



RÉFÉRENTIEL	
Pôles	Pôle 1 : Gestion administrative des relations externes
Classes de situation	1.2 Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers
Situations	1.2.5 Traitement des règlements et suivi des litiges
Compétences	Suivre des règlements clients
Résultats attendus	Le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et usagers
Complexité	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Détection et rectification d'anomalies simples dans la tenue des comptes clients : saisie, imputation, codification</li> <li>– Combinaison de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement</li> <li>– Réclamations de clients</li> </ul>



## MISE EN SITUATION



- ▶ Chaque mois l'entreprise contrôle ses comptes clients.
- ▶ Les anomalies et les retards de paiement sont repérés et traités en appliquant les procédures de relance.
- ▶ Lorsqu'un client est défaillant, le recouvrement de la créance est confié à un huissier de justice.
- ▶ Pour éviter les impayés, le gérant de l'entreprise pense externaliser une partie de la gestion de ses clients. Il s'intéresse en particulier à l'affacturage.
- ▶ Une chemise contenant tous les documents nécessaires au travail vous est remise. Vous travaillez avec une suite bureautique (tableur-grapheur, tex-teur, PréAO) et avec le PGI.



**Le pointage  
des comptes clients  
et le traitement  
des relances**



**L'affacturage**



**Le suivi  
des créances  
et le traitement  
des litiges**

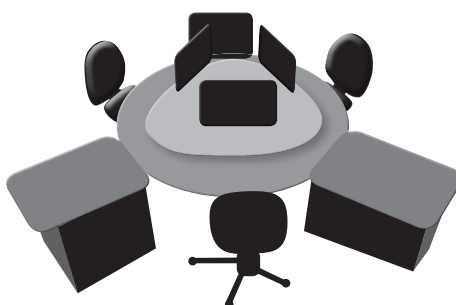
## ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÎLOTS

**Service direction**

Poste : Assistante de direction  
 Nom : A. Boiry  
 Email : assistante+vos initiales@gmail.com  
 OpenERP - Odoo  
 Identifiant : boiry      Mot de passe : assdir-ab

**Service administratif et financier**

Poste : Gestionnaire financier  
 Nom : G. Jacob  
 Email : gestfinanc+vos initiales@gmail.com  
 OpenERP - Odoo  
 Identifiant : jacob      Mot de passe : compta-gj

**Service administratif et financier**

Poste : Employé administratif  
 Nom : A. Levaux  
 Email : admin+vos initiales@gmail.com  
 OpenERP - Odoo  
 Identifiant : levaux      Mot de passe : eadm-al

**Modalités de travail**

L'entreprise utilise un système de codification pour nommer chaque document reçu ou créé.

Pour conserver une trace numérique des documents créés dans le PGI, ils seront enregistrés au format PDF sous un nom significatif dans l'espace privé de chaque élève en reprenant cette codification.

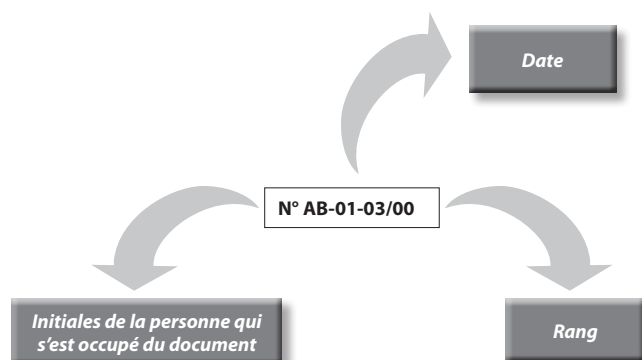
Exemples :

► **OpenERP** v6.1 **odoo** v8

PO00002.PDF (P(urchase) O(rder)) pour commande d'achat n° PO00002, sera enregistré sous C\_HA\_AB-01-03\_02.PDF

► **ebp**

CF00000002 (C(ommande) F(ournisseur)) pour commande fournisseur n° FC00000002, sera enregistré sous CF\_AB-01-03\_02.PDF

**Constitution des îlots et distribution des rôles**

Pour s'approcher de la réalité professionnelle, la façon de travailler est la constitution d'îlots de 3 élèves.

Chaque élève se verra attribuer un rôle. Lorsque le scénario est terminé par tous les élèves d'un même îlot, les rôles sont échangés entre eux jusqu'à ce que chaque élève ait fait le scénario dans son ensemble.

