

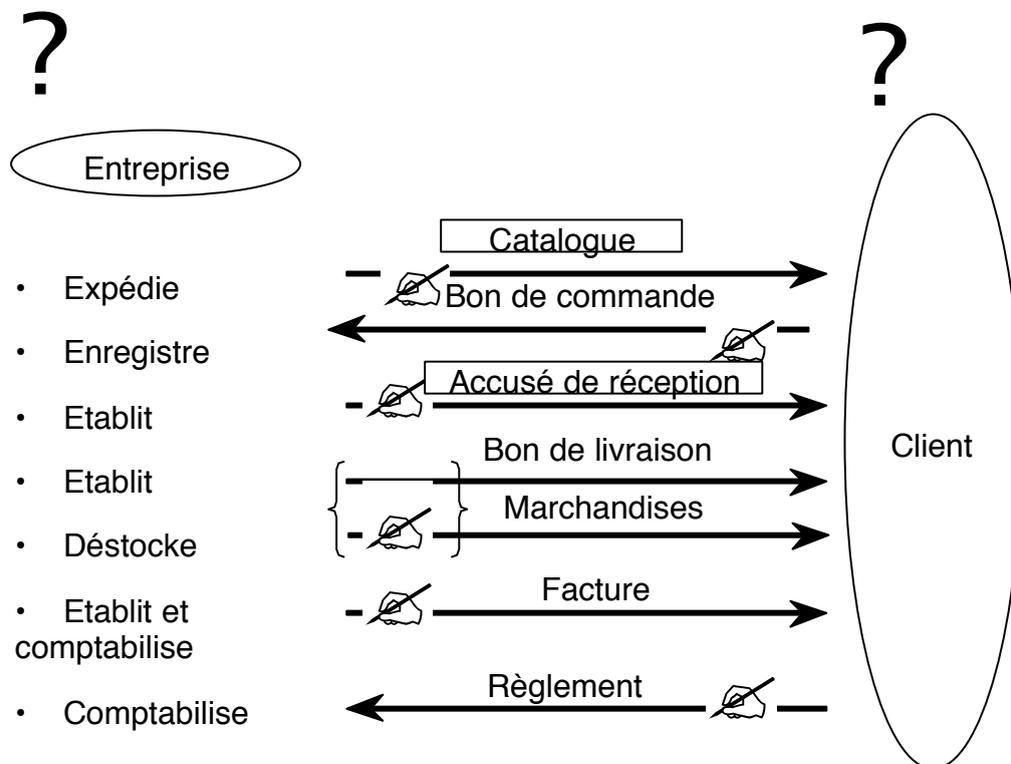
Chap. 1 La relation client

I LES FLUX D'INFORMATION :	2
LE SCHÉMA DE LA CIRCULATION DE L'INFORMATION.....	2
<i>Les acteurs :</i>	3
<i>La matérialisation des flux :</i>	3
<i>Les événements :</i>	3
LE TABLEAU DES FLUX DE DONNÉES.....	4
LA MATRICE DES FLUX	4
II L'ENREGISTREMENT COMPTABLE :	5
LA FACTURE	5
<i>Rôle de la facture :</i>	5
<i>Enregistrement de la facture</i>	5
LE RÈGLEMENT.....	6
III LA SITUATION DES CLIENTS :	7
LA COMPTABILITÉ AUXILIAIRE DES CLIENTS.....	7
LA SOLVABILITÉ DES CLIENTS.....	7
<i>Comptabilisation de créance irrécouvrable :</i>	8
<i>Comptabilisation d'une créance douteuse :</i>	8
<i>Prendre en compte le risque client : La provision pour dépréciation</i>	9

Chap. 1 Les relations avec les clients

LES FLUX D'INFORMATION :

Dans ses relations avec la clientèle, l'entreprise traite un ensemble d'informations qui ont pour origine l'acte de vente, puis la mise à disposition du bien ou du service et le règlement.



