement du *client* (verbal ou écrit). En cas de difficulté ou de défaut d'un *client* de rencontrer ses engagements financiers, *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* favorise les contacts directs avec le *client*, un suivi personnalisé et rigoureux ainsi que l'application de mesures progressives respectant des délais établis.

L'unité administrative référera le *client* désireux de développer des habiletés en matière de budget et de gestion financière à un service spécialisé approprié. L'unité administrative communiquera avec l'unité responsable des comptes clients à cet effet.

10.2 COMITÉ DES COMPTES CLIENTS

Le CCC est créé par *Katakuhimatsheta* à qui il délègue les mandats et pouvoirs suivants :

10.2.1 Mandats

- Traiter les dossiers de façon confidentielle et faire preuve d'une discrétion absolue quant aux informations obtenues dans le cadre de la présente politique;
- Accorder au client l'occasion de s'expliquer et convoquer, si requis, des experts ou des gestionnaires de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* afin d'obtenir des informations supplémentaires;
- Rendre des décisions finales conformément à la présente politique tout en tenant compte des aspects humains, légaux et financiers du dossier;
- Rendre compte annuellement ou lorsque requis à *Katakuhimatsheta*.

10.2.2 Pouvoirs

- Autoriser les radiations de compte, le dépôt des procédures juridiques et, ultimement, l'expulsion d'occupant d'un logement communautaire;
- Statuer sur les mesures d'exception demandées par l'unité administrative en termes de solvabilité;
- Recommander à *Katakuhimatsheta* des mesures à prendre pour éviter la génération inutile ou excessive de comptes clients.

.....



10.2.3 Composition du Comité des comptes clients

Katakuhimatsheta nomme par résolution les directions suivantes :

- La direction responsable des comptes clients (président);
- La direction responsable des services sociaux;
- La direction responsable de l'éducation;
- La direction responsable de l'administration et des finances;
- La direction responsable du territoire (substitut).

Les membres du comité sont délégués afin de traiter de l'ensemble des dossiers et des décisions. Les membres ne sont donc pas nommés distinctement pour chaque dossier spécifique.

Les membres du comité ne peuvent pas communiquer au CCC quelque information confidentielle³ que ce soit provenant de leur direction et qui concerne le *client* à moins d'être autorisé par le *client* à les divulguer.

10.2.4 Impartialité et remplacement

La *direction responsable des comptes clients* doit s'assurer de l'indépendance du comité dans l'exercice de ses fonctions. Notamment, tout membre du comité en situation de conflit d'intérêts⁴ à l'égard d'un dossier en particulier doit cesser ses fonctions à l'égard de ce dossier et doit être remplacé par le substitut nommé par *Katakuhimatsheta*.

10.2.5 Intervention du Comité des comptes clients

Les membres du CCC se réunissent pour évaluer la situation et prendre des décisions en lien avec les dossiers *clients* qui leur sont soumis. Lorsqu'un dossier est référé au CCC, le *client* en est informé et il est convoqué à une rencontre avec celui-ci. De plus, si le *client* le désire, il peut être accompagné d'une personne de son choix non impliquée dans la situation ou demander le soutien de la ressource en accompagnement. L'accompagnateur ne pourra intervenir dans la démarche. L'objectif de cette rencontre est d'offrir au client l'opportunité de s'expliquer. En aucun cas, le *client* n'est tenu de répondre à une question ou même d'être présent à la rencontre.

Des stratégies d'évaluation socio-économiques sont utilisées afin d'assister le CCC dans ses décisions et pour aider les clients à mieux vivre l'aspect économique de leur vie en société.

La décision est prise par consensus par le CCC.

³ Référence : Cadre de référence sur les renseignements personnels

⁴ Référence : Code d'éthique des employés



10.3 MESURES DE REDRESSEMENT

10.3.1 Procédures juridiques

L'unité responsable des comptes clients intente des procédures juridiques contre des *clients* lorsqu'elle obtient la directive du CCC.

