

A1 – Gestion de la relation client et fournisseur

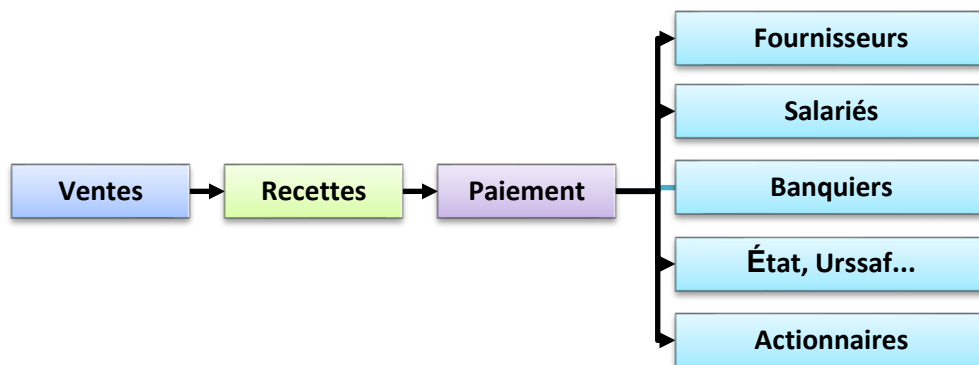
Chapitre 18 – Suivre les comptes de tiers

Problématique

L'entreprise doit suivre rigoureusement les comptes clients et fournisseurs car :

- les clients font rentrer l'argent qui sert à payer les fournisseurs, les salariés, les banquiers, l'État (impôts, TVA), l'Urssaf, les actionnaires, etc.
- les fournisseurs ont un impact direct sur l'image de l'entreprise lorsqu'elle ne paie pas ses dettes dans les délais.

Tout défaut de paiement d'un client peut entraîner des difficultés en cascade et conduire à des retards ou défauts de paiement auprès des fournisseurs. Dans les situations extrêmes, ces problèmes peuvent conduire à une cessation de paiement et à la liquidation de l'entreprise.



Sommaire (4 h 15)

Sommaire (4 h 15)		
Problématique	1	10'
Introduction		
QCM	2	5'
Réflexion 1 : identifier les conséquences liées aux impayés	3	15'
Réflexion 2 : réduire les impayés	4	15'
Missions professionnelles		
1. Analyser la situation d'un client	5	40'
2. Répondre à un fournisseur	6	30'
3. Répondre à une demande d'un client	7	20'
4. Identifier le risque client	8	40'
5. Mettre en place une procédure de relance	9	1 h 20'
Ressources		
1. Le contrôle des tiers	10	
2. Les sources d'informations clients et fournisseurs	10	
3. Le lettrage	11	
4. La relance des clients	11	
Bilan de compétences	12	

Introduction

Chapitre 18 : Suivre les comptes de tiers

QCM

Questions	Avant	Réponses	Après
Question 1 Le coût de l'impayé correspond	<input type="checkbox"/>	À la perte de la créances	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Au temps passé dans les relances	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Au coût du financement de la trésorerie	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Au stress du responsable	<input type="checkbox"/>
Question 2 Si la marge d'une entreprise est de 10 %. Pour compenser la perte, l'entreprise doit réaliser une vente de	<input type="checkbox"/>	10 000 €	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	50 000 €	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	100 000 €	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	150 000 €	<input type="checkbox"/>
Question 3 Les source d'informations concernant les tiers sont	<input type="checkbox"/>	Les comptes clients	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les comptes fournisseurs	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les relevés bancaires	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	La balance des comptes	<input type="checkbox"/>
Question 4 L'opération consistant à contrôler les dettes et créances payées s'appelle	<input type="checkbox"/>	Le contrôle	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Le lettrage	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Le testage	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Le pointage	<input type="checkbox"/>
Question 5 Un impayé d'un client à des conséquences pour	<input type="checkbox"/>	Les fournisseurs	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les clients	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les banquiers	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les actionnaires	<input type="checkbox"/>
Question 6 Un impayé peut entrainer	<input type="checkbox"/>	Une cessation de paiement	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Un dépôt de bilan	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Des frais bancaires	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Des pénalités	<input type="checkbox"/>
Question 7 Le délai maximum de paiement accordé par la loi est de	<input type="checkbox"/>	30 jours fin de mois	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	45 jours fin de mois	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	60 jours après facturation	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	60 jours fin de mois	<input type="checkbox"/>
Question 8 Le suivi des tiers peut être réalisé facilité par	<input type="checkbox"/>	Le bilan comptable	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Le budget de trésorerie	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Le compte de résultat	<input type="checkbox"/>
Question 9 Le suivi des impayés doit être réalisé	<input type="checkbox"/>	Tous les jours	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Toutes les semaines	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Tous les mois	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Tous les trimestres	<input type="checkbox"/>

