

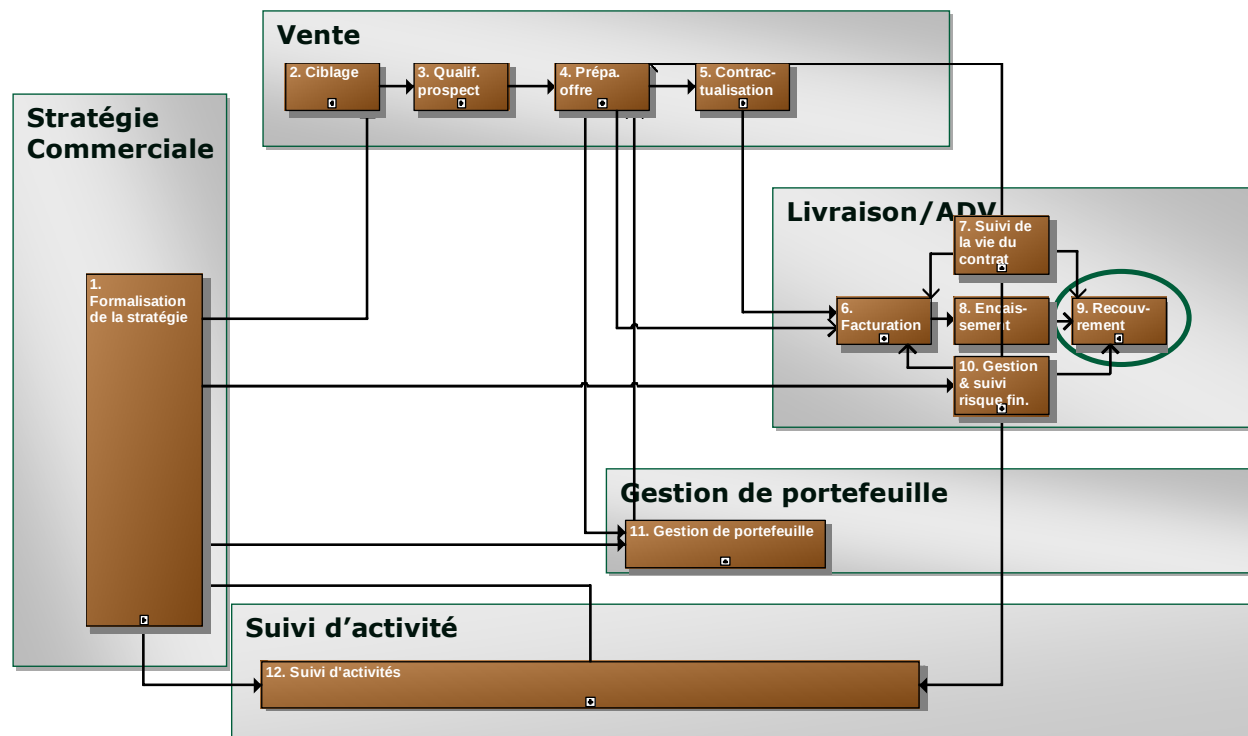


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Recouvrement



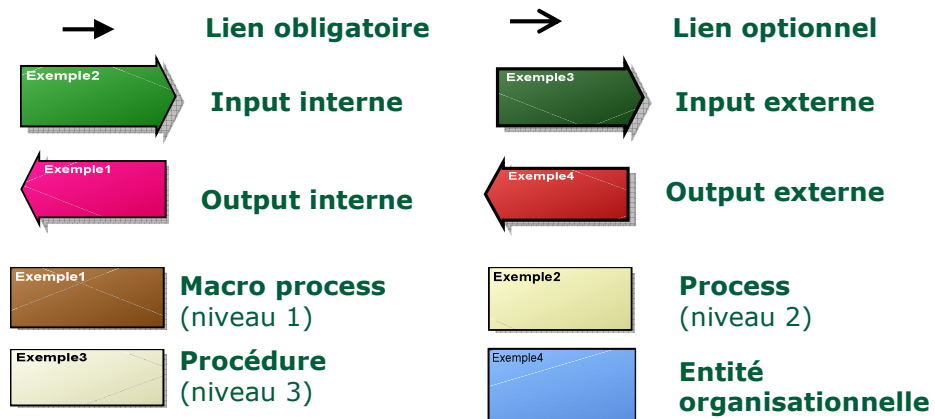
Niveau 1 - 5 core process décomposés en 12 macro processus



