GESTION & SUIVI DES DEBITEURS

I - LA BASE DE DONNEES 2

1. GESTION DE LA BASE DE DONNEES 2
Les abréviations 2
La clef de recherche 2

2. REGLES POUR L'OUVERTURE D'UN COMPTE DEBITEUR 3
Vérification de l'existence du débiteur 3
Ouverture du compte 4
Modifications des informations concernant le débiteur 8

3. QUE FAIRE EN CAS DE DOUBLONS 10
Suppression d'un compte 10
Blocage d'un compte 10

4. DIVERS 11
a) la langue du débiteur (champ 12 - zone 5) 11
b) le domicile du débiteur (zones 1,3-4) 11

GESTION & SUIVI DES DEBITEURS

I - LA BASE DE DONNEES

1. GESTION DE LA BASE DE DONNEES

- *Les abréviations*

  Afin d'uniformiser la saisie des noms (d'organisations essentiellement), une liste des abréviations à utiliser a été mise en place. Son utilisation est **obligatoire** pour tous les termes qui y sont reportés. Voir annexe 1.

  En effet, la recherche concernant les débiteurs se fait à partir de la clef de recherche et du nom 1. Aussi, le nom 1 doit comporter les mentions importantes de la dénomination qui vont permettre sa différenciation afin de faciliter la recherche.
  Ex. : *Association des amis du monastère d'Estavayer*

  Nom 1 Nom 2

  Dans ce cas, la dénomination est longue et doit être inscrite sur 2 lignes, la mention importante figurant sur la 2ème ligne. Par l'utilisation des abréviations de la liste, on obtient : *Assoc. frib. des clubs de ski alpin* sur une seule ligne

- *La clef de recherche*

  Le principe de la clef de recherche est simple : elle doit permettre de retrouver **TOUS** les enregistrements concernés par « l'idée » sous-tendue dans la dénomination et doit être la plus large possible.

  Cette clef ne doit comporter qu'un seul terme/nom, sans aucun signe quel qu'il soit (accent, tréma, tiret, point, espace...).

  Dans l'exemple ci-dessus, la clef serait *ASSOCIATION,* car c'est l'idée principale de la dénomination. L'annexe 2 propose une liste, non exhaustive, des principales clefs rencontrées dans la base de données clients.

  ➢ Pour les sociétés qui disposent d'une abréviation reconnue, employer l'abréviation. Par ex. : Entreprises Electriques Fribourgeoises = EEF, Banque Cantonale de Fribourg = BCF.
  ➢ Pour les commerces, utiliser, le nom générique (même principe que celui de l'annuaire). Par ex. Boulangerie-pâtisserie Trucmuche = BOULANGERIE, Café restaurant des Sports, Auberge de la Croix Blanche = CAFE. Important : pour les commerces/restaurants ne pas utiliser le nom de l'exploitant pour la clef, ce dernier peut être ajouté sous nom 2.
  ➢ Pour les dénominations qui comportent un sigle, toujours le prendre. Par ex. : ABC Genetics = ABC, Assista TCS = TCS.

Evidemment, ce principe ne convient que pour les personnes morales et assimilées. Concernant les personnes physiques, c'est le nom de famille usuel qui doit être employé.

➢ Pour les noms comportant des trémas (Umlaut) ne pas « traduire » -ü par UE, ne reporter dans la case que la lettre U-. Par ex. Müller = MULLER.
➢ Pour les noms composés, ne reprendre que le nom principal. Par ex. Menoud-Loup Jacqueline = MENOUD.
➢ Pour les noms à particules, ne prendre que le nom. Par ex. : Da Silva José = SILVA, De Weck Antoine = WECK, N'guyen Lee = GUYEN. Important : les particules ne sont pas des éléments caractéristiques du nom et ne doivent **en aucun cas** figurer seules dans la clef.