Réflexion 1 - Identifier les conséquences liées aux impayés

Durée : 15'	 ou 	Source
-------------	--	--------

Travail à faire

Après avoir lu le **document** répondez aux questions suivantes :

1. Quelles sont les conséquences des retards de paiement pour les entreprises ?
2. Quelle est la proportion des PME qui ont rencontré des retards de paiement ?
3. Quelles sont les solutions préconisées ?

Doc. 1 Les impayés paralysent la trésorerie des PME

Les problèmes de trésorerie liés à de mauvais paiements plombent le quotidien de plus d'un patron. Une récente Etude IPSOS pour American Express auprès de plus de 300 chefs d'entreprises PME et ETI détaille l'ampleur du problème.

Le ressenti : la trésorerie, préoccupation majeure

Selon cette étude, la trésorerie vient en tête de liste des sujets d'inquiétude. Ainsi, 70 % des répondants en font un enjeu prioritaire, avant même de remplir le carnet de commandes. De plus 46 % des personnes interrogées indiquent que les difficultés de trésorerie sont liées aux retards de paiement.

[...]

Les faits : plus de la moitié des entreprises subit des retards de paiement

Les retards de paiement sont avérés : 68 % des patrons interrogés en ont rencontré au cours des 12 derniers mois. Plus grave : 45 % des répondants ont carrément fait face à des impayés sur la même période.

L'étude précise que le délai moyen de paiement monte à 49 jours (pour rappel, le délai supplétif pour payer ses fournisseurs est fixé à 30 jours). Et selon les chiffres de L'INSEE, ce délai moyen de paiement dépasse actuellement 54 jours et tend à augmenter depuis 2013.

Les conséquences : les fournisseurs doivent attendre

Mécaniquement, les entreprises dont la trésorerie chute à cause de problèmes de paiement ont plus de mal à payer leurs propres fournisseurs dans les temps. C'est le cas de 20 % d'entre elles.

La conséquence la plus grave reste la mise en danger des entreprises. D'ailleurs, retards de paiement et impayés causent un quart des dépôts de bilan annuels.

Les solutions : développer le recours à des expertises externes

Les entreprises activent plusieurs stratégies pour faire face à leurs impayés : 29 % gèrent les relances en interne, 24 % négocient des facilités de caisse avec leur banque et 19 % négocient avec les fournisseurs.

Ces stratégies font encore peu appel aux expertises externes. Parmi elles figure l'affacturage, l'assurance-crédit, [...] Également, les solutions des cabinets de recouvrement sont des alternatives. Les entreprises peuvent aussi solliciter le médiateur interentreprises de Bercy, quand un client grand compte tend à abuser de sa position dominante. [...]

Source : Philippe Bernis (Direct Recouvrement), www.direct-recouvrement.fr

Réflexion 2 - Réduire les impayés

Durée : 15'		Source
-------------	---	--------

Travail à faire :

Après avoir lu le **document** répondez aux questions suivantes :

1. Quels sont les délais maximums de paiement autorisés par la loi ?
2. Quel est l'intérêt d'accorder un escompte aux clients ?
3. Quelles sont les garanties de paiement citées et quels sont est leurs intérêts ?
4. Comment recouvrer une créance à l'amiable ?

Doc. Prévenir les impayés

Les retards de paiement et les impayés des clients peuvent avoir des incidences sérieuses sur la trésorerie de l'entreprise. Il convient donc de tout faire pour les éviter.

Réduire les délais de paiement.

La loi permet d'accorder à ses clients 45 jours fin de mois ou 60 jours à compter de la date d'émission de la facture pour qu'ils procèdent au règlement. Un délai déjà très long, qu'il convient, quand c'est possible, de réduire en modifiant les conditions générales de vente et qui, il ne faut pas l'oublier, commence à courir le jour de la facturation. Une facturation qu'il faut donc établir le plus tôt possible. Autre pratique intéressante pour la trésorerie de l'entreprise : inciter les clients à honorer par anticipation les factures en leur accordant un escompte pour tout paiement avant échéance. La mise en place d'une facturation partielle ou la demande de versement d'une avance le jour de la commande peut également être envisagée.