Le rôle du gérant sera tenu par le professeur qui pourra ainsi réceptionner et valider les travaux.

# PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

➔ Vous utilisez

OpenERP v6.1

odoo v8











Activités du 5 au 15 février

<p><b>G. Jacob</b></p> <p><b>Gestionnaire financier</b></p> <p> <b>Le pointage des comptes clients et le traitement des relances</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel reçu le 5 février (<b>doc. 1</b>), lettrez les comptes clients (lettrage automatique) et complétez l'état des anomalies (<b>annexe 1</b>).</li> <li>2. Ouvrez le grand-livre des comptes clients, enregistrez-le dans votre espace privé puis envoyez-le par courriel au gérant.</li> <li>3. Prenez connaissance du courriel envoyé par le gérant (<b>doc. 2</b>).</li> <li>4. Étudiez la procédure de recouvrement des créances impayées (<b>doc. 3</b>) et relevez les relances à produire par niveau (<b>annexe 2</b>).</li> <li>5. Traitez les relances clients multi niveaux à l'aide du PGI.</li> <li>6. Envoyez les relances par courriel au gérant.</li> </ol>	<p> </p> <p></p>
<p><b>A. Boiry</b></p> <p><b>Assistant de direction</b></p> <p> <b>L'affacturage</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel reçu le 5 février (<b>doc. 4</b>).</li> <li>2. Observez ce que propose le CIC en matière d'affacturage (<b>doc. 6</b>) et préparez les réponses aux interrogations du gérant (<b>annexe 3</b>).</li> <li>3. Présentez votre étude sous la forme d'un tableau à l'aide du texteur (<b>annexe 3</b>).</li> <li>4. Envoyez le document au format PDF au gestionnaire financier (<b>doc. 7</b>).</li> </ol>	<p></p> <p></p> <p></p>
<p><b>A. Levau</b></p> <p><b>Employé administratif</b></p> <p> <b>Le suivi des créances et le traitement des litiges</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel reçu le 5 février (<b>doc. 8</b>).</li> <li>2. À l'aide du texteur, créez les deux lettres types sous forme de formulaire en les adaptant à notre société (<b>doc. 9</b>).</li> <li>3. Prenez connaissance du courriel envoyé par Geoffrey Jacob (<b>doc. 10</b>) et recherchez les données qui seront à saisir dans les formulaires (<b>doc. 11 à 13</b>) (<b>annexe 4</b>).</li> <li>5. Traitez la créance contentieuse du client Stef Transport en créant et en imprimant les courriers nécessaires.</li> <li>6. Envoyez par courriel les lettres que vous avez produites au gestionnaire financier.</li> </ol>	<p></p> <p></p>

➔ Vous utilisez

ebp

Activités du 5 au 15 février

<p><b>G. Jacob</b></p> <p><b>Gestionnaire financier</b></p> <p> <b>Le pointage des comptes clients et le traitement des relances</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel reçu le 5 février (<b>doc. 1</b>).</li> <li>2. Lettrez les comptes clients (lettrage manuel) et complétez l'état des anomalies (<b>annexe 1</b>).</li> <li>3. Ouvrez le grand-livre des comptes clients, enregistrez-le dans votre espace privé puis envoyez-le par courriel au gérant.</li> <li>4. Prenez connaissance du courriel envoyé par le gérant (<b>doc. 2</b>), étudiez la procédure de recouvrement des créances impayées (<b>doc. 3</b>) et relevez les relances à produire (<b>annexe 2</b>).</li> <li>5. Traitez les relances clients à l'aide du PGI.</li> <li>6. Envoyez les relances par courriel au gérant.</li> </ol>	<p></p> <p></p>
<p><b>A. Boiry</b></p> <p><b>Assistant de direction</b></p> <p> <b>L'affacturage</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel reçu le 5 février (<b>doc. 4</b>).</li> <li>2. Observez ce que propose le CIC en matière d'affacturage (<b>doc. 6</b>) et préparez les réponses aux interrogations du gérant (<b>annexe 3</b>).</li> <li>3. Présentez votre étude sous la forme d'un tableau à l'aide du texteur (<b>annexe 3</b>).</li> <li>4. Envoyez le document au format PDF au gestionnaire financier (<b>doc. 7</b>).</li> </ol>	<p></p> <p></p> <p></p>
<p><b>A. Levau</b></p> <p><b>Employé administratif</b></p> <p> <b>Le suivi des créances et le traitement des litiges</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez connaissance du courriel reçu le 5 février (<b>doc. 8</b>).</li> <li>2. À l'aide du texteur, créez les deux lettres types sous forme de formulaire en les adaptant à notre société (<b>doc. 9</b>).</li> <li>3. Prenez connaissance du courriel envoyé par Geoffrey Jacob (<b>doc. 10</b>) et recherchez les données qui seront à saisir dans les formulaires (<b>doc. 11 à 13</b>) (<b>annexe 4</b>).</li> <li>4. Traitez la créance contentieuse du client Stef Transport en créant et en imprimant les courriers nécessaires.</li> <li>5. Envoyez par courriel les lettres que vous avez produites au gestionnaire financier.</li> </ol>	<p></p> <p></p>