Les échanges effectués par les entreprises reposent sur des documents commerciaux.

LE SCHÉMA DE LA CIRCULATION DE L'INFORMATION

Pour comprendre comment les informations sont traitées dans le système d'information il est nécessaire d'analyser la relation client-entreprise au travers des flux d'informations qui vont se traduire par des flux réels (marchandises) et financiers.

Les acteurs :

Il est toujours possible de distinguer plusieurs acteurs :

- ✍ **Internes à l'entreprise** : service commercial, service comptable, service livraison...
- ✍ **Externes** : les clients, les fournisseurs, les distributeurs.

On entend par acteurs un groupe de personnes qui ont, vis-à-vis du problème, de l'organisation étudié, un comportement homogène ou globalisé.

Chaque flux met en jeu deux acteurs :

- ✍ Le premier est à l'origine du flux,
- ✍ Le second est le but ou la destination du flux.

On retrouve le schéma de la communication : **Émetteur >> Destinataire.**

La matérialisation des flux :

Les flux sont habituellement matérialisés par des documents écrits : bon de commande, facture, bon de livraison...

Ceux-ci doivent répondre à certaines règles précisées par le Code de commerce (par ex. nécessité de comporter la dénomination sociale, le siège et le capital social de l'entreprise).

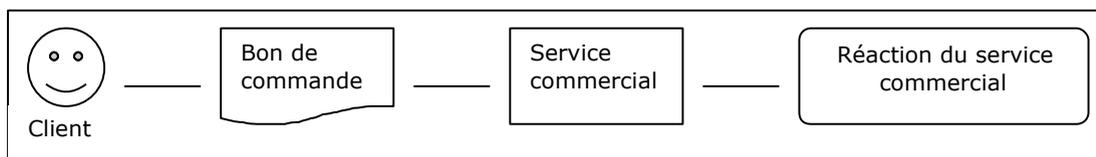
Cependant, le développement des technologies, et notamment du e-business, conduit à une dématérialisation de certains documents.

Les événements :

L'arrivée d'information dans l'entreprise va conduire celle-ci à effectuer certaines actions, à déclencher une opération.

Un événement (fait que quelque chose survient et que l'on perçoit que quelque chose survient) est toujours porteur d'informations qui vont déterminer, en fonction de leur nature, une action à entreprendre.

Cette action peut être immédiate ou bien mise en attente de la survenance d'autres événements.



Exercices :*Entreprise AZER - Le schéma des flux***LE TABLEAU DES FLUX DE DONNÉES**

Le tableau des flux permet de mettre en évidence les données véhiculées par chacun.

Il permet de mettre en correspondance les supports d'information (bon de commande, facture...) et les données.

Pour le réaliser, il est nécessaire :

- 1- D'analyser les supports d'information et de relever les données qui y sont portées
- 2- De construire un tableau permettant de structurer les éléments d'information recueillis en les classant selon le type de flux, l'origine des données et leur destination.

Le tableau peut se présenter ainsi :

N° du flux	Désignation / Support	Données	Origine	But

Exercice :*Entreprise AZER - Le tableau des flux***LA MATRICE DES FLUX**

La matrice des flux est un instrument qui permet d'identifier clairement les acteurs et surtout de vérifier qu'aucun flux n'a été oublié.

Elle se présente sous la forme d'un tableau à double entrée avec les acteurs en ligne (origine des flux) et en colonne (buts des flux).

A chaque cellule d'intersection, on indique le flux qui a pour origine l'acteur en ligne et pour but l'acteur en colonne.