Exiger des garanties de paiement

Pour éviter les impayés, il est opportun d'exiger des garanties. Certaines, comme le gage et l'hypothèque, réservent la possibilité de faire saisir l'un des biens mobiliers ou immobiliers du client défaillant pour les faire vendre en remboursement de sa dette. D'autres donnent le droit de conditionner la réalisation de la vente au fait qu'une personne se porte caution pour l'acheteur, c'est-à-dire s'engage à payer sa dette à sa place s'il se trouve dans l'impossibilité de le faire.

Enfin, l'insertion d'une clause de réserve de propriété dans les conditions générales de vente retardera le transfert de propriété du bien au jour du paiement intégral du prix. Ainsi, en cas d'impayé, il sera facile d'en obtenir la restitution.

Recouvrer à l'amiable ses créances

Si, malgré toutes les précautions prises, certains clients tardent à honorer leur dette, un certain nombre de démarches peuvent être accomplies avant de recourir à la justice. Tout d'abord, commencer par effectuer des relances téléphoniques fermes et régulières pour montrer au client sa détermination à être payé et à porter l'affaire au contentieux si besoin. Si ces relances restent infructueuses, adresser un ultimatum sous la forme très solennelle d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou remise par un huissier de justice, peut se révéler efficace.

Et lorsque ces méthodes n'ont pas donné de résultat, reste à recourir à l'injonction de payer. Rapide, simple et peu coûteuse, cette procédure judiciaire permet d'obtenir facilement un titre exécutoire autorisant ensuite à faire procéder, si besoin, à la saisie des biens du débiteur défaillant.

Source : <http://business.lesechos.fr/>

Missions professionnelles

Mission 1 - Analyser la situation d'un client		<i>Made - Style</i>
Durée : 40'	 ou 	Source

Contexte professionnel

Made-Style conçoit des vêtements et accessoires ainsi que des panneaux muraux décoratifs tricotés. Elle crée ses modèles dans ses locaux de Paris puis les fait fabriquer par des entreprises spécialisées en France et en Italie.

Le 31/07, M. Hal Waits (directeur) vous demande d'étudier la situation des clients Deruelle et Javrier.

Travail à faire

1. Lettrez manuellement les opérations réalisées avec la société Deruelle et la société Jarvier.
2. Indiquez les échéances des factures réalisées en juillet.
3. Réalisez les travaux qui s'imposent vis-à-vis de la société Deruelle

Doc. 1 Modalités de paiement des clients de l'entreprise (extrait)

Tableau récapitulatif des clients de leur modalité de paiement (extrait)				
N° Client	Nom ou raison sociale	Modalité de paiement	Code	Modalité de paiement
411023	Vinatou Robert	Comptant	CPT	Virement
411024	Deruelle SA	30 jours fin de mois	30JFDM	Chèque
411029	Gonthier SARL	Fin de mois	FDM	Chèque
411035	Bertrand SA	60 jours	60J	Traite
411056	Javrier Pauline	45 jours	45J	Virement
411063	Humbert Celine	30 jours fin de mois	30JFDM	Chèque
411078	Jacuvier SA	Comptant	CPT	Chèque
411089	Pilard Louise	Comptant	CPT	Chèque

Doc. 2 Comptes clients

Client : 411024 Deruelle					
Dates	Libellés	Echéances	Débit	Crédit	Lettrage
02/03/20xx	Facture F28-456	30/04/20xx	3 289,33		
18/03/20xx	Facture F28-489	30/04/20xx	1 523,45		
22/03/20xx	Avoir A28-32			210,30	
13/04/20xx	Facture F28-501	31/05/20xx	3 528,43		
28/04/20xx	Chèque 145983678			4 602,48	
05/05/20xx	Facture F28-518	31/05/20xx	986,89		
19/06/20xx	Facture F28-539	31/07/20xx		3 528,43	
25/06/20xx	Facture F28-563	31/07/20xx	3 474,78		
29/06/20xx	Chèque 145983693	30/07/20xx		3 447,78	
12/07/20xx	Facture F28-589				

