*Le scénario : Production de l’information relative au risque client*

Proposition de démarche pédagogique  
*pour le scénario de l'activité 1.4*

# Introduction

La rénovation du BTS CG conduit à s ‘interroger sur la démarche à mettre en place dans le cadre d’un scénario pédagogique.

La démarche suivie ici tente d'éviter deux écueils antagonistes auxquels l'enseignant est souvent confronté :

* aborder des notions, savoirs ou techniques complexes sans apport préalable du professeur, en risquant de noyer l'étudiant dans de trop grandes difficultés de compréhension,
* se retrouver avec des savoirs, notions, techniques non "situées", c'est à dire proposés aux étudiants hors des contextes, et donc qui ne guident pas vers les compétences, et perdent parfois leur sens.

La solution proposée vise à amener l'étudiant vers cette construction progressive des compétences, avec un professeur qui guide et accompagne, tout en gardant un rôle "d'apporteur de connaissances".

Le scénario doit permettre d’aborder les activités concomitamment par les savoirs et les compétences.

# Déroulement de la démarche

La mise en place du scénario se fera par phases[[1]](#footnote-1) itératives permettant la construction progressive des compétences et comprenant les trois étapes suivantes :

1. Les étudiants identifient le problème attaché à la situation.
2. L'enseignant apporte les savoirs et méthodes, expose les solutions par une mise en œuvre avec les outils, en s'appuyant sur le contexte.
3. Les étudiants proposent des solutions adaptées au contexte (ou analysent/commentent des solutions apportées par l'enseignant), et les mettent en place.
4. Les étudiants mettent en œuvre les solutions (tests , vérifications, exploitation)

Les phases proposées ici résultent de l'identification de deux types de risques financiers principaux dans la gestion des clients, qui font appel à des modalités de traitement et donc des compétences et savoirs différents :

* Le risque lié aux délais accordés par l'entreprise à ses clients, généré par sa politique en matière de crédit. Ce risque est d'origine interne.
* Le risque lié aux clients eux-mêmes, dans le respect de leurs échéances : risques liés aux retards et aux impayés. Ce risque est d'origine externe.

# Application de cette démarche au cas CB2C

Savoirs, techniques & méthodes de gestion

1ère synthèse

2ème synthèse

Synthèse finale

Techniques & méthodes de gestion

et PGI

***Phase "traitement du risque "retards et impayés"***

***Phase "traitement du risque "politique de délais clients"***

Savoirs, techniques & méthodes de gestion

1ère synthèse

2ème synthèse

Synthèse finale

Techniques & méthodes de gestion

et PGI

***Chronologique ou parallèle***

1. *Repérage des risques d'impayés ou liés aux retards, visibles sur la balance âgée et repérables sur les documents du dossier des clients (courriers, courriels…)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Mission 1 = Diagnostic** | | **Mission 2 = Formuler des solutions** | | **Mission 3 = Mise en œuvre** | |
| ITÉRATIONS | Phase :  risque DÉLAIS | Repérer le dysfonctionnement  Analyser le portefeuille client :  - Calculs d' indicateurs délais et en-cours client  - Extractions PGI + retraitements tableur | Notions & savoirs :   * Délais loi LME 2008 * Indicateurs & ratios d'analyse de portefeuille * Principes fondamentaux de trésorerie   Savoirs techniques et Informatiques :   * Extractions PGI * Tableaux croisés | Émettre ou commenter des propositions de modifications de procédures internes  Mettre en place les procédures :   * Modif. modalités de règlements * Mise en place limites de crédits * Courriers (rappels loi LME, limites de crédit,…) | Savoirs techniques et Informatiques :   * Ligne de crédit (définition, mise en place PGI), * Modes de règlement (PGI) * Délais loi LME 2008 | Traiter les fiches clients pour mettre à jour les lignes de crédit  Mettre à jour les fiches clients avec les nouvelles modalités de crédit |  |
| Premier niveau de synthèse sur les risques "délais" | | Deuxième niveau de synthèse sur les méthodes de gestion de ce risque | | Synthèse finale | |
| Phase : RETARDS/IMPAYÉS | Repérer les retards et risques d'impayés à partir de la balance âgée et des dossiers clients.  Analyse des risques d’impayés issus du dossier documentaire (lettres clients, info. de mise en liquidation, etc.) | Notions & savoirs :   * Notion de risques * Balance âgée (technique, lecture) | Émettre ou commenter des propositions de modifications de procédures internes (suivi du niveau de risque, relances)  Paramétrage des modalités de relance, + courrier type | Notions & savoirs :   * Principes juridiques sur les relances et les impayés   Savoirs techniques et Informatiques :   * Suivi du risque (PGI) * Techniques de relance (comptable et PGI) * Comment faire la lettre de relance (exemple commenté) | Mise à jour du dossier client (niveaux de risque)  Effectuer des relances pour les clients concernés |  |
|  | Premier niveau de synthèse sur les risques "retards et impayés" et les conséquences | | Deuxième niveau de synthèse sur les méthodes de gestion de ce risque | | Synthèse finale | |