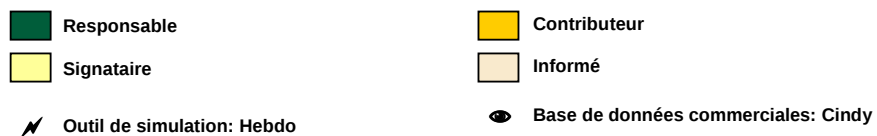
Note: Encaissement est géré par la DAF
ENDS-200711-recouvrement.ppt

Légende

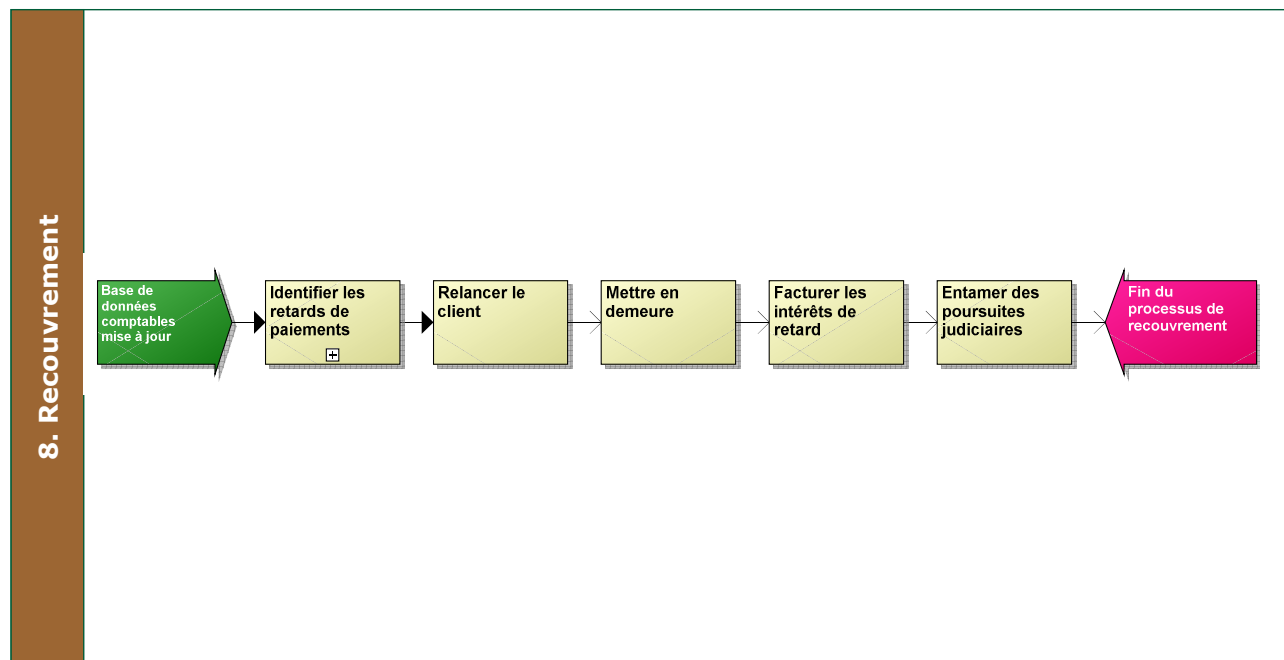
Flowcharts



Matrices – rôle de chaque intervenant



Niveau 2



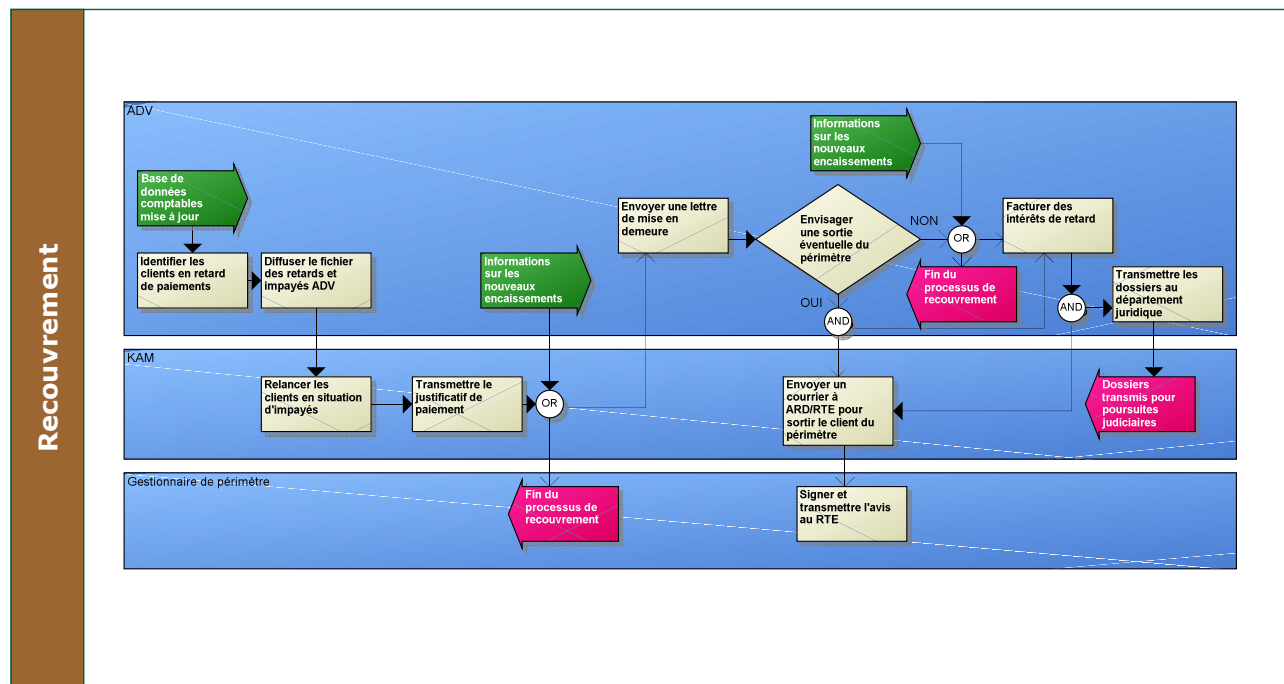
Note: Les procédures et activités de contrôle SOX sont décrites dans le document relatif

ENDS-200711-recouvrement.ppt

4



Niveau3



Recouvrement (1/5)

	ADV	KAM	Gestionnaire de périmètre (GdP)
Identifier les clients en retard de paiements	- Le 5^e JO (jour ouvré) du mois, l'ADV extrait de SAP la balance de tous les clients en retard de paiements. - L'ADV met à jour le fichier Excel « Retards et impayés ADV ». Ce fichier permet de détecter les retards de règlement en TTC et de suivre les impayés et trop perçus correspondant aux facture émises par l'ADV		
Diffuser le fichier des retards et impayés ADV	- L'ADV transmet le fichier « Retards et impayés ADV » à la Trésorerie par mail qui a 24h pour faire des observations et demander des modifications - Au terme des 24h, le fichier « Retards et impayés ADV » est renvoyé par mail à l'ADV	Au terme des 24h, le fichier « Retards et impayés ADV » est transmis par mail au KAM responsable des clients en situation d'impayés	

Recouvrement (2/5)