Client : 411056 Javrier					
Dates	Libellés	Echéances	Débit	Crédit	Lettrage
10/02/20xx	Facture F28-423	25/03/20xx	832,45		
15/03/20xx	Facture F28-482	30/04/20xx	489,74		
25/03/20xx	Virement			832,45	
19/04/20xx	Facture F28-515	03/06/20xx	1 433,25		
05/05/20xx	Virement			489,74	
03/06/20xx	Virement			1 433,25	
15/06/20xx	Facture F28-523	30/07/20xx	832,77		
19/06/20xx	Facture F28-540	03/08/20xx	1 823,12		
07/07/20xx	Facture F28-566				
22/07/20xx	Chèque 145983693				

Mission 2 – Répondre à un fournisseur		<i>Made - Style</i>
Durée : 30'	ou	Source

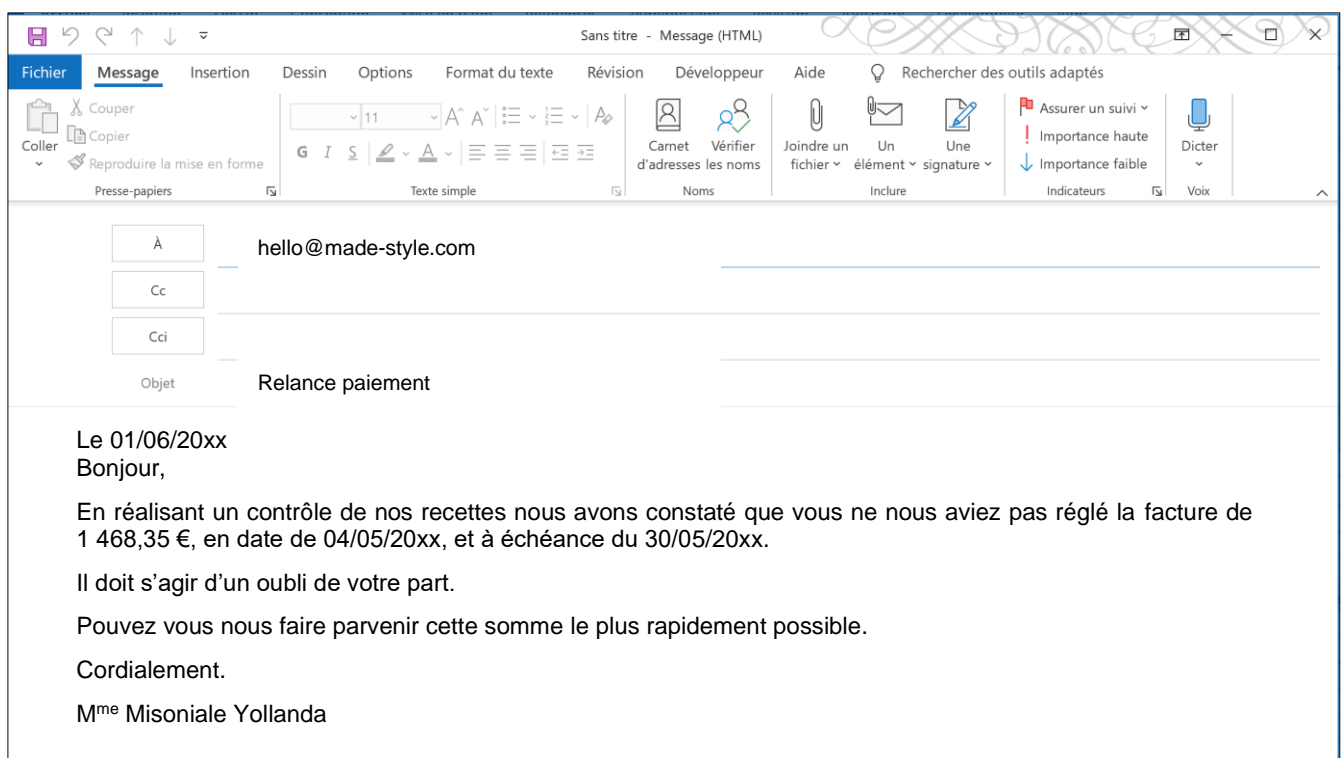
Contexte professionnel

Le fournisseur Asparger SA nous a envoyé un courriel nous demandant de lui payer une facture de 1 468,35 € en date de 04/05/20xx et à échéance du 30/05/20xx

Travail à faire

1. Contrôlez la situation à l'aide des documents 1, 2 et 3 qui vous sont remis ci-dessous.
2. Rédigez la réponse à envoyer à la société Asparger.

