**Objet et domaine d’application**

Cette procédure décrit les règles de recouvrement des créances clients interne.

Domaine d’application : CCIR, CCIT.

**Sommaire**

1. Procédure
2. Indicateurs et reporting de suivi

# 1. Procédure

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Qui ?** | **Fait quoi ?** | **Comment ?** |
| Finance CCIR  Finance CCIT  Comptabilité CCIR  Collaborateur CCIR  Finance CCIT  CCIR | OUI  Mise en demeure ?  NON  Paiement  NON  NON  Etat des Factures impayées  Paiement fin de mois J+7  Retour fichier relances 30 DU mois J+15  Envoi de la relance client courrier ou mail fin du mois J+15  Paiement  R2 : Envoi de la relance client courrier ou mail fin du mois J+15  R3 : Mise en demeure fin de mois +15 JOURS  Rappel de la date d’échéance de la facture 7 jours avant celle-ci | Relance par courrier  Lien pour visualisation des factures par le client indiqué dans la relance    En recommandé avec accusé de réception, la mise en demeure est le courrier qui notifie « officiellement » au client un dernier délai octroyé pour adresser son paiement, avant d’éventuelles actions en justice.    Envoi d’un rappel par mail automatique aux clients.  Lien pour visualisation des factures dans le mail   * Relance transmise par courrier après accord de la CCIT Lien pour visualisation des factures par le client indiqué dans la relance * Transmettre la liste des clients relancés.   Envoi le 30 du mois+7 jours   * fichier de relance édité par la CCIR au CCIT. (Format Excel et la liste en PDF) * Fichier des créances bloquées en ZA   **Échéance prendre le 15 du mois précédant**  Retour attendu par les CCIT f  Fin de mois +15 Jours dernier délai |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Qui ?** | **Fait quoi ?** | **Comment ?** |
| CCIT  CCIR  CCIR  Finance CCIT  Collaborateur CCIT responsable du client | Bascule de la facture dans le compte 416110  Provision  Mise en contentieux  Bascule de la facture dans le compte 416XXX Client Litigieux  Mise en contentieux ?  Paiement à 30j après la R3  OUI  NON  NON  NON  Précontentieux + 15 jours après la mise en demeure  Paiement | La CCIR envoi un fichier des créances R3+30j.  Provision passée en CCIT.  Proposition d’une harmonisation sur la règle de mise en provision (% et délai) à venir par CCIR  Société de recouvrement ou huissier.  Intervention directe auprès du client par les opérationnels CCIT: Appel téléphonique, visite…  Mettre un commentaire de suivi |

Chaque étape doit faire l’objet d’une traçabilité écrite (double de courrier, note pour les appels…) qui sera conservée dans un dossier qu’il conviendra de transmettre au service ou au cabinet de recouvrement.

# 2. Indicateurs et reporting de suivi

* Envoi d’un fichier de suivi des règlements non imputés au CCIT
* Envoi des créances en ZA chaque mois.
* Envoi d’un fichier de suivi des créances par CCIT au DG
* Envoi d’une balance âgée au DAF 1 fois par semaine.