*Production de l’information relative au risque client*

La gestion du portefeuille clients laisse supposer des dysfonctionnements ayant une incidence sur la trésorerie de l’entreprise

Les procédures actuelles de suivi des clients font émerger des risques pour l’entreprise, et la direction administrative s’interroge sur leurs capacités à répondre aux besoins actuels de sécurisation du poste client.

**CB2C – Production de l’information relative au risque client   
Travail à faire**

# Phase 1 : Traiter le risque lié à la politique de crédit

*Afin de faire face à ses échéances, l’entreprise doit veiller à une gestion rigoureuse de sa trésorerie.*

*Les délais de règlement accordés aux clients ont une incidence déterminante sur le niveau de la trésorerie.*

*À ce titre* **vous êtes chargés de l’analyse du portefeuille client, ainsi que des délais de règlements afin de repérer les éventuels dysfonctionnements :**

* **Répartition du CA par client et par type de client**
* **Etat des conditions de règlement de l’ensemble des clients**
* **Encours par client et délais moyens**

## Analyse

1. *Rechercher et extraire du PGI vers le tableur, afin de retraiter vos données, les informations nécessaires pour analyser le portefeuille client et les délais de règlement :*

* *Répartition du CA par client et par type de client*
* *Etat des conditions de règlement de l’ensemble des clients*
* *Encours par client*
* *Délai moyen de paiement par type de client*

1. *Calculer ces différents indicateurs à l’aide du tableur*
2. *Dans une note de synthèse, Interpréter et analyser le portefeuille client.*

Compte tenu des dysfonctionnements constatés, il est nécessaire de mettre en place des procédures permettant de lutter contre les divers risques clients.

* **Vous êtes chargés de formuler, de mettre en place puis de tester, de nouvelles procédures pour une meilleure sécurisation du poste clients.**

## Propositions

*En vous appuyant sur la base documentaire, rédiger des propositions d'améliorations de procédures de sécurisation du poste client, et des modifications des délais de règlement :*

* *Encours/Ligne de crédit,*
* *Modification des délais accordés.*

## Mise en place

*Modifier les paramétrages des modes de règlement.*

## Mise en œuvre

1. *Mettre à jour le dossier client en ajoutant les lignes de crédit.*
2. *Tester les modifications à partir du jeu d’essai.*

# Phase 2 : Traiter le risque « retards et impayés »

## Observation :

*Tester la situation suivante : un client en retard de paiement depuis plusieurs mois (prendre un exemple concret peut-il encore passer commande ?*

## Analyse

1. *Analyser les risques de retards et d’impayés en confrontant la balance âgée (périodes de 15 jours, date 01/04/N) et les documents du dossier client.*
2. *Faire un compte-rendu de l’analyse en faisant le lien avec les procédures actuelles de suivi.*

Compte tenu des dysfonctionnements constatés, il est nécessaire de mettre en place des procédures permettant de lutter contre les divers risques clients.

* **Vous êtes chargés de formuler, de mettre en place puis de tester, de nouvelles procédures pour une meilleure sécurisation du poste clients.**

## Propositions

*En vous appuyant sur la base documentaire, rédiger les propositions*

* *de mesures pour gérer le risque client dans son dossier PGI,*
* *de modifications de la procédure de relance.*

## Mise en œuvre

1. *Mettre en place les procédures, les périodes de relance et les courriers.*
2. *Établir les relances nécessaires en suivant la procédure.*