Doc. 1 Mèl reçu le 1^{er} juin 20xx de la société Asparger





Doc. 2 Modalités de paiement des fournisseurs (extrait)

Tableau récapitulatif des modalités de paiement des fournisseurs (extrait)				
401003	Dévolier SA	Comptant	CPT	Virement
401012	Asparger SA	30 jours fin de mois	30JFDM	Virement
401026	Grondin	30 jours fin de mois	30JFDM	Chèque
...				

Doc. 3 Compte fournisseurs

Client : 401012 Asparger				
Dates	Libellés	Echéances	Débit	Crédit
15/03/20xx	Facture 4589	30/04/20xx		5 356,42
18/03/20xx	Facture 4593	30/04/20xx		2 789,40
30/04/20xx	Chèque 715789568		8 145,82	
04/05/20xx	Facture 4723	30/06/20xx		1 468,35
23/06/20xx	Facture 4832	31/07/20xx		3 528,43

Mission 3 – Répondre à une demande d'un client		<i>Made - Style</i>
Durée : 20'	 ou 	Source

Contexte professionnel

Le 5 juillet, la société Made-Style a envoyé un courrier au client Humbert lui demandant de payer la facture F28-253 dont l'échéance était au 31/07/20xx. Cette dernière a fait parvenir le mél suivant (**document 1**).

Travail à faire

1. Lettrez manuellement les opérations réalisées avec la société Humbert et contrôlez la situation de ce client. (**documents 2 à 4**)
2. Rédigez la réponse à envoyer au client Humbert.

Doc. 1 Mèl reçu le 6 août de la société Humbert

De : compta@humbert.com
 A : hello@made-style.com
 Le 06/08
 Bonjour,
 Vous m'avez envoyé un courriel me demandant de payer la facture F28-253. Je l'ai réglé fin juillet.
 Cordialement.
 Mme Cabera Germaine


Doc. 2 Modalités de paiement des clients (extrait)



Tableau récapitulatif des modalités de paiement des clients (extrait)				
N° Client	Nom ou raison sociale	Modalité de paiement	Code	Modalité de paiement
411035	Bertrand SA	60 jours	60J	Traite
411056	Javier Pauline	45 jours	45J	Virement
411063	Humbert Celine	30 jours fin de mois	30JFDM	Chèque
411078	Jacuvier SA	Comptant	CPT	Chèque

Doc. 3 Compte client

Client : 411063 Humbert					
Dates	Libellés	Echéances	Débit	Crédit	Lettrage
08/04/20xx	Facture F28-495	31/05/20xx	832,47		
12/05/20xx	Facture F28-525	30/06/20xx	540,70		
23/05/20xx	Avoir A28-41			128,43	
30/05/20xx	Chèque 1697614560			832,47	
15/06/20xx	Facture F28-532	31/07/20xx	1 468,35		
30/06/20xx	Chèque 1697614565			417,27	
10/07/20xx	Facture F28-575	31/08/20xx	658,43		
29/07/20xx	Facture F28-601	31/08/20xx	712,15		

Doc. 4 Édition partielle des opérations bancaires enregistrées sur le site de la banque

BNP Paribas		client	
Agence Rivoli		Made-Style	
Tél. 01 30 23 xx xx			
Opération juin			
Date	Libellé	Débit	Crédit
Solde au 01/06			12 387,40 €
1/6	Chèque 1928366	1 096,00 €	
2/6	Chèque 1928367	3 720,40 €	
3/6	Dépôt chèque		4 033,41 €
...
17/6	Chèque 715789575	1 035,40 €	
18/6	Chèque 1928369	210,33 €	
18/6	Virement les Echos	45,00 €	
20/6	Chèque 715789576	2 063,00 €	
23/6	Chèque 1928372	420,30 €	
25/6	Chèque 45672569		2 820,00 €
27/6	Chèque 1928374	23,00 €	
27/6	Chèque 715789578	334,23 €	
29/6	Chèque 145983693	2 447,78 €	
28/6	Virement	1 468,35 €	
30/6	Chèque 1928377	2 387,00 €	
Totaux période		21 010,12 €	19 238,42 €
Nouveaux totaux		21 010,12 €	31 625,82 €
Solde au 31/12		10 615,70 €	

Mission 4 - Évaluer le risque client		<i>Made - Style</i>
Durée : 40'	 ou 	Source Source Excel

Contexte professionnel

La société vient de faire face à un impayé important de la société Belagio qui est l'un de ses plus gros clients. Le directeur de Belagio demande un rééchelonnement de sa dette avec un paiement en 3 fois : fin mars, fin avril et fin mai.