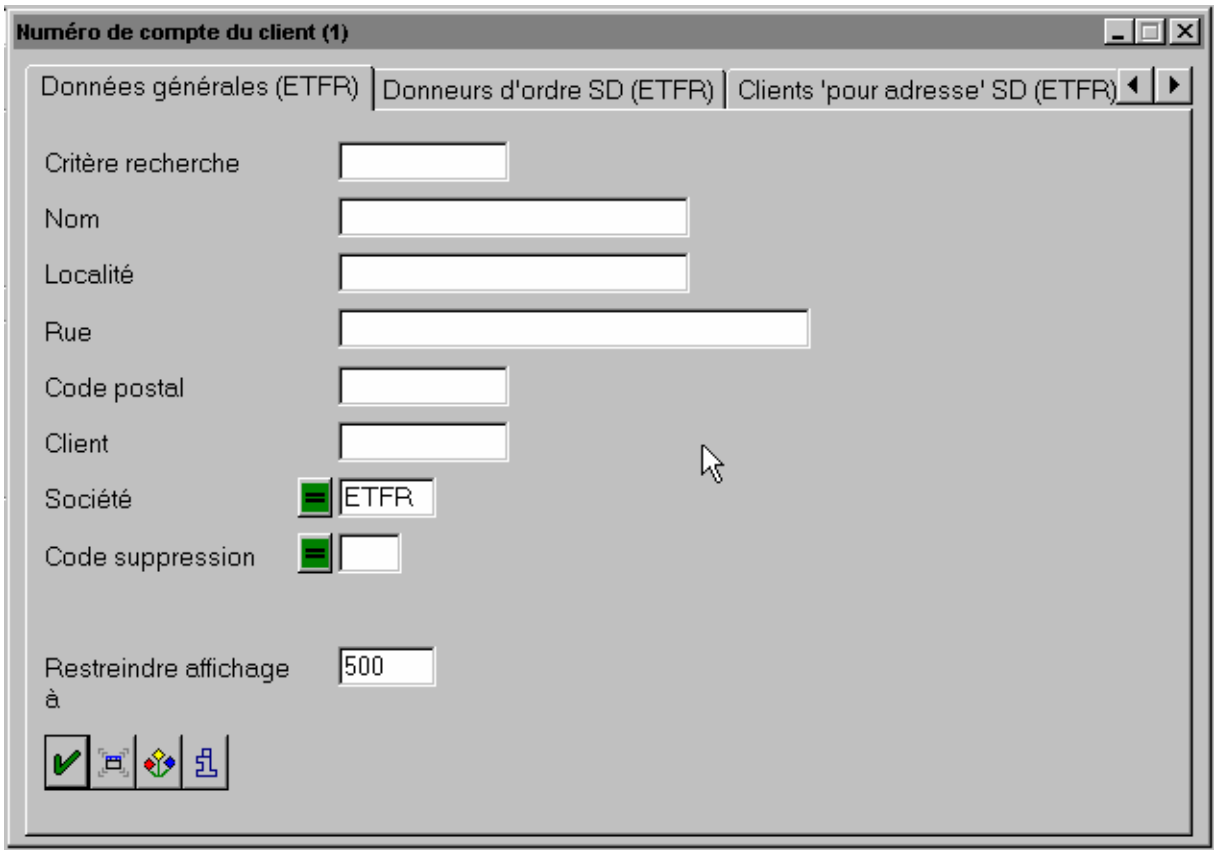
Autres cas à proscrire :
➢ Le titre ne doit jamais figurer dans la clef, pas de MONSIEUR, MADAME ou MADEMOISELLE.
➢ La clef doit **toujours** avoir un rapport avec la dénomination Nom 1.
➢ Dans le cas d'un débiteur étranger, c'est la règle générale qui s'applique, on ne doit pas mentionner le nom du pays dans la clef.

2. REGLES POUR L'OUVERTURE D'UN COMPTE DEBITEUR

- *Vérification de l'existence du débiteur*

Avant toute ouverture d'un compte, on doit s'assurer que celui-ci n'existe pas déjà. Pour cela, il suffit d'utiliser les moyens mis à notre disposition par SAP en combinant les critères de recherches.

Ecran d'aide à la recherche



En effet, il ne faut pas s'arrêter à la 1ère recherche négative et penser que, de ce fait, le débiteur n'existe pas, ce qui peut s'avérer faux si on n'utilise qu'une sorte de critère (par ex. la clef de recherche).

Par ex. si on recherche un Pâtissier-confiseur à Bulle, on doit indiquer dans le critère de recherche BOULANGERIE, et sous localité Bulle. Si la clef de recherche contient le nom de l'exploitant, SAP ne trouvera rien.