	Clients	Service Commercial	Service Livraison
Clients		Bon de commande	
Service Commercial			Ordre de livraison
Service Livraison	Bon de livraison		

Exercice :*Entreprise AZER - Réalisation de la matrice des flux*

II L'ENREGISTREMENT COMPTABLE :

LA FACTURE

Rôle de la facture :

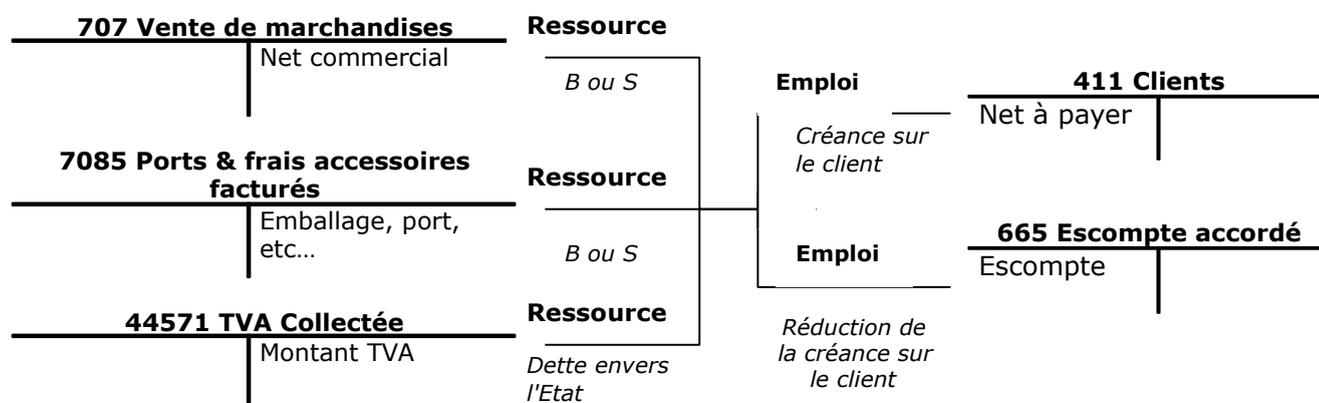
Les opérations d'achat ou de vente de B&S donnent obligatoirement lieu à l'établissement d'une facture qui concrétise le contrat de vente - achat :

- Facture de DOIT :**
- facture de vente lorsqu'elle est établie et enregistrée chez le fournisseur qui l'expédie au client
 - facture d'achat chez le client qui la réceptionne et l'enregistre.
- Facture d'AVOIR :**
- Constate les retours de marchandises du client au fournisseur;
 - Constate une réduction ne figurant pas sur la facture initiale.

La facture établie par l'entreprise décrit le flux réel de B&S vendu au client.

Enregistrement de la facture

Facture de DOIT N° 54701	
Client : OEM157 PC- POUET 8, rue du Port 95540 Méry s/Oise	
Imprimante Brother 1240	182,92
Remise 10%	195,12
Net commercial	1 756,10
Port	15,00
Escompte 2%	35,42
Net financier	1 735,68
TVA 18,6%	322,84
Net à payer	2 058,51



Exercice :

L'enregistrement de la facture

Les rabais, remises, ristournes sont des **réductions à caractère commercial**. Elles sont portées sur la facture de Doit, mais **ne s'enregistrent jamais**. Seul le "net à payer" est enregistré.

L'escompte est une **réduction à caractère financier**. Elle **s'enregistre** au débit du compte 665 (*Escompte accordé* - cas d'une vente) ou 765 (*Escompte obtenu* - cas d'un achat)

LE RÈGLEMENT

Plusieurs modes de paiement peuvent être utilisés. Ils déterminent le compte de trésorerie qui sera débité pour constater l'encaissement du règlement :

