

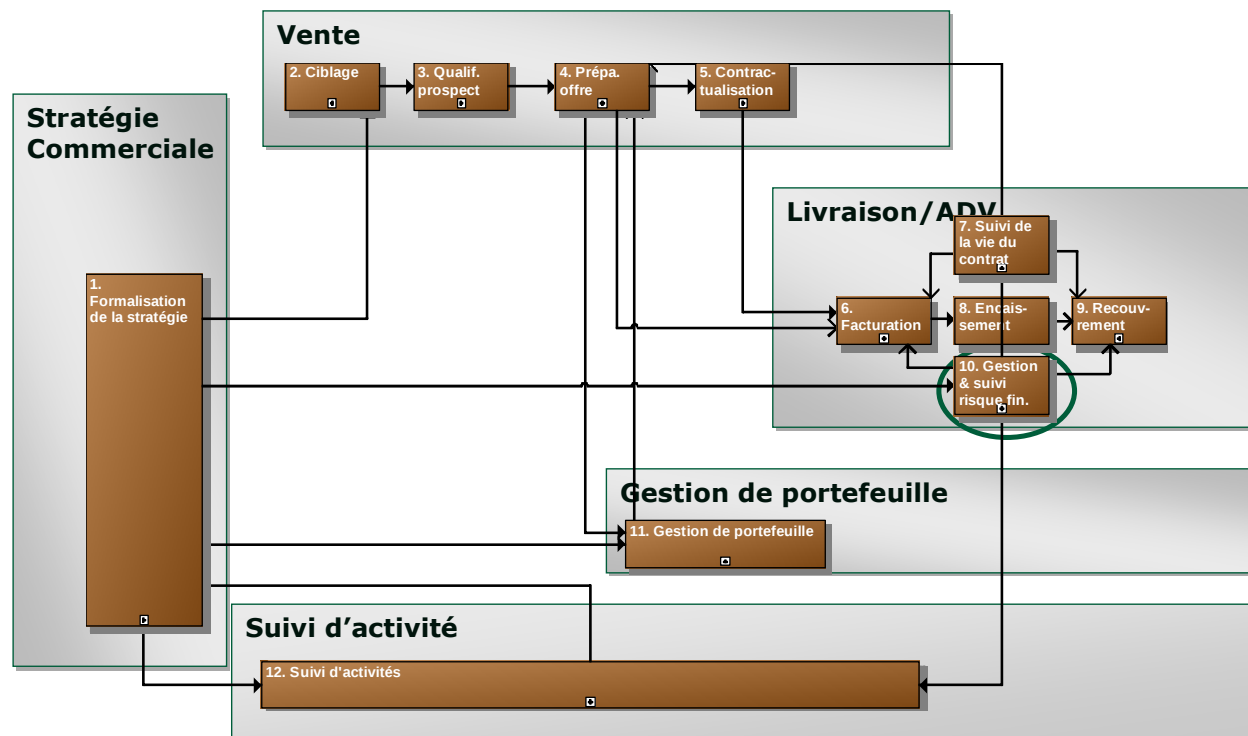


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Gestion et suivi du risque financier