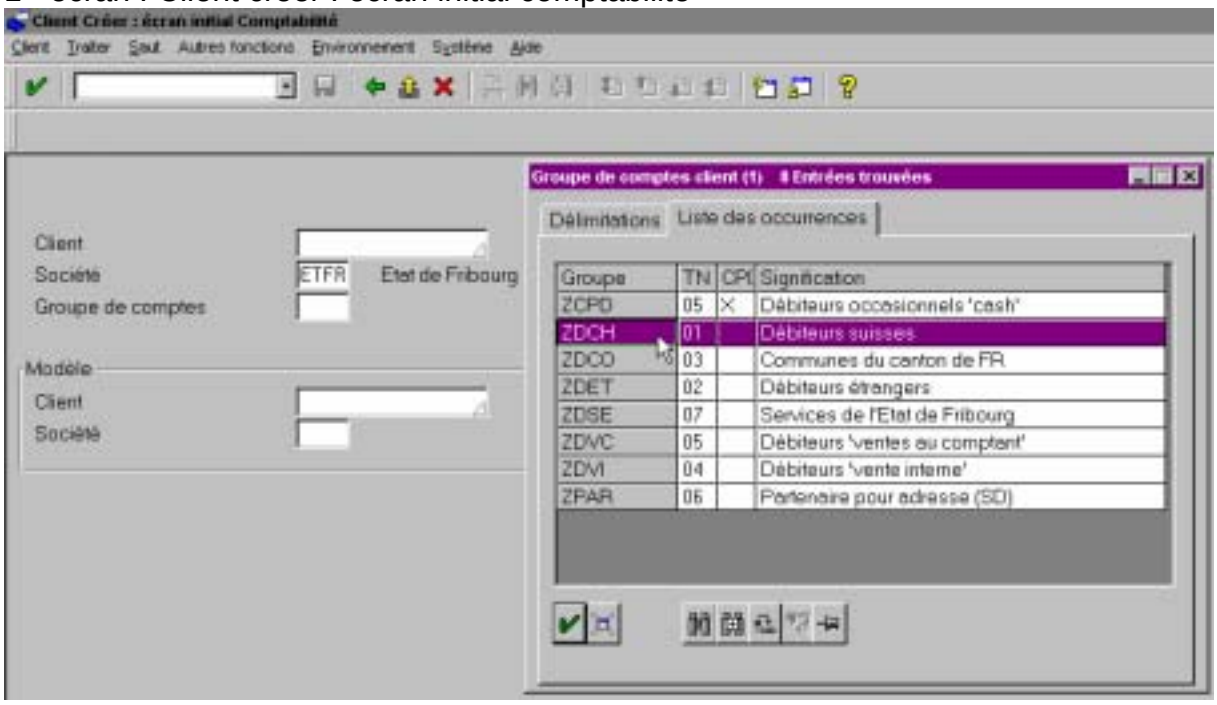
D'où l'intérêt de suivre les recommandations du point 1. Néanmoins, l'erreur est humaine, et une voire deux autres tentatives avec différentes combinaisons ne paraissent pas superflues, d'autant que certaines orthographes peuvent être "farfelues". Il est recommandé d'utiliser les versions courtes précédées/suivi de l'astérisque (*) pour faire une recherche. Par ex. si on cherche Mme Gachoud-Piller Sylvie, on ne saisie que *Gach* et on obtient toutes les dénominations contenant ces lettres (l'astérisque remplace une chaîne de caractères), soit par ex. Marchon-Gachoud Edith ou Gachet Marc ou J. Gachoud SA. Pour parvenir à retrouver facilement le client, on clique sur les jumelles et on indique le prénom par ex.

- *Ouverture du compte*

Vérifications faites, on peut ouvrir le compte.

