Fiche mémo | Leçon 44 | 30 min

Cas pratique, la fin de mois d'une PME de négoce confiée à un agent supervisé

Une PME de négoce confie sa fin de mois à des agents supervisés : brouillons de relance d'impayés par échelon de retard, liste de rapprochement bancaire, note d'une page au dirigeant. Pennylane est branché en lecture seule ; chaque envoi, chaque pointage et chaque mise en demeure restent à une personne, qui vérifie les montants.

Objectifs

- Écrire la fiche MANDAT des relances d'impayés avec ses échelons, ses exclusions et ses arrêts
- Brancher Pennylane en lecture seule et limiter les modules à ceux de la tâche
- Contrôler les montants et les totaux d'un compte rendu financier avant de les transmettre

À retenir

- En finance, l'agent lit et prépare au niveau 2 ; il n'envoie, ne paie et ne pointe rien.
- Le serveur MCP de Pennylane est en lecture seule, avec les droits de la personne connectée, sur l'offre Essentiel ou au-dessus.
- Les relances suivent des échelons écrits ; litiges, avoirs en cours et retards de 30 jours et plus sortent des brouillons.
- L'agent cite les pénalités et l'indemnité de 40 € ; il ne les calcule pas et ne menace jamais.
- Un total du compte rendu se refait dans le logiciel ; un écart arrête les envois et fait corriger la fiche.

La fin de mois, de J-3 à J+5

J-3	J-3 à J-1	J+1	J+2	J+3
Relances d'impayés	**Envois par Carole**	**Liste de rapprochement**	**Pointage dans Pennylane**	**Note au dirigeant**
Balance âgée lue dans Pennylane, brouillons par échelon de retard.	Relus, complétés, envoyés depuis Gmail ; escalades au dirigeant.	Transactions sans justificatif, factures d'achat manquantes.	Par Carole : le connecteur est en lecture seule.	Encaissements, retards, anomalies, sur une page.

Trois agents au niveau 2, une personne à chaque sortie : Carole envoie, rapproche et signe.

La demande à recopier

Demande à recopier La fiche des relances d'impayés

```
MISSION : la balance âgée des factures de vente échues au [date], et un brouillon de relance dans Gmail pour chaque facture échue de moins de 30 jours qui n'est pas exclue.
APPUIS : Pennylane, module clients et factures de vente ; la liste des clients en litige [lien Google Sheets] ; nos conditions générales de vente, article sur les pénalités [lien] ; les deux modèles de relance, rappel courtois et relance ferme [lien] ; signature : « Carole [nom], service gestion ».
NIVEAU D'ACCÈS : Pennylane, lecture seule, module clients et factures de vente. Google Drive, lecture des trois documents cités. Gmail, brouillon seulement.
DÉROULÉ : 1. Liste les factures échues avec client, numéro, date d'échéance, montant TTC restant dû et jours de retard. 2. Applique les échelons : 1 à 14 jours, rappel courtois ; 15 à 29 jours, relance ferme ; 30 jours et plus, aucun brouillon. 3. Un brouillon par client, qui regroupe ses factures du même échelon. 4. Recopie chaque montant tel qu'il figure dans Pennylane, au centime, en précisant TTC.
ARRÊTS : tu n'envoies rien. Aucun brouillon pour un client de la liste des litiges, pour une facture avec avoir ou paiement partiel en cours, ni pour un retard de 30 jours et plus : ces factures vont dans des listes à part. Tu ne calcules aucune pénalité ; tu cites l'article des conditions générales et l'indemnité de 40 €. Aucune menace, aucune mention de mise en demeure, d'huissier ou de contentieux.
TERMINÉ QUAND : chaque facture échue figure soit dans un brouillon, soit dans une des trois listes (litiges, à vérifier, plus de 30 jours). Compte rendu : nombre de factures et total TTC échu tel que recopié de Pennylane, brouillons créés par échelon, les trois listes, et tes doutes.
```

Note : Carole compare le total échu du compte rendu au total affiché par Pennylane avant d'ouvrir le premier brouillon.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Donner à l'agent des relances un accès à Gmail sans préciser « brouillon seulement ». La fiche devient la seule barrière ; une ligne mal comprise suffit pour que cinq relances partent, dont une à un client en litige.	Le cran le plus bas : Gmail en brouillon, et un arrêt écrit « aucun envoi » en plus du réglage de l'outil.
Laisser l'agent calculer les pénalités de retard et les écrire dans la relance. Le calcul dépend du taux de vos conditions générales, des dates exactes et des paiements partiels ; une erreur écrite à un client se rattrape mal.	L'agent cite l'article des conditions générales et l'indemnité forfaitaire de 40 € ; un calcul, si vous y tenez, se fait par vous dans le logiciel.
Transmettre la note au dirigeant sans refaire aucun total. Un agent peut mélanger HT et TTC, oublier un avoir ou arrondir ; le dirigeant décide sur un chiffre faux.	Trois chiffres refaits dans le logiciel avant tout envoi : total échu, encaissements, plus gros retard.
Connecter Pennylane avec le compte d'un administrateur « pour que l'agent voie tout ». Le connecteur reprend les droits de la personne connectée : l'agent lit la paie, les déclarations et tout ce dont la tâche n'a pas besoin.	Le compte de la personne qui fait la tâche, et seulement les modules utiles activés.