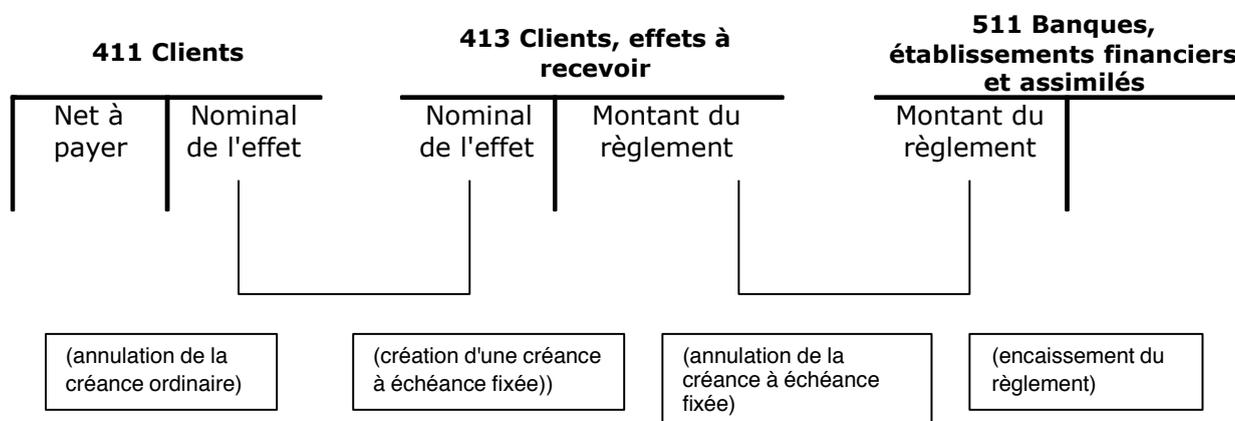
Exercice:
L'enregistrement comptable - Le règlement

Mode de règlement	Comptes de trésorerie
Espèces	530 Caisse
Virement bancaire	512 Banque ou 514 Chèques Postaux
Chèque	
Carte bancaire	
Effet de commerce (lettre de change, billet à ordre)	

Certains règlement (chèques, effet de commerce) génèrent deux événements :
La réception du titre de règlement
L'encaissement effectif du titre (c'est le relevé bancaire qui fait foi).

En ce qui concerne le règlement par effet de commerce, la comptabilisation se fait e deux temps :

- 1- Transformation de la créance normale en une créance à échéance fixée;
- 2- Encaissement du montant du règlement à échéance.



Les effets de commerce sont encaissables de différentes manières :

- ✍ A la date d'échéance normale :
 - Le bénéficiaire encaisse directement l'effet auprès du tiré
 - Le bénéficiaire confie à sa banque l'encaissement de l'effet : **remise à l'encaissement**. C'est sa banque qui se chargera d'encaisser l'effet auprès du tiré.
- ✍ Avant la date d'échéance normale :
- ✍ Le bénéficiaire négocie l'effet auprès de sa banque : **remise à l'escompte**.

Le recours au service d'un banquier est générateur de frais (commissions, intérêts...)

III LA SITUATION DES CLIENTS :

LA COMPTABILITÉ AUXILIAIRE DES CLIENTS

Pour mieux suivre la situation commerciale et financière de chaque client, il est possible de mettre en place une comptabilité auxiliaire des clients en tenant à jour, pour chaque client, un compte individuel.

L'ensemble des comptes individuels forme le Grand Livre auxiliaire des clients.

Dans le bilan, les comptes individuels des clients sont regroupés dans le compte collectif "Clients"(41). Le solde de ce compte est égal à la somme des soldes des comptes individuels.

Il est important, pour les entreprises de disposer d'un ensemble d'informations qui décrit les opérations réalisées avec leur clientèle.

Certaines informations concernent l'identification du client proprement dit (nom, adresse, téléphone, fax...). D'autres sont relatives aux opérations commerciales proprement dites (commandes, livraisons, factures...). D'autres encore décrivent les opérations de règlement effectuées par les clients.

L'ensemble de ces informations peut être regroupé dans des tables distinctes mais reliées entre elles au sein du SI de l'entreprise.