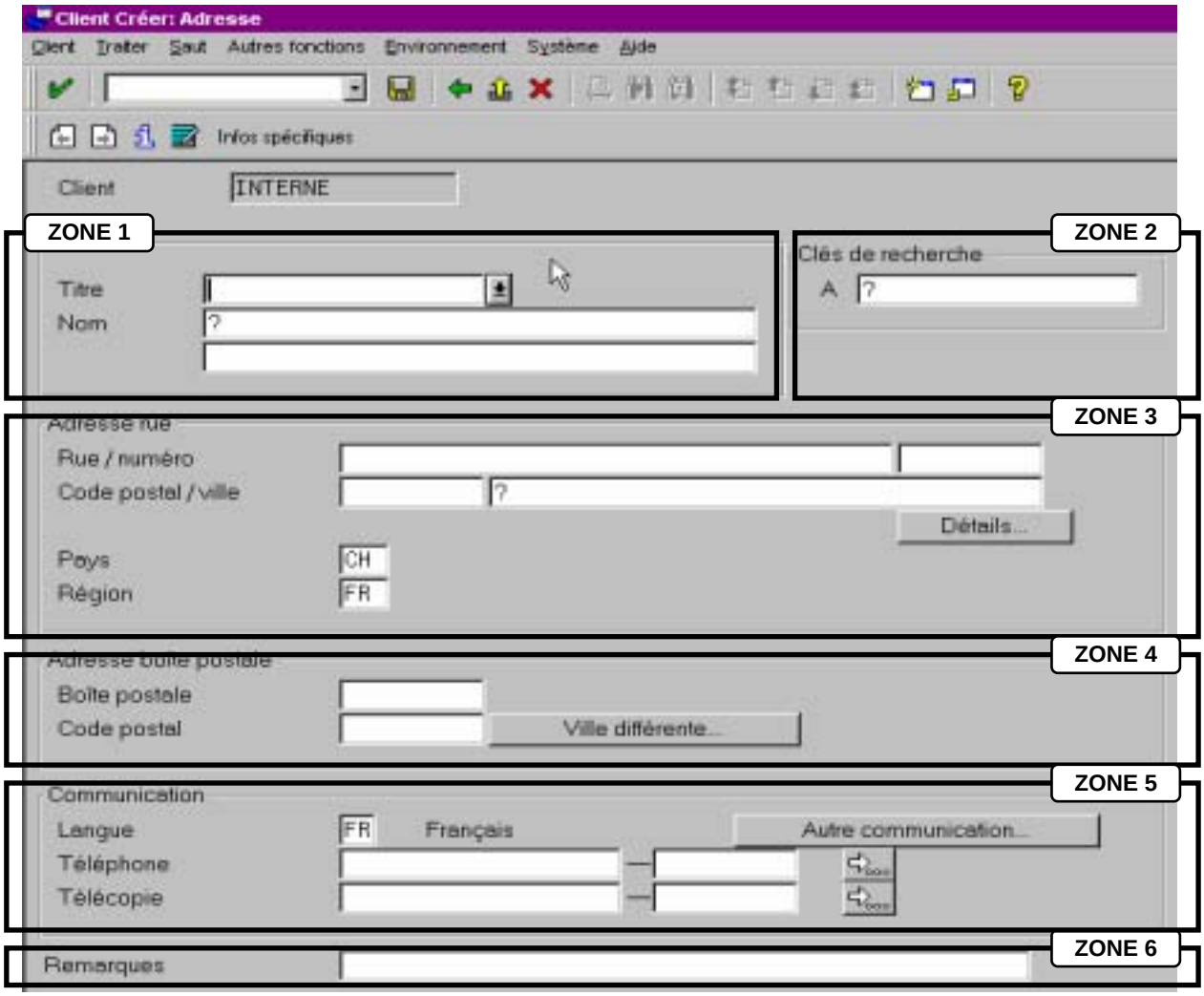
Ainsi que cela a déjà été mentionné dans plusieurs documents[1], il y a des règles à respecter pour remplir la fiche du débiteur. Cette fiche comporte plusieurs écrans et pour chaque écran un certain nombre de champs, obligatoires ou non, sont à compléter.

1er écran : Client créer : écran initial comptabilité



[1] Manuel d'utilisation NIGEFI « gestion des fiches comptables » FI-AP/FI-AR (cours DB510-45B)
Instruction n°1 du 24 novembre 1999 (Intranet, Trésorerie d'Etat)

2ème écran : Client créer : Adresse



❖ Zone 1 ❖

Champ 1 : Titre

Ce champ ne doit être rempli que pour les personnes physiques. Ce champ se met automatiquement en adéquation avec la langue (zone 5 champ 12) du débiteur, c'est-à-dire que si la langue du Client est l'allemand, le titre l'est aussi, même si à l'ouverture du compte il est en français.

Champs 2-4 : Nom

Cette zone concerne le nom/dénomination : il ne doit s'agir que **d'une seule personne physique**, ne jamais faire figurer famille, hoirie, Jacques & Cécile XY, époux WZ... On admettra quelques exceptions comme les communautés d'exploitation par exemple. Les noms et prénoms doivent figurer en TOUTES LETTRES (pas de Mettraux J.-C., ou Pittet M.-Laure,...). Les mentions telles que Charrière William *dit Willy*, Clerc Nicolas *de Marcel*, Dousse Michel *Dr.* sont à proscrire.

On dispose de 4 champs à utiliser comme suit :

Nom 1 : (ligne 1) nom/dénomination du débiteur. Dans le cas d'une personne physique, **toujours** commencer par le NOM puis le(s) PRENOM(s). Pour une personne morale, essayer, dans la mesure du possible, d'utiliser la dénomination inscrite au Registre du Commerce (RC), qui est la plus

juste, sinon prendre celle de la facture[2] qui doit en principe être la même.

Nom 2 : (ligne 2) complément du nom 1 dans le cas, par ex., d'une longue dénomination, ou pour spécifier une profession ou une appartenance (fils/fille de, C/o, hoirie, communauté d'exploitation...) ou encore quand l'entreprise est bilingue et à 2 dénominations (Français/Allemand), le nom 1 reprenant celle la plus fréquemment utilisée. Ce nom 2 ne doit pas être utilisé pour indiquer l'envoi à une personne/service spécifique (par ex. à l'attention de M. XY, secrétariat...), ni pour indiquer le nom d'une 2ème personne, l'épouse, par ex., ou encore allié, née, veuve de, la date de naissance...