Niveau 1 - 5 core process décomposés en 12 macro processus

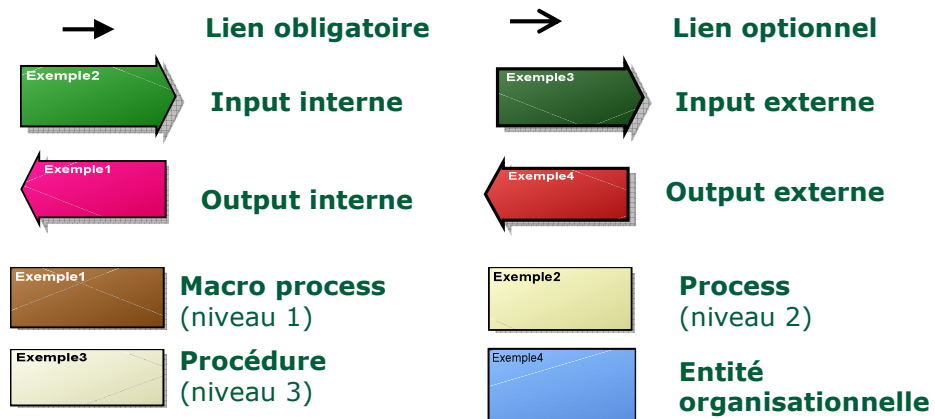


Note: Encaissement est géré par la DAF

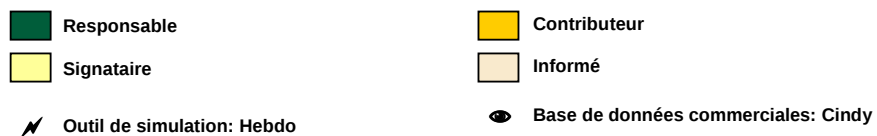
Presentation3

Légende

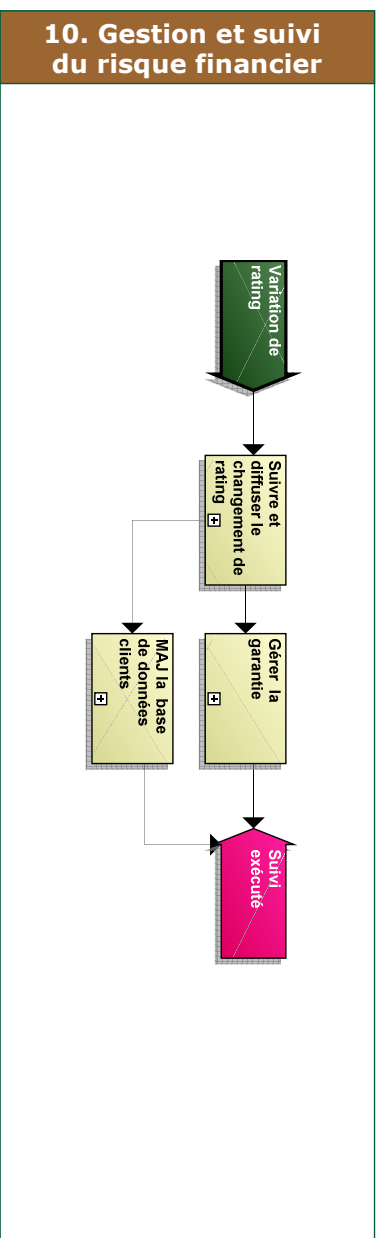
Flowcharts



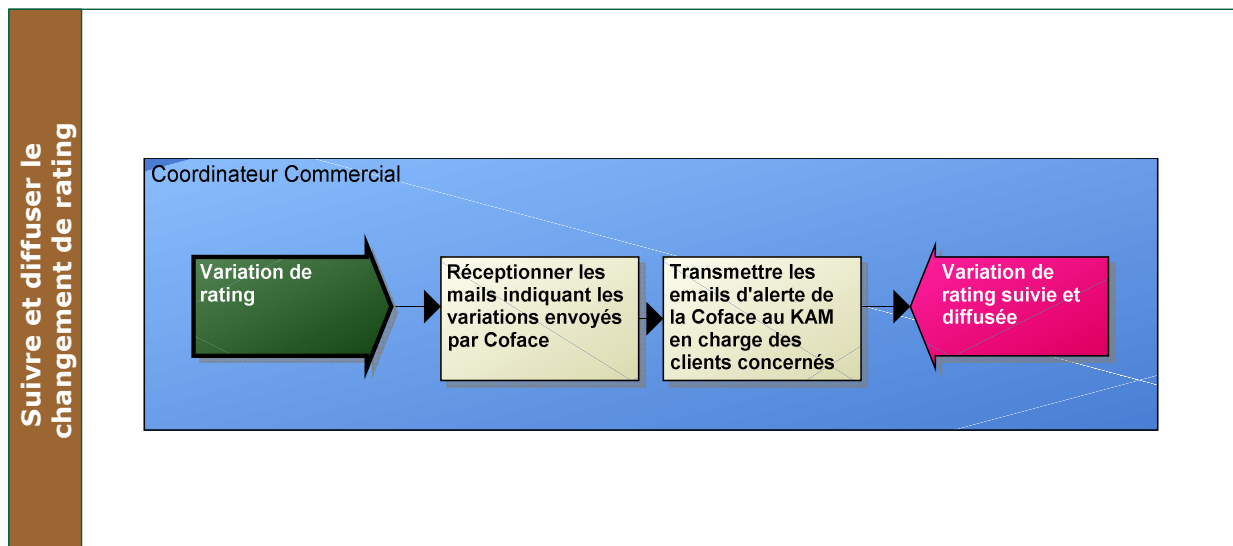
Matrices – rôle de chaque intervenant



Niveau 2



Niveau 3



Note: Analyser la possibilité technique d'envoyer directement les emails Coface aux KAM, en fonction de critères de changement