À la suite de cet incident de paiement, M. Hal Waits (directeur) s'inquiète et craint que cette situation se reproduise. Il vous demande de faire un diagnostic du risque client de la société Belagio.

Le 31 mars, M. Waits vous remet l'échéancier des ventes à crédit réalisées depuis le 1^{er} janvier (**document et source excel**). Attention, les ventes au comptant n'y apparaissent pas.

Ces impayés mettent l'entreprise en difficulté. Pour y faire face, M. Waits a négocié avec la banque une autorisation de découvert dont le montant maximum est fixé à 15 000 €. À ce jour, l'entreprise a utilisé ce droit à hauteur de 10 000 € sur une période de 20 jours. La banque facture des intérêts bancaires de 15 % et les frais de dossier pour l'autorisation de découvert sont de 50 €.



Par ailleurs, elle a passé 2 jours (14 heures) à gérer les impayés et à rencontrer le banquier (son salaire brut est de 2 300 €, les charges patronales de 60 %)

Travail à faire

- Analysez les données du fichier Excel au 31 mars et présentez votre analyse dans note d'information qui fera ressortir entre autres les informations suivantes :
 - le montant des impayés en valeur et en pourcentage des ventes totales facturées.
 - le nombre de factures impayés en valeur et en pourcentage des ventes totales facturées.
 - la répartition des impayés par client.
- Calculez le coût du découvert bancaire induit par les impayés.

Doc. Échéancier des factures (extrait)

N°	Nom	Date	N° fac	Montant	Échéance	Mode règlement	Date règlement	Montant
411009	Begonia	02-janv	182	1 432,00 €	01-févr	chèque	01-févr	1 432,00 €
411001	Belagio	03-janv	183	2 120,00 €	02-févr	Virement	02-févr	2 120,00 €
411003	Decagone	05-janv	184	3 256,00 €	04-févr	chèque	04-févr	3 256,00 €
411005	Montrand	06-janv	185	980,00 €	05-févr	chèque	05-févr	980,00 €
411020	Brocio	08-janv	186	1 210,00 €	07-févr	chèque	07-févr	
411013	Cervin	10-janv	187	2 470,00 €	09-févr	chèque	09-févr	2 470,00 €
411014	Hilt-Wave	12-janv	188	830,00 €	11-févr	Virement	11-févr	830,00 €
411009	Begonia	13-janv	189	3 220,00 €	12-févr	chèque	12-févr	3 220,00 €
411008	Harrids	15-janv	190	4 260,00 €	14-févr	Virement	14-févr	
411011	Fornel	16-janv	191	6 840,00 €	15-févr	Virement	15-févr	6 840,00 €
411015	Cerona	20-janv	192	2 100,00 €	19-févr	chèque	19-févr	2 100,00 €
411009	Begonia	21-janv	193	830,00 €	20-févr	chèque	20-févr	
411019	Bourdin	21-janv	194	650,00 €	20-févr	chèque	20-févr	650,00 €
411015	Cerona	23-janv	195	1 370,00 €	22-févr	Virement	22-févr	1 370,00 €
411020	Brocio	25-janv	196	980,00 €	24-févr	chèque	24-févr	980,00 €
411021	Ciaoti	26-janv	197	2 340,00 €	25-févr	Virement	25-févr	2 340,00 €
411017	Rubys	27-janv	199	1 890,00 €	26-févr	chèque	26-févr	1 890,00 €
411016	Ratte	27-janv	198	1 020,00 €	26-févr	Virement	26-févr	1 020,00 €
411018	Doussor	29-janv	200	2 410,00 €	28-févr	chèque	28-févr	2 410,00 €
411001	Belagio	01-févr	201	3 500,00 €	03-mars	Virement	03-mars	3 500,00 €
411002	Berthier	02-févr	202	2 400,00 €	04-mars	Virement	04-mars	2 400,00 €
411004	Trésidium	05-févr	203	1 850,00 €	07-mars	Virement	07-mars	1 850,00 €

Mission 5 – Mettre en place une procédure de relance		Berod Recyclage
Durée : 1 h 20	 ou 	Source

Contexte professionnel

La société Berod est un référent métier dans la collecte et la gestion des déchets. Elle est dirigée par Sylvie Berod. Elle travaille essentiellement avec des professionnels, ainsi le risque clients n'a jamais été un souci dans l'entreprise. Mais depuis quelques temps, plusieurs factures sont revenues impayées et M^{me} Berod a dû s'occuper personnellement de ces clients pour faire rentrer l'argent. Elle y a consacré beaucoup de temps et a tout géré par téléphone.