Nom 3-4 : (lignes 3-4) beaucoup plus rarement utilisés, ils peuvent servir dans le cas d'adresses à l'étranger dont les normes sont différentes pour indiquer le building, l'étage, la suite...

D'une manière générale, ne jamais « sauter » une ligne ; sur le nom 2, pour les personnes physiques, on peut indiquer la profession.

Cas spéciaux :

- Les hoiries (Erbengemeinschaft) : on reporte sur la ligne 1 les nom et prénom de la personne désignée pour représenter l'hoirie, sur la ligne 2 le nom de l'hoirie (ex. Hoirie Pierre-Alain Cornu), puis on complète normalement le reste des champs avec les coordonnées de la personne en charge. Dans la clé de recherche, on indique HOIRIE.
- Les communautés d'exploitation (Betriebsgemeinschaft) : on reporte sur la ligne 1 les noms des personnes constituant la communauté (ex. Com. d'expl. Deschamps/Dujardin/Forest), sur la ligne 2 le nom de la personne responsable dans la communauté (ex. M. Yves Deschamps). On complète normalement le reste des champs avec les coordonnées de la personne en charge. Dans la clé de recherche, on indique COMMUNAUTE.
- Les professions libérales (avocats, notaires, médecins, ...) : dans ces cas, le fait que plusieurs personnes soient associées pour exercer leur profession en un même lieu afin de bénéficier de certains avantages, n'implique pas qu'elles soient solidaires. En effet, ces personnes sont individuellement responsables de tous les actes concernant leur profession et agissent en leurs noms propres. De ce fait, chaque client doit être ouvert sous son nom avec l'adresse du lieu de travail. L'indication de son appartenance à par ex. une étude, un cabinet médical, ... doit figurer en ligne 2. Il y a cependant des exceptions quand l'association d'intérêt qui n'est juridiquement pas reconnu, se mue en société, car le changement implique une solidarité des personnes travaillant pour celle-ci et agissant en son nom.
- Les établissements publics : ces cas sont soumis au contrôle de la police du commerce (POCO) pour lesquels elle délivre des patentes (A&B). Ces établissements sont : les cafés, restaurants, auberges, hôtels, dancing, buvettes, cafétéria, certains magasins d'alimentation... (en fait, tous les établissements qui ont besoin d'une autorisation). La modifications des fiches les concernant est réservé à POCO et à 2 personnes de la comptabilité générale. La dénomination du nom 1 est celle inscrite sur la patente et ne

[2] A l'exception des établissements publics.

peut être modifiée. Dans le cas où le client est également fournisseur et que la dénomination de la facture est différente, c'est celle du client qui prime, c'est le seul cas où la facture ne doit pas être suivie. **Attention**, il est possible d'avoir des "doublons" (c-à-d 2 fois le même débiteur) qui n'en sont pas : certains établissements, tels les snacks/magasins d'alimentation par ex., peuvent disposer de 2 patentes pour le même local ! (une pour les boissons alcoolisées à emporter et une pour la consommation sur place). Avant de bloquer ou supprimer un compte, il faut vérifier avec POCO.

NB : Les personnes concernées par les cas spéciaux peuvent aussi figurer dans la base de données **à titre individuel (privé)** pour tout autre objet n'étant pas en relation avec les cas spéciaux (ex. : amende pour excès de vitesse, ...), il faut bien faire attention de les distinguer.

❖ Zone 2 ❖

Champ 3 : Clé de recherche
Se référer au point 1. La clé doit toujours être en un seul mot, sans accent, signe, point, espace,...

❖ Zone 3 ❖

Champ 4-5 : Rue/numéro
Ces champs ne sont pas obligatoires dans SAP, **MAIS** il est fortement conseillé de les compléter et ce, de manière correcte (se référer au cours DB510-45B pour les détails techniques). Le cas des villages ou lieu-dit est plus problématique, mais il faut essayer au maximum de donner une indication (nom de la ferme/villa, indication de la direction,...)