10.3.2 Abandon et radiation des comptes clients

De façon exceptionnelle, le CCC peut suspendre ou arrêter les procédures juridiques ou peut radier un compte des livres de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* pour différents motifs⁵ dont celui de la compassion.

10.3.3 Radiation pour compassion

Le CCC pourra radier un compte pour compassion si le dossier rencontre toutes les conditions suivantes et que la situation apparaît être permanente et irréversible :

- Le *client* a démontré toute la bonne volonté nécessaire pour rencontrer son obligation, notamment en remboursant la partie de la dette qui correspond à sa capacité de payer;
- Compte tenu de son contexte socio-économique et familial, les revenus du *client* sont insuffisants pour rencontrer son obligation, même partiellement;
- Il ne dispose d'aucun actif saisissable, au sens du Code de procédure du Québec ni d'actif non essentiel à la vie dont il pourrait se départir;
- Il ne rencontre pas ses autres obligations civiles habituelles : prêts, cartes de crédit, etc.;
- Sa situation familiale, de santé ou sa capacité réduite de travail viennent accentuer son incapacité à générer un revenu, de manière telle que le maintien de sa dette constituerait une contrainte démesurée et susceptible d'accentuer le problème source.

10.3.4 Expulsion d'un occupant

De même, une autorisation spécifique est requise du CCC avant de procéder à une mesure d'expulsion d'un logement à l'égard d'un *client*. *Katakuhimatsheta* doit en être informé par la direction concernée.

10.4 REGISTRE DES RADIATIONS ET ACCÈS

Un registre est créé afin d'y enregistrer tous les comptes radiés. Ce registre indique la nature et le montant du compte radié ainsi que les causes du non-paiement et de la radiation.

Par ailleurs, tout *client* d'une créance radiée est en droit d'obtenir le retrait d'une inscription apparaissant à ce registre en démontrant le caractère erroné de l'inscription ou en payant la créance en totalité.

⁵ Référence : Procédure sur le recouvrement (en révision)



Advenant des circonstances exceptionnelles, inconnues et imprévisibles, le CCC peut réhabiliter un compte *client* ayant fait l'objet d'une radiation pour compassion malgré qu'il soit inscrit au registre des radiations.

Tout membre a accès aux informations le concernant et apparaissant au registre des radiations.

11. INFRACTIONS ET IRRÉGULARITÉS FINANCIÈRES

Quiconque a une raison de croire que :

- Une dépense, une obligation ou une autre transaction de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan* n'est pas autorisée en vertu de la présente politique ou d'autres lois et politiques de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*;
- Il y a eu vol, détournement de fonds ou toute autre utilisation abusive ou irrégulière des fonds ou des actifs de *Pekuakamiulnuatsh Takuhikan*;
- Une disposition de la Loi sur l'administration financière a été enfreinte;

peut divulguer cette situation à la direction responsable de la direction générale. Si un membre de *Katakuhimatsheta* a connaissance d'une telle situation, il doit la signaler au président du Comité des finances et d'audit (référence à l'article 93 de la LAF). La personne qui dénonce de bonne foi ne doit en aucun cas faire l'objet de représailles (référence article 95 de la LAF).

Toutes les mesures raisonnables seront prises par la direction responsable de la direction générale, le Comité des finances et d'audit et les membres de *Katakuhimatsheta* afin de préserver la confidentialité de l'identité de la personne qui dénonce.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

Cette politique entre en vigueur le jour de son adoption par *Katakuhimatsheta*, soit le 26 mars 2019 et sera révisée minimalement à chaque cinq ans par la *direction responsable des comptes clients*.



HISTORIQUE

POLITIQUE SUR LA GESTION DES COMPTES CLIENTS

Création :

26 mars 2019

Révisions :

-

Chemin d'accès :

H:\Dir\G1\500RessFin\504Comptabilite\022CpteRecev\U20_PolitiqueGestionComptesClients