À ce jour, l'entreprise ne possède pas de procédure de relance. Vous devez concevoir une procédure de relance graduée des clients en retard de paiement.

Travail à faire

1. Concevez cette procédure et proposez les documents correspondants.
2. Concevez sous Excel un tableau qui permettent de suivre les relances clients.

Ressources

1. Le suivi et le contrôle des tiers

1.1 Un besoin stratégique

Les impayés et les retards de paiement peuvent avoir de graves conséquences sur la trésorerie d'une entreprise, voir l'amener au dépôt de bilan (25 % des dépôts de bilan résultent d'un défaut de paiement).

Si une entreprise réalise une marge bénéficiaire de 5 % sur ses ventes. Un impayé de 10 000 € devra être compensé par une vente 200 000 €.

Pour être en situation de payer ses dettes l'entreprise doit être particulièrement vigilante pour faire entrer l'argent des clients aux échéances prévues. L'entreprise doit respecter les règles suivantes :

- Sélectionner de façon rigoureuse les clients avant la vente par une collecte d'informations pertinentes sur leur solvabilité et leur situation financière. Il est préférable de renoncer à une vente plutôt que de signer un contrat risqué.
- Diluer les risques en diversifiant le portefeuille client pour ne pas être dépendant d'un seul client dont la défaillance serait catastrophique pour l'entreprise.
- Assurer un suivi rigoureux des règlements et mettre en place des procédures de relances rapides dès qu'un retard de paiement est diagnostiqué.

1.2 Coût d'un retard de paiement

Un retard de paiement représente un coût pour l'entreprise. Le crédit client doit être avancé par l'entreprise et il accroît le besoin en fonds de roulement. Ces montants peuvent être empruntés et représentent une charge financière. Il faut y ajouter le temps consacré à relancer le client qui correspond à un coût salarial.

Exemple : un client doit 5 000 €, il paye avec 30 jours de retard. L'attaché de gestion à réaliser 3 relances qui lui ont pris 15 minutes à chaque fois. Le taux d'intérêt est de 10 %. L'attaché de gestion perçoit un salaire brut de 1 700 € pour 151,67 h et les charges patronales sont de 55 %.

- **Intérêt** = $5\,000 \times 15\% \times 30/360 = 62,50 \text{ €}$.
- **Coût attaché de gestion** = $3 \times 15' = 45' = 0,75 \text{ heure} \Rightarrow 1\,700 \times 1,55 = 2\,635 / 151,67 \times 0,75 = 13,03 \text{ €}$.
- **Coût total** = $62,50 + 13,03 \text{ €} = 75,53 \text{ €}$.

2. Sources d'informations clients et fournisseurs

Au sein de l'entreprise les principaux supports d'informations sont les comptes clients et fournisseurs.

Le compte fournisseur					Le compte client				
Il récapitule les factures au crédit et les règlements au débit.					Il récapitule au débit les factures et les règlements au crédit.				
Dates	Libellés	Échéances	Débit	Crédit	Dates	Libellés	Échéances	Débit	Crédit
15/08	Facture 521	31/08		889,35	08/08	Facture 495	31/05	465,47	
18/08	Facture 532	31/08		712,43	12/08	Facture 525	30/06	1 203,70	
30/09	Chèque 7157		1 601,78		23/08	Avoir 41			230,42
04/09	Facture 565	30/09		932,35	30/08	Chèque 1458			1 438,75
23/10	Facture 591	31/10		528,43	15/09	Facture 532	31/07	2 420,35	
					30/09	Chèque 1459			2 420,35
					10/10	Facture 575	31/08	1 658,43	
					29/10	Facture 601	31/08	312,15	

Le relevé bancaire

Il récapitule les règlements des clients et des fournisseurs.

À ce titre il permet de réaliser des contrôles de paiement concernant la validité des montants enregistrés et la réalité des mouvements réalisés.