LA SOLVABILITÉ DES CLIENTS

On peut distinguer trois catégories de clients :

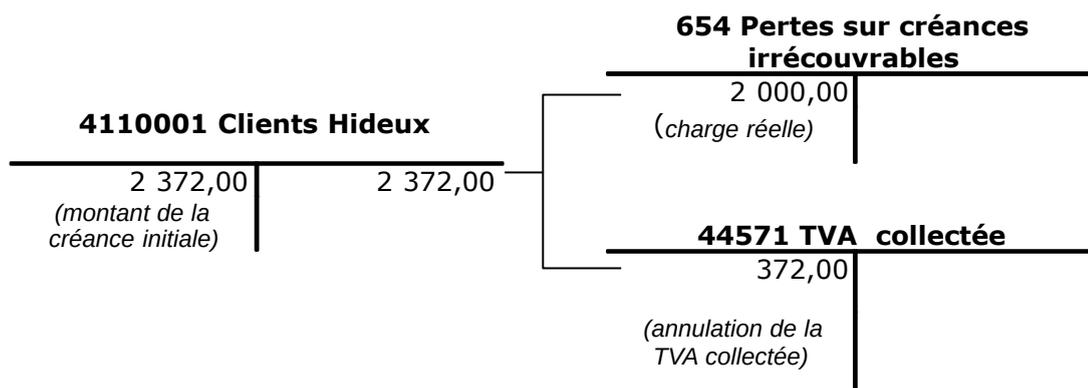
- ✍ Les clients ordinaires, qui ont une solvabilité normale ;
- ✍ Les clients douteux (ou litigieux) qui sont partiellement insolvable (retard répétés de paiement...). Il y a risque de perte de tout ou partie de la créance;
- ✍ Les clients irrécouvrables, qui sont insolvable. Le risque de perte est alors concrétisé.

Comptabilisation de créance irrécouvrable :

Une créance est irrécouvrable lorsqu'il n'y définitivement plus aucune possibilité d'encaisser tout ou partie (client en liquidation judiciaire, par ex.).

Ceci génère des charges pour l'entreprise.

Exercice :
Le client Hideux

**Question :**

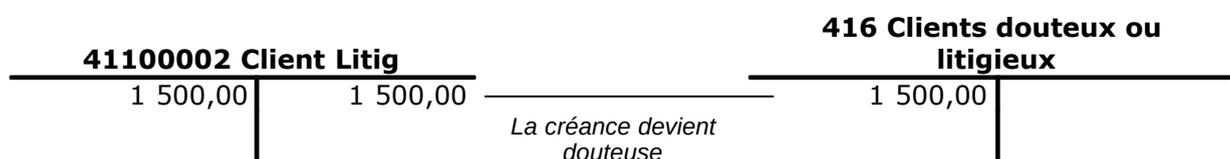
Quel est l'incident de la créance du client hideux sur la trésorerie de l'entreprise ?

Réponse : Aucun incident sur la trésorerie. Par contre, le résultat va diminuer du montant de la créance.

Comptabilisation d'une créance douteuse :

Une créance est considérée comme douteuse quand, au moment de l'inventaire, les possibilités de recouvrement du montant total sont fortement compromises.

Exercice :
Le client Litig

**Question :**

Commentez l'intérêt du traitement comptable effectué ci-dessus.

Réponse : Le passage du compte client 411 au compte Clients douteux 416 permet de dissocier les clients solvables de ceux qui ne le sont pas afin d'évaluer le volume représenté par les clients insolubles par rapport aux autres.

Prendre en compte le risque client : La provision pour dépréciation

La prudence incite à prendre en compte le risque de non-recouvrement, en évaluant le montant qu'il serait possible d'espérer au mieux d'encaisser.