# SCÉNARIO 1

## DOC 1 Courriel de Mickaël Klimzack reçu le 5 février

De : Mickaël Klimzack  
 À : Geoffrey JACOB  
 Date : 05/02/20nn  
 Objet : Contrôle des comptes

Geoffrey,

Je vois notre expert-comptable demain matin. J'aurai besoin d'un contrôle précis des comptes clients pour le mois de janvier.

Pourriez-vous me préparer rapidement un état des anomalies et m'éditer le grand-livre des comptes clients. Faites-moi parvenir le document au format PDF sur ma boîte mail.

Merci.

Mickaël

## DOC 2 Courriel de Mickaël Klimzack reçu le 13 février

De : Mickaël Klimzack  
 À : Geoffrey JACOB  
 Date : 13/02/20nn  
 Objet : Contrôle des comptes

Geoffrey,

J'ai bien reçu le grand-livre des comptes clients. J'ai relevé des retards de paiement plus ou moins importants.

Je vous remets notre nouvelle procédure de relance des impayés. Dressez la liste des clients à relancer en précisant le niveau.

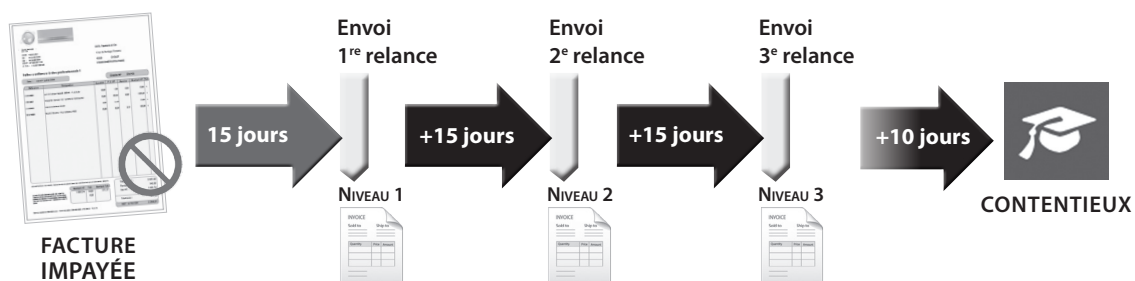
Il faudrait aussi traiter les relances sur le PGI pour qu'elles soient imprimées et envoyées dès ce soir. Notre trésorerie nous oblige à être rigoureux sur ce sujet.

Merci de m'envoyez vos éditions sur ma boîte mail.

Mickaël

## DOC 3 Procédure de recouvrement des créances impayées

### Procédure de recouvrement des créances impayées



## DOC 4 Consignes du 5 février



La direction

Le 5/02/..

Destinataire :

Anne BOIRY

Assistante de Direction

Objet : Risque client

Détails :

Anne,

Pour sécuriser notre trésorerie, je pense me tourner vers une solution d'affacturage pour certains de nos clients.

Voyez ce que propose notre banque sur ce sujet. J'ai vu qu'il existait une rubrique sur leur site.

Il serait ensuite souhaitable que vous me fournissiez des informations sur cette question. Pour vous aider dans vos recherches, je vous ai préparé un tableau.