Presentation3

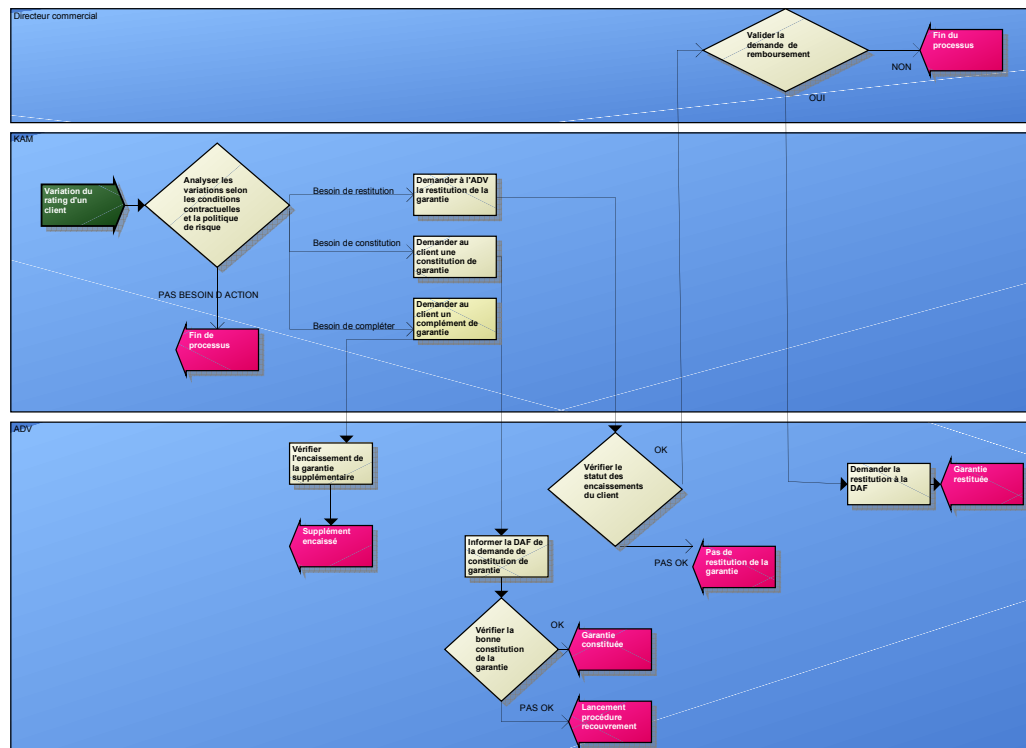
5

Suivre et diffuser le changement de rating

	Coordinateur Commercial (CC)	KAM
Réceptionner les mails indiquant les variations de rating envoyés par Coface	Le CC reçoit les emails signalant une variation de rating Coface positive ou négative	
Transmettre les emails d'alerte de la Coface au KAM en charge de clients concernés	Le CC envoie à chaque KAM les informations de modification de rating concernant ses propres clients	Le KAM est informé de tout changement de rating Coface d'un de ses clients

Niveau 3

Gestion de la garantie



Gestion de la garantie (1/3)

	KAM	ADV	Coord. Commercial (CC)
Analyser les variations selon les conditions contractuelles et la politique de risque	- Le KAM examine la variation de rating de chaque client et analyse si celle-ci nécessite une action particulière en termes de gestion du risque (actions de couverture, ou restitution de la garantie). - Si oui, le KAM tient le CC informé des variations et des actions qu'il compte entreprendre		Le CC est informé des actions entreprises par le KAM
Demander à l'ADV la restitution de la garantie	Si le nouveau rating du client est supérieur au seuil de couverture prévu dans son contrat ou dans la stratégie risque , le KAM peut demander à l'ADV la restitution de la garantie libérée par son client	L'ADV reçoit la demande du KAM	
Vérifier le statut des encaissements du client		- En cas de demande de restitution de la garantie par le KAM, l'ADV vérifie la situation de paiements du client auprès de la comptabilité (absence d'impayés) - La garantie ne peut pas être restituée tant que le client est en situation d'impayés	