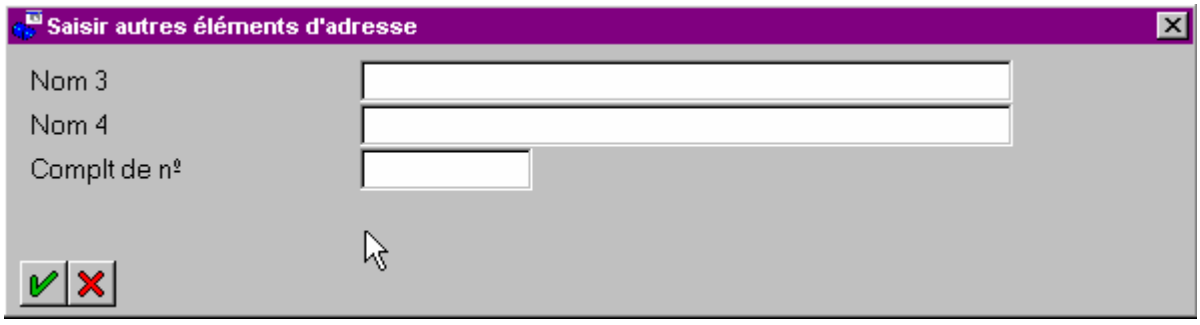
Champ 6-7 : Code postal/ville
Ces champs ne sont pas obligatoires dans SAP, **MAIS** il est fortement conseillé de les renseigner et ce, de manière correcte (se référer au cours DB510-45B pour les détails techniques).

Champ 8 : Pays
Par défaut, il indique CH (Suisse), mais dans le cas d'un pays étranger, utiliser le dérouleur.

Champ 9 : Région
Par défaut, il indique FR (Fribourg), mais dans le cas d'un autre canton, utiliser le dérouleur ou saisir directement le code.

Note : le bouton 

permet d'accéder à la fenêtre ci-dessous, qui complète les Zones 1 & 3, une fois que les champs obligatoires ont été complétés. La ligne "Complt de n°" sert pour les lettres ou les bis, ter,... qui complète le numéro de la rue.



❖ Zone 4 ❖

Cette zone ne doit être complétée qu'en cas de case postale. De ce fait, il est inutile d'indiquer le n° de CP dans l'adresse ou en nom 2. Attention, quand cette zone est remplie, ce sont les informations qu'elle contient qui vont apparaître sur le document et non celles de la Zone 3.

Champ 10 : Boite postale

Champ 11 : Code postal

❖ Zone 5 ❖

Le champ 13 peut s'avérer très utile pour la chasse aux doublons ; il est en effet difficile d'avoir 2 fois le même n° de téléphone pour des personnes différentes. Aussi, toutes les fois que c'est possible, remplir ce champ.

Champ 12 : Langue

Ce code détermine la langue de communication avec le Client (voir point 4. Divers). IL NE DOIT ETRE CHANGE QU'EN CAS DE DEMANDE EXPRESSE DU CLIENT LUI-MEME.

Champ 13 : Téléphone

Champ 14 : Télécopie

❖ Zone 6 ❖

Champ 15 : Remarques

Ce champ permet d'ajouter des annotations qui peuvent être utiles pour différencier les débiteurs (une date de naissance...) ou tout autre renseignement (contact M. XY...).

Les écrans suivants sont à compléter en fonction des informations disponibles.

A l'occasion de l'ouverture d'un nouveau compte, on gardera une copie du document ayant servi de support, sur lequel on ajoutera le numéro Client donné par SAP.

- *Modifications des informations concernant le débiteur*

Quand doit-on ou peut-on modifier un compte débiteur ?

Normalement, ceci doit être fait quand on s'aperçoit que les informations de la base de données sont incomplètes ou erronées, ou quand on est informé d'un changement dans les coordonnées du Client (ex. changement d'adresse).

On peut effectuer le changement à l'occasion de la saisie d'une facture, par exemple, ou quand on en a connaissance.

Il se peut également que le changement intervienne à la suite d'un changement sur le fournisseur rattaché au client, en effet, les deux comptes doivent être identiques.

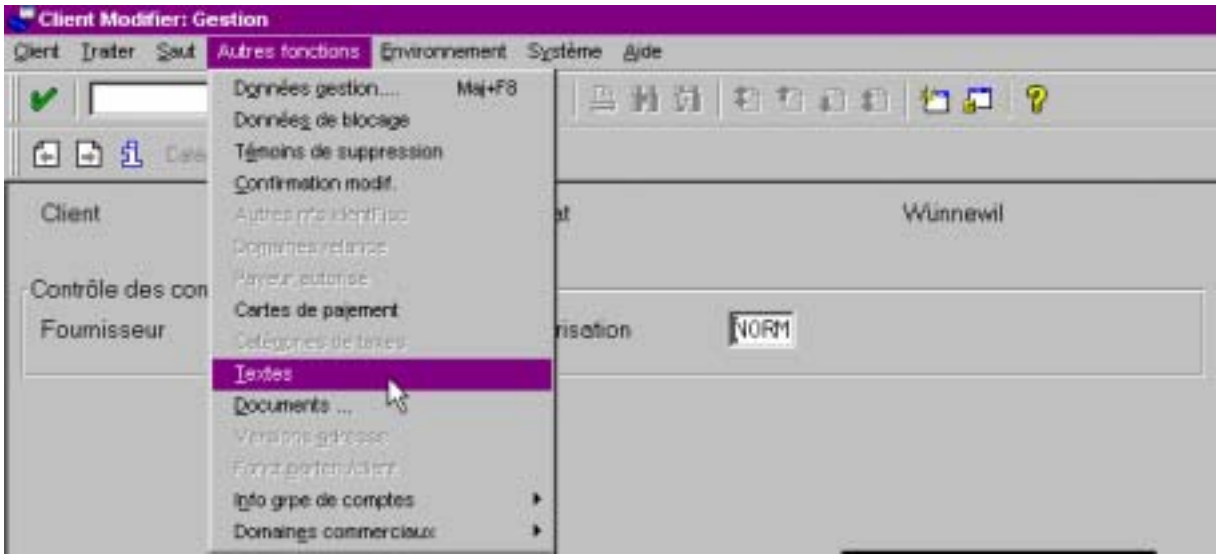
Qui doit ou peut modifier un compte débiteur ?