Merci

M. Klimzack

P.J. : 1 tableau de questions / réponses sur l'affacturage

## DOC 5 Mode opératoire – Création d'un document PDF

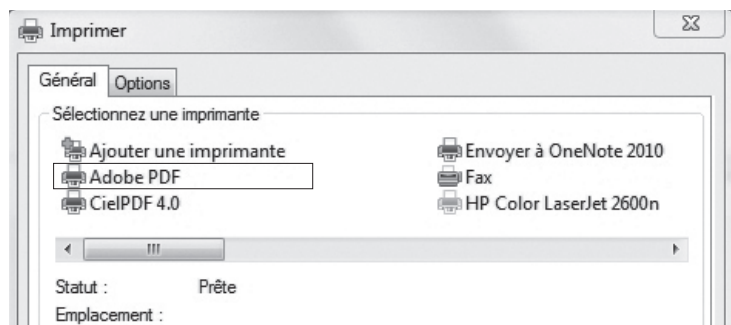
### Créer un document PDF (Portable Document Format)

#### ► Sous Microsoft Office 2010

1. Cliquez sur [Fichier].
2. Cliquez sur [Enregistrer sous].
3. Choisissez PDF comme Type de document.
4. Saisissez le nom du fichier.
5. Cliquez sur le bouton [Enregistrer].

#### ► En utilisant une imprimante PDF depuis tout logiciel

1. Déroulez le menu [Fichier].
2. Choisissez [Imprimer].
3. Déroulez la liste des imprimantes.
4. Choisissez l'imprimante PDF (imprimante virtuelle) et validez.



# SCÉNARIO 1

## DOC 6 Site Web du CIC

The screenshot shows the CIC website interface. At the top, there's a header with the CIC logo and navigation links like 'Accessibilité' and 'Agences'. Below the header, there's a banner with a woman's face and the text 'Parce que le monde bouge'. A search bar is visible. The main content area features an article titled 'L'affacturage : développez vos affaires en toute sécurité' under the 'FINANCEMENT' category. The article text discusses the benefits of factoring for businesses. To the left, there's a sidebar with a login section for 'Filbanque : vos comptes', a 'Dossiers pratiques' section with links to 'Particuliers', 'Professionnels', 'Entreprises', and 'Grands Comptes', and a newsletter subscription form. A video player is embedded in the article, showing a person speaking. A callout box from the video player contains the following text: 'Notre banque le CIC fournit des informations sur l'affacturage à l'adresse : <https://www.cic.fr/fr/banques/entreprises/l-affacturage>. La recherche peut aussi se faire sur Google en saisissant la requête CIC l'affacturage. Vous pouvez aussi visiter d'autres sites.'

## DOC 7 Courriel de Mickaël Klimzack reçu le 13 février

The screenshot shows an email interface. The header fields are: 'De : Mickaël Klimzack', 'À : Anne Boiry', 'Date : 15/02/20nn', and 'Objet : Étude affacturage'. Below the header, there's a large empty box for the email body. The email content is as follows:

Anne,

J'ai pris rendez-vous demain à 15 h avec mon conseiller financier Monsieur Cantrel pour le financement de nos créances par l'affacturage.

Pouvez-vous m'envoyer le travail que vous avez préparé au format PDF sur ma boîte mail.

Merci.

M. Klimzack

## DOC 8 Courriel de Geoffrey Jacob reçu le 5 février

De : Geoffrey Jacob

À : Adeline Levaux

Date : 05/02/20nn

Objet : Créances contentieuses



Adeline,

La direction a décidé de confier le recouvrement des créances contentieuses à un huissier, la SCP Lemale Desmullier Mercadier à Vannes.

J'ai donc besoin de courriers spécifiques. J'ai téléchargé sur Internet deux modèles qu'il faudrait adapter. Le mieux serait de créer des formulaires à l'aide du texteur pour éviter de saisir de nouvelles lettres à chaque nouveau contentieux.

Avant de les utiliser, envoie-moi les lettres types créées au format PDF sur ma boîte mail.

Merci pour ton aide.

Geoffrey

## DOC 9 Modèles de lettres téléchargées

### Demande de certificat de non-paiement

Modèle de lettre

<Nom de la banque>

<Adresse de la banque>

Lieu, le <Date>

[www.netpme.fr/produit/modele-lettre](http://www.netpme.fr/produit/modele-lettre)

Objet :

Demande de certificat de non-paiement

Madame, Monsieur,

Le <Chèque ou virement> n° <Numéro> d'un montant de <Montant en chiffres et en lettres> euros établi à notre ordre par <Émetteur> tiré sur <Banque de l'émetteur> a été rejeté depuis plus de 30 jours pour insuffisance de provision.