L'évaluation du risque à un double effet :

- ✎ **Sur l'exploitation (résultat) :** Ce risque constitue une charge dont le montant hors taxes est calculé et qui s'enregistre dans des comptes spéciaux de dotations aux amortissements et provisions : **681 dotations aux amortissements et provisions - Charges d'exploitation.**
- ✎ **Sur le patrimoine (bilan) :** Il convient de prendre en compte la perte de valeur potentielle et non définitive de la créance détenue sur le client. Celle-ci sera enregistrée dans un compte spécifique **491 Provision pour dépréciation des comptes de clients.**

Constituer la provision :

Exercice : Le client Litig

Le montant de la créance est de 1 500,00 €. On estime possible de recouvrer 60% de cette créance. Le montant de la perte envisagée est donc de $1\,500,00 \text{ €} \times 40\% = 600,00 \text{ €}$

491 Provision pour dépréciation des comptes de clients.		491 Provision pour dépréciation des comptes de clients.	
600,00 <i>(constatation de la perte de valeur d'un élément de l'actif)</i>	_____	600,00 <i>(constatation de la charge)</i>	_____

Questions :

- 1- Parmi les éléments qui constituent l'actif d'un bilan, recherchez ceux pour lesquels un risque de perte de valeur est envisageable.
- 2- Quelle est la différence entre la notion d'amortissement et celle de provision pour dépréciation ?
- 3- Quelle est la différence de nature entre les dotations aux amortissements et provisions et une charge, comme, par exemple, celle des Achats ou les charges de personnel ?

Réponses :

Question 1 :

Risque de perte de valeur pour : les immobilisations, les stocks, les valeurs mobilière de placement.

Question 2 :

Si l'amortissement est le constat d'une perte de valeur définitive, la provision constate une perte de valeur potentielle et non définitive d'un élément d'actif. L'amortissement ne concerne que les éléments d'actifs immobilisé, alors que la provision concerne tous les éléments d'actifs non amortissables.

Question 3 :

Les achats représentent une charge décaissée, alors que les dotations représentent des charges non décaissées. L'achat est une charge réelle alors que l'amortissement est une charge calculée.

Ajuster la provision

La situation d'une créance jugée douteuse et pour laquelle une provision a été constituée peut avoir des répercussions sur plusieurs exercices comptables.

A chaque clôture d'exercice, la situation est à nouveau analysée, et l'on procède si nécessaire :

- ✍ à la mise à jour des clients douteux;
- ✍ à l'ajustement de la provision en analysant individuellement chaque client douteux.

Quatre situations peuvent se présenter :

- | | |
|---|--|
| ✍ la situation est inchangée : | ✍ aucune incidence comptable |
| ✍ le risque de perte s'est accru : | ✍ il faut augmenter la provision proportionnellement à l'accroissement du risque |
| ✍ le risque de perte a diminué : | ✍ il faut diminuer la provision proportionnellement à la diminution du risque |
| ✍ la situation est définitive : | ✍ il faut constater dans le compte 654 la perte définitive correspondant à la partie non recouvrée du montant hors taxe de la créance, et régulariser la TVA |
| | ✍ il faut solder (annuler) la provision devenue sans objet en la reprenant |

L'annulation d'une partie de la provision correspondant à l'augmentation de la valeur actuelle estimée de la créance génère, pour l'entreprise, un produit calculé, qui vient augmenter le solde du compte de résultat, et augmenter la valeur nette inscrite au bilan.

Exercices :

Le schéma des flux :

Exo 1-1

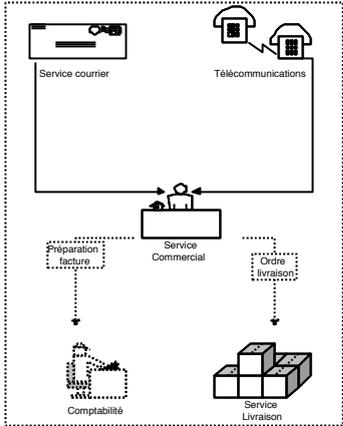
L'entreprise AZER a pour activité la distribution d'équipements informatiques et de pièces détachées (cartes mères, disques durs...) auprès d'assembleurs et de grands comptes.

