

Facturation et suivi des règlements et des relances



Créée en 1979 par Jacques Lagadec, FUEL29 est une société de livraison de fuel qui opère dans le Finistère. Implantée à Ploudalmezeau, commune proche de Brest, FUEL29 est le premier livreur de fuel du département. La société compte 20 personnes : 15 chauffeurs-livres, 2 manutentionnaires, 2 employés administratifs mais aucun(e) assistant(e) de gestion.

Son activité de livraison se répartit à parts égales entre deux types de fuel : le fuel domestique (le rouge) et le fuel pour la navigation commerciale (le bleu). L'augmentation du prix du baril de pétrole entraîne la désaffection progressive des ménages utilisateurs de fuel comme combustible de chauffage au bénéfice des offres concurrentes (électricité, gaz, etc.).

FUEL29 est tenue d'ajuster les tarifs du fuel domestique aux variations à la hausse du prix du baril afin de maintenir ses marges. L'entreprise a de plus en plus de difficultés pour recouvrer les créances dans les délais. De nombreux clients n'honorent plus les échéances prévues.

Il devient donc nécessaire d'organiser sérieusement le suivi de la facturation, des règlements et surtout des relances devenues essentielles pour faire rentrer la trésorerie nécessaire à la pérennité de l'entreprise.

Votre mission

Face à l'importance que prend le processus facturation/règlement/relance, M. Lagadec vous a recruté(e) comme assistant(e) de gestion dans le cadre d'une mission d'intérim pour gérer cet aspect particulier de la relation client. Il vous demande de participer à la mise en place d'une gestion appropriée de ce processus, devenu essentiel ces derniers temps pour son entreprise. Votre mission d'intérim a une durée de 3 mois. Ce type de dossier vous est familier pour en avoir déjà traité lors d'un stage.

Réflexion

1. Comment prévenir les problèmes de trésorerie ?
2. Pourquoi l'assistant(e) de gestion doit-il (elle) suivre l'évolution des règlements ?
3. Est-il justifié de mettre en place une procédure de suivi des règlements clients ?

DS 1H15

Mise en œuvre

1. Établir et contrôler des factures 10

Le dossier du client Les Bois charmants (maison de retraite) est en attente depuis deux semaines. Vous le traitez en urgence.

a. Établissez la facture de vente n° F 20NN - 1241 correspondant à la commande du 16 août et contrôlez la facture du 8 octobre. (Ajoutez des mentions manquantes).

▶ **Fiche ressource 1** Établir des factures et les contrôler

▶ **ANNEXE 1** Commande passée par téléphone le 16 août par le client Les Bois charmants

▶ **ANNEXE 2** Facture du client Les Bois charmants

b. Établissez la facture d'avoir concernant la remise sur la facture n° F 20NN - 1242 et la ristourne sur le relevé du 4^e trimestre.

▶ **ANNEXE 3** Note du gérant concernant l'opération réalisée avec Les Bois charmants

▶ **ANNEXE 4** Relevé des factures réalisées avec Les Bois charmants (4^e trimestre)

2. Enregistrer les opérations comptables 18,5

Enregistrez ces factures.

▶ **Fiche ressource 2** La règle de la partie double

▶ **Fiche ressource 4** L'enregistrement des opérations relatives à la vente

▶ **ANNEXE 1** Commande passée par téléphone le 16 août par le client Les Bois charmants

▶ **ANNEXE 2** Facture du client Les Bois charmants

▶ **ANNEXE 4** Relevé des factures réalisées avec Les Bois charmants (4^e trimestre)

3. Établir la déclaration de TVA

Établissez la déclaration de TVA de la période.

▶ **Fiche ressource 3** Le mécanisme de la TVA et de la TVA intracommunautaire

▶ **Fiche ressource 5** La régularisation et les obligations liées à la TVA

▶ **ANNEXE 5** Extrait de la balance concernant la TVA du mois d'octobre

4. Réaliser un état de suivi des règlements clients 10

Construisez l'outil de suivi des règlements.

▶ **Fiche ressource 6** Le suivi des règlements

▶ **ANNEXE 6** Relevé des factures clients début octobre

5. Mettre en place une procédure de relance des clients et l'appliquer 6

a. Formalisez la procédure à suivre pour obliger les « mauvais payeurs » à effectuer leur règlement.

▶ **Fiche ressource 7** Organiser une relance

▶ **ANNEXE 7** Problème de règlement du client Bonfanti (411028)

b. Rédigez le ou les courriers types et effectuez en parallèle une ou des relances téléphoniques dans le but de récupérer les créances.

▶ **Fiche ressource 8** Effectuer une relance téléphonique

▶ **Fiche ressource 9** Rédiger une lettre de rappel

▶ **ANNEXE 7** Problème de règlement du client Bonfanti (411028)

6. Entreprendre une procédure de recouvrement 5

Il faut désormais utiliser des mesures plus contraignantes pour obliger les clients à régler leur dû. Entreprenez maintenant une procédure de recouvrement.

