|  |  |
| --- | --- |
| Mission 8 – Demandez à une IA de créer une procédure hiérarchisée de recouvrement |  |
| Durée : 50’ | *Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni* |  | Source |

## L’entreprise

Fondée en 2016, **Greenova** s’impose comme une référence dans le domaine des produits d’entretien écologiques. Son ambition ? Proposer des solutions efficaces, saines et respectueuses de l’environnement pour les foyers et les entreprises. En combinant **formules d’origine naturelle**, **emballages éco-conçus** et **production locale**, l’entreprise développe une gamme complète de nettoyants pensés pour limiter l’impact environnemental tout en garantissant performance et sécurité.

Engagée dans une démarche responsable, Greenova privilégie les circuits courts, refuse les ingrédients controversés et mise sur la transparence : chaque produit affiche clairement sa composition et sa traçabilité, parfois même accessible via QR code.

## Contexte professionnel

Depuis deux ans, l’entreprise constate un allongement régulier des délais de paiement de la part de certains clients qui ne respectent pas les échéances prévues dans les conditions générales de vente. Parmi ces retards, une part croissante se traduit par des impayés non recouvrables : (6 000 € en N-1, 10 000 € cette année). Ces sommes représentent des pertes sèches pour l’entreprise, affectant directement sa trésorerie et sa rentabilité.

Une réunion regroupant le directeur général, le directeur commercial et le directeur administratif et financier a mis en évidence de graves lacunes dans le suivi des impayés :

* Les relances sont **irrégulières** et tardives.
* Elles sont assurées de manière ponctuelle par trois personnes différentes (assistante comptable, assistante commerciale, attaché de gestion), uniquement lorsqu’elles disposent de temps libre, souvent en fin de mois.
* Les premières relances interviennent en moyenne 15 jours à 3 semaines après l’échéance impayée, ce qui retarde inutilement la procédure.
* Il n’existe aucun modèle de courrier type ni de procédure graduée (courriel de rappel, lettre de relance, mise en demeure), ce qui entraîne une perte de temps et un manque de cohérence dans la communication avec les clients.

**Décision de la direction**

Le directeur général demande la mise en place :

* d’une nouvelle organisation et d’une procédure de relance claire, structurée et efficace, incluant un calendrier précis et des courriers types.
* de modèles de courriers gradués, prêts à l’emploi, en fonction du nombre de jours de retard.
* La transmission systématique des dossiers impayés sans réponse après relances internes au cabinet d’avocats Aptos, chargé dorénavant du suivi des contentieux.

**Travail à réaliser (à l’aide d’une IA)**

1. Proposez une nouvelle organisation et une procédure efficace avec un responsable unique du suivi des relances (service comptabilité ou gestion du risque client).
2. Rédigez des courriers types gradués : (J+3 après échéance : rappel par e-mail ; J+10 : relance par courrier simple ; J+20 : lettre recommandée avec mise en demeure ; J+30 : transmission au cabinet d’avocats Aptos).
3. Rédigez le courrier au cabinet d’avocats Aptos afin de les informer officiellement qu’ils ont désormais en charge la gestion des recouvrements contentieux.