CIC			
Agence Bordeaux centre		client	
Tél. 03 30 23 xx xx		Beghin SA	
Opération août-septembre			
Dates	Libellés	Débit	Crédit
Solde au 01/08			12 387,40 €
	Virement		2 534,72 €
	Chèque 1928367		1 024,00 €
30/8	Chèque 1458	1 438,75 €	
	Chèque 715789575		125,00 €
	Chèque 1928369		310,00 €
30/9	chèque 7157		1 601,78 €
30/9	Chèque 1459	2 420,35 €	
	Chèque 1928372		416,00 €
	Chèque 45672569	423,00 €	
	Chèque 14589769		315,00 €
	Chèque 715789578	89,00 €	
	Chèque 145983693	75,00 €	
	Virement		4 230,00 €
	Chèque 1928377	1 832,40 €	
Totaux période		6 278,50 €	10 556,50 €
Nouveaux totaux		6 278,50 €	22 943,90 €
Solde au 30/09		16 665,40 €	

3. Lettrage des comptes

Le lettrage consiste à contrôler les factures qui ont été réglées. Ce travail est réalisé à partir des comptes clients ou fournisseurs. Chaque fois qu'une facture est acquittée, la facture et le règlement correspondant sont identifiés par des lettres.

Attention une facture peut être réglée en plusieurs fois et un règlement peut regrouper plusieurs factures.

Cette opération met en évidence les factures non lettrées qui ne sont donc pas payées. Le lettrage est en générale réalisé avant une opération de relance des impayés.

Compte client : 411063 Jelmoli					
Dates	Libellés	Échéances	Débit	Crédit	Lettrage
08/04	Facture 495	31/05	465,47		AAA
12/05	Facture 525	30/06	1 203,70		AAA
23/05	Avoir 41			230,42	AAA
30/05	Chèque 14589723			1 438,75	AAA
15/06	Facture 532	31/07	2 420,35		BBB
30/06	Chèque 14589768			2 420,35	BBB
10/07	Facture 575	31/08	1 658,43		
29/07	Facture 601	31/08	312,15		

4. Relance des impayés

La relance des clients est capitale pour la gestion de la trésorerie notamment au cours des périodes délicates. Elle permet de réduire les retards de paiement. Elle évite les impayés des clients à risque et elle améliore la trésorerie.

Ce travail prend du temps, car il nécessite une analyse individuelle des comptes client. Le lettrage informatique des comptes facilite ce travail et met en évidence les factures impayées.

Les relances sont progressives. En généralement, les entreprises commencent par une relance téléphonique ou par mél, suivie de deux relances par courriers avant de passer à une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception et se termine par une remise du dossier au contentieux.

Exemples de lettres de relance :

Lettre de relance 1

Madame, Monsieur,

Le règlement de la (ou des) factures suivantes ne nous est pas encore parvenu.

- Facture n°..., d'un montant de..., à échéance du

Pouvez-vous nous faire parvenir le règlement de cette facture le plus rapidement possible.

Au cas où vous auriez effectué le règlement entre-temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente relance.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Lettre de relance 2

Madame, Monsieur,

Malgré une première relance vous n'avez toujours pas réglé la (ou les) factures suivantes :

- Facture n°..., d'un montant de ... , à échéance du.....

Sans paiement rapide de votre part, nous nous verrons dans l'obligation de communiquer votre dossier à notre service contentieux.

Au cas où vous auriez effectué le règlement entre-temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente relance.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Lettre de relance 3 (Recommandé avec accusé de réception)

Madame, Monsieur,

Malgré nos relances multiples, vous n'avez toujours pas payé la (ou les) factures suivantes :

- Facture n°..., d'un montant de ... , à échéance du

Nous nous voyons dans l'obligation de communiquer votre dossier à notre service contentieux. Des frais et commissions sont susceptibles de vous être facturés.

Au cas où vous auriez effectué le règlement entre-temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente relance.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Chapitre 18 : Les suivi des comptes de tiers

Bilan de compétences

Compétences	Non acquis	Partiellement acquis	Acquis
Je sais letterer un compte fournisseur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais letterer un compte client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais calculer le coût d'un impayé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais contrôler les règlements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais contrôler un compte de tiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais communiquer avec un tiers dans le cadre du suivi des règlements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais mettre en place une procédure de suivi des impayés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais rédiger des lettres de relance d'impayés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>