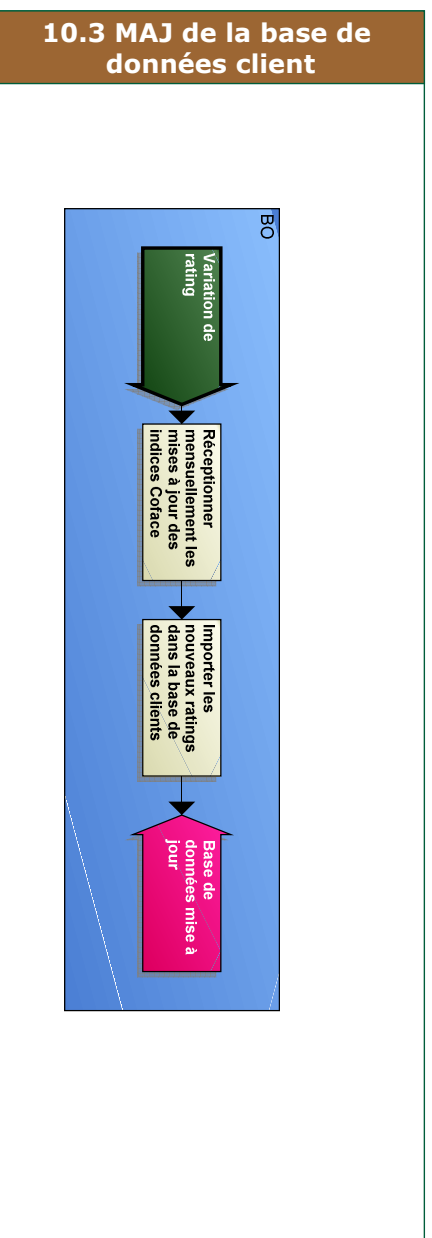
Gestion de la garantie (2/3)

	KAM	ADV	DCM
Valider la demande de remboursement		L'ADV est informé de l'acceptation de validation par le DCM	Le DCM valide ou non la demande de restitution
Demander la restitution à la DAF		Avec l'accord du DCM, l'ADV effectue une demande de remboursement à la DAF	
Demander au client une constitution de garantie	- Si le nouveau rating du client est inférieur au seuil de couverture prévu dans son contrat, le KAM informe son client et demande à l'ADV de procéder à un appel à garantie - Lorsque le contrat du client ne prévoit pas de mécanisme de garantie, si le nouveau rating du client est inférieur au seuil de couverture prévu dans la stratégie risque, le KAM contacte le client et négocie l'obtention d'un versement de garantie	L'ADV envoie une demande de versement de garantie au client	
Informar la DAF de la demande de constitution de garantie		L'ADV informe la DAF de la demande de versement de garantie	

Gestion de la garantie (3/3)

	KAM	ADV
Vérifier la bonne constitution de la garantie	- Le KAM est informé du déroulement de l'appel à garantie et d'une éventuelle procédure de recouvrement	- L'ADV vérifie que le client a bien versé la garantie demandée - Dans le cas contraire, l'ADV lance alors une procédure de recouvrement sur le client
Demander au client un complément de garantie	- Lorsque le client voit son rating se détériorer à un niveau inférieur de risque prévu dans son contrat ou dans la stratégie risque , le KAM informe son client et demande à l'ADV de procéder à un appel à garantie complémentaire	- L'ADV envoie une demande de versement de garantie au client
Vérifier l'encaissement de la garantie supplémentaire		- L'ADV vérifie auprès de la DAF le bon encaissement du complément de garantie. En cas de non constitution, la procédure de recouvrement est lancée contre le client

Niveau 3



Mettre à jour la base de données clients

	Back Office (BO)
Réceptionner mensuellement les mises à jour des indices Coface	- Le BO reçoit mensuellement par email la liste des ratings des clients Endesa
Importer les nouveaux ratings dans la base de données clients	- Le BO met à jour la base de données commerciales (👁) avec les nouveaux ratings des clients. Il transmet la listes des nouveaux indices au CC pour archivage (procédures SOX)