

CREER UN DOSSIER DE RECOUVREMENT

Votre application vous permet de créer des dossiers de recouvrement pour suivre vos clients douteux et recouvrer vos impayés.

Prérequis

- Avant de créer un dossier de recouvrement, certains paramétrages sont indispensables.
Voir [Configurer un dossier de recouvrement](#)
- Vous devez créer des collaborateurs chargés du suivi de ces dossiers.
Voir [Créer un chargé de recouvrement](#)
- La création d'un scénario de recouvrement permet de définir des étapes avec des actions concrètes à effectuer.
Voir [Créer un scénario de recouvrement](#)

Création d'un dossier de recouvrement

Vous disposez de deux méthodes pour créer un nouveau dossier :

- Depuis la fonction **Recouvrement**.
- Depuis la fonction **Rappel/relevé...**

Création d'un dossier depuis la fonction Recouvrement

1. Ouvrez la liste des dossiers de recouvrements.

Traitement > Recouvrement > Dossiers de recouvrement

1. Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
2. L'écran de saisie du nouveau dossier s'affiche avec un numéro de dossier incrémenté automatiquement. Vous pouvez le modifier.
3. Sélectionnez le statut du dossier. Vous retrouvez la liste des statuts dans la barre de sélection à gauche de la liste des dossiers et vous permet de filtrer vos dossiers en fonction de ce critère.

4. Sélectionnez le client concerné, ainsi que le scénario souhaité qui vous indiquera à chaque étape les actions à effectuer.

Voir [Créer un scénario](#)

5. Le **Code risque** est repris de l'onglet **Solvabilité** de la fiche tiers. Si vous le modifiez, la fiche tiers sera impactée et inversement.

Voir [Configurer un dossier de recouvrement](#).

6. Le **Pourcentage de perte** peut être saisi manuellement ou être paramétré dans le scénario pour s'afficher sur le dossier à partir d'une étape précise.

7. Dans zone **Priorité**, vous pouvez renseigner un niveau de priorité pour l'étape (l'étape 0 = pas d'importance, 1 = importance la plus basse,... 999 = importance la plus haute).

 Ce paramétrage permet le tri des interventions par ordre de priorité dans la fonction Traitement > Recouvrement > Gestion des actions.

8. Dans la partie **Origine**, renseignez la date de début (par défaut la date du jour), le chargé de recouvrement, le motif de litige et un contact client.

Voir [Configurer un dossier de recouvrement](#).

9. Dans la partie **Intervenants**, renseignez le chargé de recouvrement, et le contact client.

Voir [Créer un chargé de recouvrement](#)

10. Dans la partie **Commentaire**, vous pouvez saisir un commentaire, notamment au moment de la clôture du dossier, quand vous complèterez la partie suivante.

11. La partie **Conclusion** vous permet de clôturer le dossier en indiquant la date de fin, le type de résolution et le résultat.

12. La dernière partie de l'écran dépend de l'onglet affiché plus haut : Ecritures, Interventions ou Contacts.

- L'onglet **Ecritures** permet d'afficher les écritures à l'origine du litige. Vous pouvez également décaler les échéances et passer les écritures en créances douteuses.

Voir [Gérer les écritures comptables associées au dossier de recouvrement](#)

- L'onglet **Interventions** permet de visualiser, réaliser et suivre les interventions au fur et à mesure du déroulement du scénario.

Voir [Gérer les interventions d'un dossier de recouvrement](#)

- L'onglet **Contacts** permet de renseigner les contacts liés à la gestion du dossier.

Cliquez sur **Ajouter** pour créer un nouveau contact. Il existe 3 types de contacts :

– **Client** (qui sont issus de l'onglet **Contact** de la fiche Tiers),

– **Entreprise** (qui sont repris des contacts enregistrés dans Fichier>Paramètres société>**Vos contacts**). Tout ajout, modification ou suppression effectué dans un dossier de recouvrement est répercuté sur les contacts société et inversement.

– **Dossier de recouvrement** ou vous pouvez renseigner des contacts spécifiques au dossier.

13. Le lien **Provisions** en bas de l'écran vous permet de renseigner un montant de provisions.

Voir [Gérer les provisions](#)

14. Validez pour enregistrer votre dossier.

Création d'un dossier depuis la fonction Rappel/relevé

Voir [Créer un dossier de recouvrement depuis la fonction Rappel/Relevé...](#)

Impression des dossiers

Vous avez 2 possibilités pour imprimer un dossier ou une sélection de dossiers :

- Depuis le dossier de recouvrement (Traitement > Recouvrement > Dossier de recouvrement) en cliquant sur le bouton **Imprimer**.
- Ou depuis la fonction Traitement > Gestion des comptes Tiers > Volet Recouvrement en cliquant sur le bouton **Imprimer**.

Sélectionnez ensuite les critères d'impression (par statut de dossier, client, chargé de recouvrement, numéro de dossier,...) et lancez l'impression.

Changement du statut d'un dossier de recouvrement

Statut Terminé

Une fois le règlement de la créance effectué, vous pouvez considérer le dossier comme **Terminé** et clôturer le dossier comme suit :

1. Ouvrez le dossier de recouvrement.
2. Modifiez le statut en **Terminé**.
3. Renseignez la date de fin.
4. Sélectionnez la résolution et le résultat.
5. Validez votre saisie.

Statut Redressement judiciaire

Pour basculer un dossier de recouvrement en redressement judiciaire, il faut passer le statut en **Redressement judiciaire**.

Dès le statut sélectionné, une fenêtre s'affiche demandant de renseigner la date limite de présentation des créances auprès du représentant des créanciers.

Deux interventions sont alors générées :

- Une de type **Réalisée** : Information du redressement judiciaire.
- Une de type **A faire** : Envoi de la déclaration de créances.