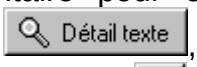
En principe, toute personne habilitée à modifier la base de données débiteurs SAP R/3 qui a connaissance d'un changement. Il faut savoir que SAP garde une trace de toutes les modifications faites ainsi que le nom de l'utilisateur concerné.

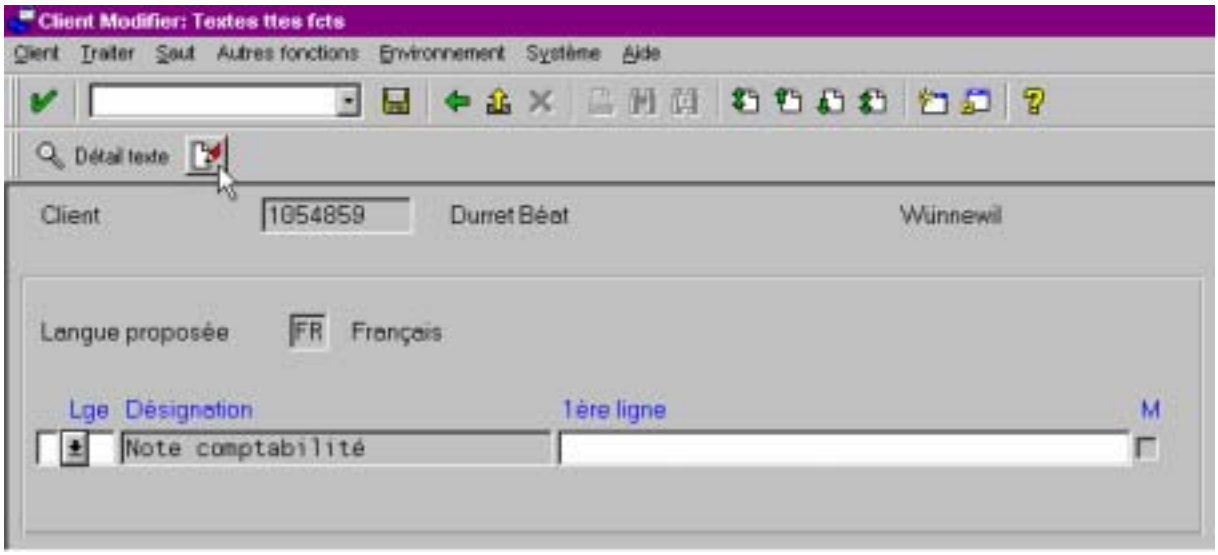
Il est préférable, dans la mesure du possible, de conserver une trace écrite justifiant la modification à joindre au document d'ouverture du compte.

Dans le cadre d'une modification, il peut être utile de fournir une petite explication concernant le changement. Par ex. information du changement d'adresse reçu du Client, changement du code langue selon demande du Client... (penser à ajouter la date de réception de la demande). Pour cela on dispose dans SAP R/3 d'une option permettant d'ajouter une explication.

Aller dans la fiche Client en affichage, cliquer sur le bouton , les modifications deviennent possible, puis sur . Une fois sur le 2ème écran, aller sous Autres fonctions > Textes.



Vous disposez alors d'une ligne de texte supplémentaire pour enregistrer la remarque. Pour visualiser la totalité du texte cliquer sur , pour ajouter une ligne de texte cliquer sur . Pour valider la saisie, cliquer sur .



Exception : **les établissements publics ne peuvent être modifiés que par POCO ou une personne de la comptabilité générale**.

