Le scénario   
Production de l’information relative au risque client

(P1 – Activité 1.4)

# Les composantes concernées

- 1.4.1. Analyse de la composition du portefeuille client et de son évolution

- 1.4.2. Alerte, conseil pour réduire le risque client

- 1.4.3. Relance des clients

- 1.7.2. Analyse du processus « Contrôle et traitement comptable des opérations commerciales »

# Les composantes associées du P7

- 7.1.1. Caractérisation du SIC

- 7.1.2. Evaluation des besoins d’information

- 7.1.3. Mises en œuvre des méthodes de recherche d’information

- 7.2.1. Contrôle de la fiabilité des informations

- 7.3.1. Optimisation du traitement de l’information

- 7.3.2. Participation à l’évaluation du SI

# Les données

L’étudiant dispose :

* des données de la situation professionnelle SA CB2C
* des méthodes de calculs d’indicateurs et de ratios de gestion et leur signification
* du mode opératoire pour extraction des données dans le PGI (Cegid, EBP ou autre)
* du mode opératoire pour utilisation des outils implantés dans le PGI (Cegid, EBP ou autre)
* d’une base documentaire sur les risques clients
* de la procédure de gestion des commandes des clients et leurs règlements
* de la procédure de gestion des clients risqués
* des valeurs des indicateurs et ratios des années antérieures
* d’une extraction du PGI à un instant t telle que la balance âgée, et son interprétation
* de l’explication d’une fiche client mettant en évidence l’encours client
* d’un courrier-type de relance d’un client
* d’un échange de mail entre un commercial et un client en retard de paiement
* de la proposition d’amélioration de la procédure de contrôle émise par le directeur administratif, en concertation avec le directeur général et financier
* d’un courrier de redressement judiciaire concernant un client
* d’une interrogation d’un solde bancaire
* d’un courrier de mécontentement d’un client concernant un problème sur un produit livré
* d’un jeu d’essai
* …

# La problématique

La production de l’information relative au risque client répond-elle toujours aux besoins de l’organisation ou nécessite-t-elle des adaptations ?

# Les ressources matérielles et logicielles

PGI, tableur, traitement de texte, application logicielle d’élaboration de schémas de processus, accès internet, ressources internes disponibles sur le réseau de l’établissement par exemple.

# L’organisation du travail

Les étudiants, en groupes, travaillent au service « Comptabilité clients ».

Un jeu de rôle peut être envisagé : un étudiant est le comptable client, un autre est le responsable comptabilité et un troisième est technico-commercial.

L’enseignant est alors le directeur administratif qui organise le travail mais aussi précise les évolutions souhaitées puisqu’il en est à l’origine et dispose des données de pilotage et leur interprétation (indicateurs, ratios, évolution de la trésorerie,…).

# Les missions confiées

## Mission 1 – Identifier les problèmes liés aux risques clients

La gestion du portefeuille clients laisse supposer des dysfonctionnements ayant une incidence sur la trésorerie de l’entreprise. L’étudiant est chargé de son analyse (répartition du CA par type de client, délai moyen de paiement, encours moyen,…).

**Vous êtes chargés de l’analyse du portefeuille client, ainsi que des délais de règlements afin de repérer les éventuels dysfonctionnements.**

## Mission 2 – Mettre en place des nouvelles procédures

Compte tenu des dysfonctionnements constatés, il est nécessaire de mettre en place des procédures permettant de lutter contre les divers risques clients. En effet, la procédure actuelle de gestion des commandes ne répond plus aux besoins actuels de sécurisation du poste client. L’étudiant est chargé de mettre en place les propositions du directeur administratif mais il sera aussi incité à faire de nouvelles propositions qui pourraient être mises en œuvre.

**Vous êtes chargés de formuler et de mettre en place de nouvelles procédures pour :**

* **Une meilleure surveillance des clients**
* **Veiller à ce que la procédure de relance soit rigoureuse**

## Mission 3 – Tester et exploiter les nouvelles procédures

Les mesures de sécurisation du poste client retenues et validées par le directeur administratif impactent la procédure de gestion des commandes clients et leurs règlements. L’étudiant est chargé de vérifier la pertinence et le bon fonctionnement de la nouvelle procédure afin de pouvoir modifier le schéma de traitement interne.

L’objectif est de s’assurer que l’ensemble des mesures présentées dans le livre de procédures remanié, solutionnent bien les divers dysfonctionnements.

**Vous êtes chargés de vérifier la pertinence et le bon fonctionnement de votre procédure sur un jeu d’essai.**

# Les Compétences ciblées et les résultats attendus :

## Compétences principales de l'activité 1.4 :

* Rechercher les informations nécessaires, mettre à jour le dossier client, analyser le problème posé et les dysfonctionnements.
* Proposer ou commenter des modifications de procédures internes afin de réduire le risque client.
* Enclencher les procédures de relance en cas de retards de paiement.

## Résultats attendus

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activité 1.4** | **Activité 1.7** | **Activité 7.1** | **Activité 7.2** | **Activité 7.3** | **Résultats attendus** |
| 141 |  |  |  |  | - Une analyse du portefeuille client avec des indicateurs (notion de volumétrie, délais de règlements, encours client, ligne de crédit), |
|  |  | *713* |  |  | *- L’interprétation et structuration des données selon le modèle relationnel,* |
|  |  | *713* |  | *731* | *- L’extraction de données et réalisation de tris croisés, explicitation de critères de tris, d’extraction,* |
|  |  |  | *721* |  | *- La production d’indicateurs relevant et situant les anomalies constatées,* |
| 142 |  |  |  |  | - Une analyse des différents risques d’impayés (avec présentation et analyse d’une balance âgée) afin d’alerter les services concernés, |
|  |  | *713* |  |  | *- Une extraction de données du PGI répondant aux besoins,* |
|  |  |  | *721* |  | *- L’exploitation des données de façon automatisée et reproductible,* |
| 143 |  |  |  |  | - La mise en œuvre de la technique de relance appropriée, |
| 143 |  |  |  | *732* | *- L’utilisation du PGI pour générer les traitements relatifs aux travaux de relance.* |
|  | 172 |  |  |  | - La production d’un compte rendu analysant l’organisation comptable, présentant les choix et les éventuels problèmes constatés et argumentant des propositions d’évolution des procédures de traitement et de contrôle pour en améliorer l’efficacité et / ou la fiabilité, |
|  | 172 |  |  |  | - La capacité à s’intégrer dans une organisation et à s’adapter à la diversité des situations organisationnelles, |
|  |  | *712* |  |  | *- L’interprétation ou l’élaboration du schéma du processus,* |
|  |  | *712* |  | *731* | *- L’identification des besoins d’information des acteurs au sein du processus,* |
|  |  | *712* |  |  | *- L’identification des sources d’information.* |

# Les productions attendues :

- La production d’indicateurs et ratios mettant en évidence les difficultés de trésorerie liées aux dysfonctionnements dans la gestion des créances clients.

- Un compte rendu expliquant les dysfonctionnements dans la gestion des créances clients.

- La mise à jour des fiches clients, notamment en intégrant la ligne de crédit.

- La production d’un tableau de suivi des niveaux de risques, à partir de la balance âgée.

- Les lettres de relance des clients concernés.

- Les mails de refus de validation de commandes aux clients concernés.

- Un compte rendu faisant état des nouvelles mesures prises et de celles qui pourraient être envisagées.

- Le schéma de traitement intégrant la nouvelle procédure.