En conséquence, nous vous prions de bien vouloir nous adresser par retour du courrier un certificat de non-paiement, afin que nous puissions recouvrer cette créance par l'intermédiaire d'un huissier de justice.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de nos sincères salutations.

Signature

### Demande de recouvrement de créance

Modèle de lettre

[www.netpme.fr/produit/modele-lettre](http://www.netpme.fr/produit/modele-lettre)

<Nom de l'huissier>

<Adresse>

Lieu, le <date>

Objet :

Demande de recouvrement de créance

Maître,

Conformément à notre conversation téléphonique, nous vous adressons sous ce pli un certificat de non-paiement délivré à notre profit par la banque <Nom de la banque> à l'encontre de <M., Mme, la société> dont le <Domicile, siège social> est situé à <Lieu>. Nous vous remercions de bien vouloir le signifier à notre débiteur dans les plus brefs délais.

Avant d'engager toute mesure d'exécution forcée, nous vous prions de bien vouloir nous donner votre avis sur sa solvabilité.

Nous vous prions d'agréer, Maître, l'assurance de nos salutations distinguées.



# SCÉNARIO 1

## DOC 10 Consignes du 13 février

Geoffrey Jacob  
Gestionnaire financier



Adeline ? Bonjour, c'est Geoffrey,

J'ai ressorti le dossier STEF TRANSPORT.  
Vous savez qu'il ne nous a toujours pas réglé. Ça fait plus de 3 mois !  
Le recouvrement amiable n'a pas abouti. Il va donc falloir faire appel à notre huissier sur Vannes, pour recouvrer cet impayé.

D'accord, c'est gentil ! Merci, Adeline.

Adeline Levaux  
Employée administrative



Oui, bonjour Geoffrey,

Oui je sais,  
De mon côté j'ai préparé les lettres types pour les recouvrements contentieux chez l'huissier.  
Je vais maintenant préparer les courriers pour la STEF TRANSPORT et je vous les envoie par retour sur votre boîte mail au format PDF.

De rien, à tout à l'heure.

## DOC 11 Liste des factures en attente de règlement

★ Recherche : Factures clients ?

Référence 
 Partenaire 
 Vendeur

Journal 
 Période ?

	DATE DE FACTURE	NUMÉRO	CLIENT	SOCIÉTÉ	VENDEUR	DATE D'ÉCHÉANCE	DOCUMENT D'ORIGINE	DEVISE	BALANCE	HORS-TA
<input type="checkbox"/>	12/10/2014	SAJ/2014/0001	MENHIR	C-Nett propre	Administrator	31/10/2014	SO001	EUR (€)	2322,68	1935,
<input type="checkbox"/>	12/10/2014	SAJ/2014/0003	MENHIR	C-Nett propre	Administrator	31/10/2014	SO003	EUR (€)	779,14	649,
<input type="checkbox"/>	12/10/2014	SAJ/2014/0004	BREIZH SERRURERIE	C-Nett propre	Administrator	31/10/2014	SO004	EUR (€)	726,50	605,
<input type="checkbox"/>	12/10/2014	SAJ/2014/0005	STEF TRANSPORT	C-Nett propre	Administrator	31/10/2014	SO005	EUR (€)	1486,57	1238,
<input type="checkbox"/>	12/10/2014	SAJ/2014/0002	MENHIR	C-Nett propre	Administrator	31/10/2014	SO002	EUR (€)	1341,25	1117,
<input type="checkbox"/>	31/01/2015	SAJ/2015/0023	AIGLE VANNES	C-Nett propre	Administrator	31/01/2015	SO023	EUR (€)	5040,00	4200,
									11696,14	9746,7

Le virement n° 8418931 de la société Stef Transport tiré sur BNP Paribas a été rejeté par notre banque le 05/11/2014-1.

Les relances successives sont restées sans suite.



## DOC 12 Fiche client

Clients ?

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

45 / 50

Nom : STEF TRANSPORT

Référence : 411STEFT

Partenaire : SARL

Client ? : ☒

Langue ? : French / Français

Fournisseur ? : ☐

Général

Achats-Ventes

Comptabilité

Historique

Notes

Profilage

Nom du contact : Mobil

Civilité : Monsieur

Fonction : Responsable administratif

Adresse postale

Communication

Type ? : Par défaut

Tél. : 02 97 87 66 10

Rue : Rue Alain Gerbault

Tél. portable :

Rue (suite) : Zone industrielle du Prat

Fax : 02 97 87 66 11

Code Postal : 56000

Ville : Vannes

Courriel : contact@stef.com

Pays : France

État fédéral :

Catégories

[1 à 1] de 1

NOM COMPLET

Client - Prestation ponctuelle

## DOC 13 Fiche fournisseur (huissier)

Fournisseurs ?