*Légende : Mode opératoire Ressource*

MOP-1

RS

# 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 (questionnement)

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

MOP-3

MOP-2

MOP-4

MOP-1

* *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*

## Apports notionnels

## L’enseignant va présenter les notions suivantes, éventuellement à partir des ressources documentaires :

RS-1

* Notion de risques
* Indicateurs / ratios : méthodes et calculs, valeurs antérieures

RS-2

RS-4

RS-3

* Délais loi LME
* Principe simple de la trésorerie

## Analyse (suite)

1. *Calculer ces différents indicateurs à l’aide du tableur*
2. *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.**

## Apports notionnels

## L’enseignant va présenter :

RS-5

* Rappels, définitions : modes de paiement et modalités de règlement, ligne de crédit

MOP-6

* Méthodes de mise en place dans le PGI

## Propositions

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

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

**L’enseignant va organiser la synthèse** des propositions puis fournir les modifications décidées (note interne, livre des procédures modifié)

## Mise en place

MOP-5

*Modifier les paramétrages des modes de règlement*

## Mise en œuvre

1. *Mettre à jour le dossier client concernant les encours de crédit*

MOP-6

1. *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 ?*

## Apports notionnels

## L’enseignant va présenter les notions suivantes  éventuellement à partir des ressources documentaires :

RS-6

* Balance âgée lecture, utilisation
* Définition des termes : impayés, retards

## Analyse

1. *Analyser les risques de retards et d’impayés en confrontant la balance âgée et les documents du dossier client.*

MOP-7

1. *Faire le 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, proposer des mesures pour gérer le risque client, et des modifications de la procédure de relance.*

## Apports notionnels

## L’enseignant va présenter les notions suivantes éventuellement à partir des ressources documentaires :

MOP-8

* Modalités dans le PGI pour le suivi du risque client,
* Techniques de relance client (choix de procédure, modèles de lettre…)

RS-7

## Mise en œuvre

MOP-9

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

# Compléments:

## Phase de synthèse

A partir notamment des ressources documentaires, l’enseignant pourra enrichir l’activité par des apports notionnels complémentaires,

Il pourra aussi faire le lien avec les autres processus abordés ou liés :

* *P2 pour le traitement des créances douteuses ou litigieuse, et des impayés et pertes sur créances,*
* *P7 pour l'ensemble des traitements d'extraction (⇨ analyser le modèle relationnel et utiliser le SQL), et les modifications de procédures dans le PGI (paramétrages, droits, autorisations d'accès…).*

## Remarques sur l'organisation en phases :

*Cette organisation peut être modifiée au gré de l'enseignant. Par exemple,*

* *les deux phases peuvent être menées intégralement en parallèle.*
* *il est tout à fait possible et cohérent de traiter simultanément l'ensemble des actions à mener -à la fois sur les délais et sur les risques d'impayés- pour la fin de la mission 2 (mise en place des modifications de procédures) et pour la mission trois (tests et mise en œuvre). C'est d'ailleurs ainsi que la ressource Livre desProceduresModifiees.docx est la plus utilisable.*

1. Phases : découpage du cas en sous projets, sous situations, ou en ensembles cohérents (même nature, même problématique, même savoirs associés, même techniques de résolution…). [↑](#footnote-ref-1)