3. QUE FAIRE EN CAS DE DOUBLONS

La gestion des doublons sera centralisée afin d'éviter du travail supplémentaire aux personnes travaillant dans les services et d'optimiser la mise à jour de la base de donnée débiteurs. Cette gestion se fera à la comptabilité générale sous la responsabilité du gestionnaire de la comptabilité auxiliaire débiteur.

Quand quelqu'un trouve un doublon, il devra en informer par écrit, le gestionnaire au moyen d'une formule type (par e-mail/fax/courrier). Aucune demande par téléphone ne sera traitée. Cette formule comprend :

- ☞ le numéro du débiteur à bloquer/supprimer,
- ☞ son nom complet (nom 1 à 4),
- ☞ s'il a un lien avec un fournisseur,
- ☞ le numéro du débiteur à conserver,
- ☞ des remarques éventuelles.

La formule de demande de blocage/suppression d'un débiteur est disponible sous Tef-wp sur 'Scc-a' (L:) > FORMULE DE BLOCAGE.doc.

Cette formule se complète en :

- ◎ pressant la barre d'espacement pour cocher une case, (☐)
- ◎ utilisant la touche Tab. ou les flèches pour atteindre une zone grise () et la remplir simplement en tapant le texte.

Remarque : la notion de rattachement à un compte fournisseur est très importante. En effet, elle permet la gestion des compensations de créances qui peuvent s'avérer fort utiles en cas de non paiement de factures.

- *Suppression d'un compte*

Quand un compte débiteur en double est vierge de toute écriture et qu'il n'est pas relié à un compte fournisseurs, il peut sans autre être supprimé. Avant la suppression, garder une impression du 1er écran avec les renseignements généraux ainsi que le numéro de compte.

Il est toujours préférable de supprimer le compte qui ne contient aucune écriture et pas seulement le bloquer, cela évite de se poser des questions ultérieurement.

- *Blocage d'un compte*

Quand un compte débiteur en double contient des écritures ou qu'il est relié à un compte fournisseurs, il ne peut être supprimé.

Dans le cas où deux comptes (ou plus) ont été ou sont actifs, et si l'un d'eux est lié à un fournisseurs, on gardera celui qui à le lien.

Quand on bloque un compte, il figure toujours dans la base de données et peut, selon les cas, apparaître dans certaines listes. Aussi, afin d'éviter au maximum les confusions, il faut modifier le champ nom 1, en ajoutant au début et à la fin 2

astérisques (**). On indique dans le champ nom 2 « COMPTE BLOQUE VOIR 1234567 » afin de renvoyer au compte correct et dans le champ 15 : Remarques mentionner la cause du blocage (doublon, changement de nature du débiteur, ...). **Attention**, il ne faut pas bloquer complètement et modifier un compte qui n'est pas soldé car cela poserait des problèmes lors du règlement ou à l'émission d'une relance : on ne bloque dans ce compte que les ADV.

4. DIVERS

Fribourg étant un Canton bilingue, les utilisateurs SAP peuvent être confrontés à des problèmes lors des recherches ou se poser des questions quand à la pertinence de la langue à utiliser. Le propos n'est pas ici de relancer un quelconque débat sur le bilinguisme, mais de gérer au mieux une base de données, en appliquant des règles qui vont permettre d'éviter au maximum les confusions et les risques d'erreurs.

2 cas se présentent :

a) la langue du débiteur (champ 12 - zone 5)

Comme son nom l'indique, il est question de la langue parlée et comprise par le Client et n'a rien à voir avec le principe de territorialité des langues. On dispose dans SAP de 38 codes langues. Dans notre cas, on utilisera uniquement les codes FR (Français) et DE (Allemand). Ce champ doit être correctement rempli dans la mesure où il détermine la langue des correspondances futures avec le Client (relance, ...). Ex. un débiteur francophone habitant à Schmitten se verra attribué le code FR.

b) le domicile du débiteur (zones 1,3-4)

Ici, nous abordons le problème de l'orthographe qui doit être utilisée pour remplir les champs concernant l'adresse du Client. En effet, il est possible d'avoir 2 orthographes pour une même ville (ex. Fribourg/Freiburg) ou une même rue (ex. Rue de l'hôpital/Spitalgasse).

Afin d'éviter les confusions lors de la création d'un compte et de faciliter les recherches ultérieures, on s'attachera ici à la territorialité des langues pour déterminer la « bonne » orthographe. A cet effet, vous trouverez ci-joint la liste (Annexe 3) des communes avec la langue à utiliser.
Ex. Morat devra toujours figurer comme Murten, même si le débiteur est francophone et la Murtengasse sera la Rue de Morat à Fribourg.

Afin de faciliter les recherches et la compréhension, les annexes 1 & 2 sont également bilingues.