Modifier Créer Dupliquer Supprimer

8 / 9

Nom : SCP Lemale Desmullier Mercadier

Référence : 401HUISSIER

Partenaire :

Client ? : ☐

Langue ? : French / Français

Fournisseur ? : ☒

Général

Achats-Ventes

Comptabilité

Historique

Notes

Profilage

Nom du contact :

Civilité :

Fonction :

Adresse postale

Communication

Type ? :

Tél. : 02 97 47 15 69

Rue : 10 passage de Saint-Tropez

Tél. portable :

Rue (suite) :

Fax :

Code Postal : 56006

Ville : VANNES Cedex

Courriel :

Pays : France

État fédéral :

Catégories

## Activités réalisées par le gestionnaire financier G. Jacob

### ANNEXE 1 Relevé des anomalies constatées

Relevé des anomalies constatées au 05/02/20nn pour les comptes clients lettrés					
Client	Pièce(s) comptable(s)	Date de l'opération	Montant débit	Montant crédit	Anomalie constatée
Breitz serrurerie	SO004	15/12/n-1	724,08	–	Retard de paiement
Menhir	SO001	12/10/n-1	2 314,95	–	Retard de paiement
	SO002	10/11/n-1	1 336,79	–	Retard de paiement
	SO003	15/12/n-1	776,54	–	Retard de paiement
Ibis	SO020 Virement	31/01/nn 05/02/nn	4 037,70	4 037,00	Écart d'arrondi de 0,70
Marine West Lorient	SO011 Virement	31/01/nn 05/02/nn	667,07	667,00	Écart d'arrondi de 0,07
Steft transport	SO005	18/12/nn	1 481,62	–	Retard de paiement
UMIH du morbihan	SO015 Virement	31/01/nn 03/02/nn	1 032,57	1 023,57	Erreur paiement Inversion de chiffre

## ANNEXE 2 Relances à produire

Relances au 13 février				
Client	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Contentieux
Breitz serrurerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menhir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Steft transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les factures sont payables fin de mois.

Lorsqu'une facture est créée à la fin du mois, elle est à payer pour la fin du mois suivant.

## Activités réalisées par l'assistante de direction A. Boiry

### ANNEXE 3 Étude de l'affacturage

#### C-NETT Propreté

Date : 05/02/20nn

Chargé de mission : Boiry / \_\_\_\_\_

#### DOCUMENT DE TRAVAIL

#### L'affacturage

Quel est le principe de l'affacturage ?	<i>L'affacturage consiste à confier la gestion de tout ou partie de ses créances clients par une société d'affacturage. Le factor se charge de recouvrer les créances et l'entreprise récupère immédiatement la trésorerie versée par le factor dans les 48 heures.</i>
Quels sont les avantages de l'affacturage ?	<i>Les risques d'impayés sont transférés au factor puisqu'il garantit le paiement des créances L'encaissement des créances des immédiat.</i>
Comment s'opère le transfert des créances et des fichiers ?	<i>L'affacturage aujourd'hui est dématérialisé. Une image de chaque facture est transférée à la société d'affacturage. À réception, la société d'affacturage va créditer le compte du client.</i>
Quel est le coût de l'affacturage ?	<i>Des frais de services et commissions sont facturés par le factor. Cependant l'entreprise évite des frais de personnel, et des frais bancaires liés aux rejets.</i>
Quelles sont les autres solutions de mobilisation des créances clients ?	<i>L'entreprise peut avoir recours aux crédits de trésorerie : facilité de caisse, découvert, crédit de campagne, et aux mobilisation de créances : escompte, cession Dailly</i>

## Activités réalisées par l'employé administratif A. Levaux

## ANNEXE 4 Données à saisir dans les champs de formulaires

Données de formulaire	
Champs de formulaire	Données à saisir
Date	13 février 20nn
Client	Stef transport
Adresse	Rue Alain Gerbauld Zone industrielle du Prat 56000 Vannes
Facture n°	SAJ/20nn/005
Mode de règlement	Virement
Montant de la créance	1 486,57
Banque du client	BNP Paribas
Date du rejet	05/11/n-1