	ADV	KAM	Gestionnaire de périmètre (GdP)
Relancer les clients en situation d'impayés		- Le 7^{ème} JO du mois, le KAM relance pendant 5 jours ouvrés les clients qu'ils gèrent. - Il leur demande de produire un document justificatif du règlement - Le KAM définit lui-même la forme de relance (de préférence téléphonique)	
Transmettre le justificatif de paiement	Si l'ADV reçoit les justificatifs de paiement et que celui-ci est constaté par la comptabilité, il met fin à la procédure d'impayés	Si les clients envoient leur justificatif de paiement, le KAM les transmet à la comptabilité et à l'ADV	

Recouvrement (3/5)

	ADV	KAM	Gestionnaire de périmètre (GdP)	Directeur Commercial (DCM)
Envoyer une lettre de mise en demeure	Si aucun encaissement n'a été constaté pour certains clients, l'ADV rédige et leur envoie une <u>lettre de mise en demeure</u>	Le KAM est informé de la situation de ses clients et de l'envoi éventuel d'une mise en demeure		
Envisager une sortie éventuelle du périmètre	L'ADV s'informe auprès du KAM et du DCM sur l'intérêt d'envisager ou non une sortie du périmètre pour certains clients en situation d'impayés (afin de réduire l'exposition au risque de 1 mois)	Le KAM est consulté par l'ADV sur l'éventuelle sortie du périmètre de ses clients en situation d'impayés		Le DCM est consulté par l'ADV sur l'éventuelle sortie du périmètre de clients en situation d'impayés

Recouvrement (4/5)

	ADV	KAM	Gestionnaire de périmètre (GdP)	Directeur Commercial (DCM)
Envoyer un courrier à l'ARD/RTE pour sortir le client du périmètre		- S'il y a décision de sortir préventivement des clients du périmètre, le KAM rédige un <u>courrier de sortie du périmètre</u> à l'ARD - Si le client est rattaché au RTE, le KAM transmet la demande au GdP		
Signer et transmettre l'avis au RTE		Le KAM est tenu informé de la sortie effective de ses clients	S'il y a décision de sortir préventivement des clients du périmètre et que ces clients sont rattachés au RTE, le GdP réceptionne la demande du KAM, signe et transmet l'avis au RTE	

Recouvrement (5/5)

	ADV	KAM
Facturer des intérêts de retard	L'ADV demande à la comptabilité si les règlements des clients ont été perçus -Si le règlement n'est pas constaté, l'ADV facture des intérêts de retard -Si le règlement est constaté, cela met fin au processus	- Le KAM est tenu informé de la situation de ses clients concernés - Dans le cas où les clients n'auraient pas été sortis préventivement du périmètre, le KAM entame la procédure relative à sa sortie - Si le client est en ordre de paiement et qu'il avait été sorti préventivement du périmètre, le KAM le réintègre
Transmettre les dossiers au département juridique	L'ADV transmet le dossier des clients au département juridique	Le KAM est tenu informé de la transmission du dossier au département juridique

Gestion des cas particuliers & exceptions

Contrôle des charges et recettes liées à la gestion des factures d'acheminement GRD

Endesa France propose en tant que service associé à la fourniture d'énergie électrique la prestation de « gestion et contrôle de la facture d'acheminement ». Les factures de transport sont dans ce cas domiciliées chez Endesa France qui autorise les gestionnaires de réseau à prélever les montants de ces factures.

Après contrôle, l'ADV adresse une facture miroir au client.

Le contrôle de l'indifférence financière de ces opérations est assuré par l'ADV. Les comptes fournisseurs suivants sont placés sous la responsabilité de l'ADV:

GDR-EDF (SAP 110706)

ES (SAP 102662)

RTE (SAP 106145)

GEG (SAP 108175)

SOREGIE (SAP 115396)

Trop perçus

La trésorerie verse aux clients le montant de trop perçu (double règlement, note d'avoir,...) à réception d'une **demande de remboursement** dûment remplie par l'ADV et signée par le DCM