▶ **Fiche ressource 10** Entreprendre une procédure de recouvrement

▶ **ANNEXE 7** Problème de règlement du client Bonfanti (411028)

7. Faire le bilan de la mission 5

Réalisez la synthèse de votre mission (objectif poursuivi, contexte de l'action, méthodologie élaborée, moyens mis en œuvre, contraintes à prendre en compte, résultats obtenus).

1 ANNEXE 1 - Commande passée par téléphone le 16 août par le client Les Bois charmants**ANNEXE**

La facture n'a jamais été établie. Les éléments à faire figurer sont les suivants.

Référence	Désignation	Quantité (en litres)	Prix unitaire	Montant HT (en €)
123678	Fuel classique	3 000	0,82	2 460,00
123679	Fuel amélioré	1 000	0,99	990,00

Conditions de règlement : 45 jours fin de mois.

2 ANNEXE 2 - Facture du client Les Bois charmants**ANNEXE****FUEL29**

Ploudalmezeau, le 8 octobre N

128 chemin des Mouettes
29830 PLOUDALMEZEAU

Résidence LES BOIS CHARMANTS
128 rue de la Soif
29830 PLOUDALMEZEAU

FACTURE N° F 20NN-1242

Référence	Désignation	Quantité	PU	Montant
123678	Fuel classique	3 000	0,75	2 250,00
123679	Fuel amélioré	1 500	0,90	1 350,00

Total HT (€)	3 600,00
TVA 19,60 % (€)	705,60
Total TTC (€)	4 305,60

Conditions de règlement : 45 jours FDM par virement

3 ANNEXE 3 - Note du gérant concernant l'opération réalisée avec Les Bois charmants**ANNEXE**

Lors de la livraison du 8 octobre dernier, une erreur a été commise. L'intégralité de la livraison (4 500 litres) n'a porté que sur du fuel classique.

Il faut rétablir la situation et accorder une remise de 2 % supplémentaire sur le montant de la facture initiale pour réparer l'erreur commise.

Jacques

4 ANNEXE 4 - Relevé des factures réalisées avec Les Bois charmants (4^e trimestre)

ANNEXE 4

Factures de doit

N° de facture	Quantité	Montant HT
F 20NN - 1214	4 500	3 600,00
F 20NN - 1231	3 800	3 040,00
F 20NN - 1278	4 000	3 400,00

Factures d'avoir

N° de facture	Quantité	Montant HT
FA 20NN - 1214	-	297,00
FA 20NN - 1278	-	68,00

Remarque : une ristourne de 3 % est accordée sur le montant HT si l'ensemble des opérations du trimestre dépasse les 10 000 litres.

5 ANNEXE 5 - Extrait de la balance concernant la TVA du mois d'octobre

ANNEXE 5

N° de compte	Libellé	Solde	
		Débit	Crédit
4452	TVA due intracommunautaire		2 500
44562	TVA déductible sur immobilisations	1 800	
44566	TVA déductible sur autres biens et services	115 000	
445662	TVA déductible intracommunautaire	2 500	
44571	TVA collectée		155 000

6 ANNEXE 6 - Relevé de factures clients début octobre

ANNEXE 6

N° de facture	Date	N° compte client	Montant facture	Règlement effectué		Remarque
				Montant	Date	
F 20NN - 1156	15/06/N	411028	1 200,00	300,00	15/06/N	Solde fin juillet
F 20NN - 1189	20/07/N	411028	1 400,00	350,00	20/07/N	Solde fin août
F 20NN - 1206	10/09/N	411052	3 500,00	1 000,00	12/09/N	Solde payé moitié octobre, moitié novembre
FA 20NN - 1222	12/09/N	411052	500,00			À déduire des montants dus en octobre
F 20NN - 1254	25/09/N	411052	4 800,00	1 200,00	27/09/N	Solde payé par tiers sur le dernier trimestre
F 20NN - 1158	15/08/N	411053	2 000,00			60 jours
F 20NN - 1230	14/09/N	411053	1 800,00			60 jours

7 ANNEXE 7 - Problème de règlement du client Bonfanti (411028)

ANNEXE 7

Le 01/10/N
Le client Bonfanti a plus de deux mois de retard : à ce jour, il n'a pas réglé le solde des factures F 20NN - 1156 et F 20NN - 1189. Il serait bon de le relancer par téléphone et d'envoyer par courrier une première relance. S'il ne donne pas suite, relancez-le une seconde fois.
Jacques

Le 26/10/N
Nous devons absolument récupérer de la trésorerie. Essayez une dernière relance téléphonique. Montrez-vous persuasif. Si vraiment il ne veut rien entendre, alors utilisez les voies de recours ultimes.
Jacques

Le 25/10/N
J'ai « épuisé » la procédure de relance concernant le client Bonfanti. Il n'a effectué aucun règlement malgré ses promesses. Que faisons-nous ?
L'assistant(e) de gestion