Dans cette entreprise, les commandes arrivent au service commercial, par téléphone, fax ou courrier.

Le service commercial donne l'ordre au service livraison de préparer et livrer la commande.

Il transmet au service comptable le double de la commande pour l'établissement de la facture

Dessinez le schéma de circulation de l'information



Exo 1-2 :

L'entreprise AZER a pour activité la distribution d'équipements informatiques et de pièces détachées (cartes mères, disques durs...) auprès d'assembleurs et de grands comptes.

Dans cette entreprise, les commandes arrivent au service commercial, par téléphone, fax ou courrier.

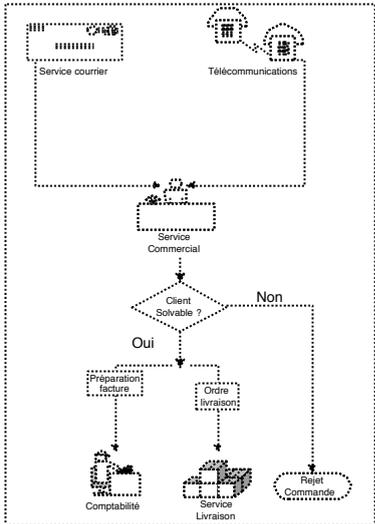
La plupart des clients ont un compte dans l'entreprise.

Le service commercial vérifie la solvabilité des clients.

Si le client présente un solde débiteur depuis plus de 30 jours, la commande est rejetée, sinon, il donne l'ordre au service livraison de préparer et livrer la commande.

Il transmet au service comptable le double de la commande pour l'établissement de la facture.

Complétez le schéma précédent.



Exo 1-3 :

L'entreprise AZER a pour activité la distribution d'équipements informatiques et de pièces détachées (cartes mères, disques durs...) auprès d'assembleurs et de grands comptes.

Dans cette entreprise, les commandes arrivent au service commercial, par téléphone, fax ou courrier.

La plupart des clients ont un compte dans l'entreprise.

Le service commercial vérifie la solvabilité des clients.

Si le client présente un solde débiteur depuis plus de 30 jours, la commande est rejetée, sinon, il donne l'ordre au service livraison de préparer et livrer la commande.

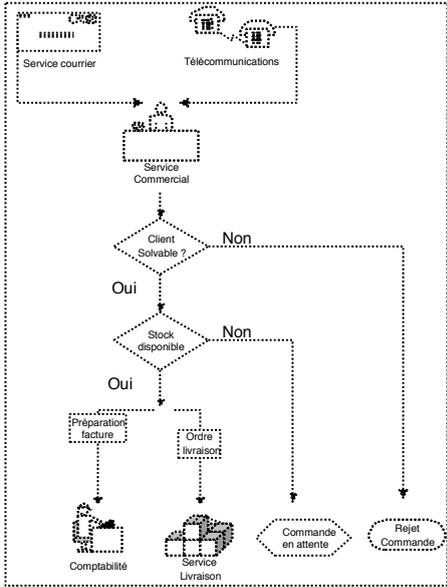
Pour chaque article commandé, le service commercial en vérifie la disponibilité en stock.

Si le stock est insuffisant, la commande du client est mise de côté, et une commande est adressée au fournisseur pour réapprovisionnement. Lorsque celui-ci arrivera, la commande du client mise de côté est traitée en priorité.

Si le stock est suffisant, le service commercial donne l'ordre au service livraison de préparer et livrer la commande.

Il transmet au service comptable le double de la commande pour l'établissement de la facture.

Complétez le schéma précédent.



Exercice 2**Le tableau des flux :**

A partir des documents suivants et des flux étudiés dans l'exercice 1-1, établissez le tableau des flux, selon le modèle ci-dessous :

N° du flux	Désignation / Support	Données	Origine	But
------------	-----------------------	---------	---------	-----