

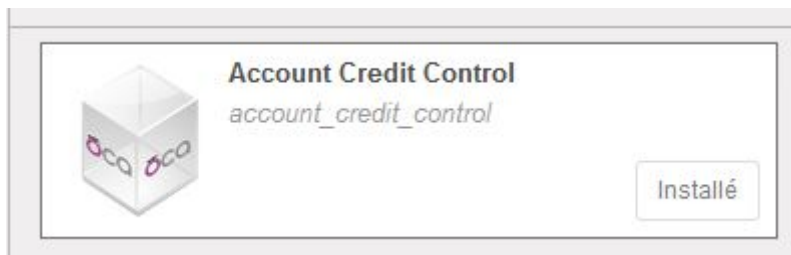
# Relancer les clients en retard de paiement

<b>Prérequis</b>	<b>1</b>
Installation du module	1
Droits d'accès	1
Création des politiques de relance	2
<b>Définir une politique de relance sur une fiche client</b>	<b>6</b>
<b>Faire une relance client</b>	<b>6</b>
Définir la liste des clients ayant un retard de paiement	7
Envoyer un courriel de relance	7
<b>Imprimer en PDF les relances</b>	<b>10</b>
<b>Changer le statut des lignes</b>	<b>11</b>
<b>Quel niveau de relance sera appliqué après avoir ignoré une relance ?</b>	<b>12</b>
<b>Voir l'historique de relance sur une facture</b>	<b>13</b>

## Prérequis

### Installation du module

Le module permettant de gérer les relances clients est un module créé et maintenu par la communauté OCA (Odoo Community Association). Il s'appelle "account\_credit\_control" :



### Droits d'accès

Il faut que l'utilisateur ait accès au module de relance de client :

Application	
Ventes	Gestionnaire
Automatisation des pistes	Responsable
EasyMy Coop	Super Manager
Inventaire	Responsable
Comptabilité & finance	Conseiller
Achats	Responsable
Ressources humaines	Employé
Site Web	Éditeur et Concepteur
<b>Relances Clients</b>	<b>Gestionnaire</b>
Administration	Configuration

Il y a trois groupes différents :

- Info : uniquement une vue sans possibilité d'édition de quoique ce soit
- Utilisateur : comme info + peut générer des relances, définir une politique de relance chez un client
- Gestionnaire : comme utilisateur + peut configurer les politiques de relance et les emails liés et peut supprimer plus d'éléments que "utilisateur".

## Création des politiques de relance

Module "Comptabilité", aller dans le sous menu "Configuration" > Relances Clients > Politiques de relance



Vous avez la liste prédéfinie de relances clients classiques :

Politique de relance

<input type="checkbox"/> Nom	Ignorer
<input type="checkbox"/> No follow	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3 time policy	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 2 time policy	<input type="checkbox"/>

Pour en créer une nouvelle, cliquer sur "Créer" :

Politique de relance

Nom

No follow

Choisir le nom de la politique de relance et définir les infos suivantes :

Politique de relance / Nouveau

Nom

Ignorer

Société

Actif

Niveaux de relance

Nom	Niveau	Canal	Retard (en jours)	Mode de calcul	Modèle de courriel
<a href="#">Ajouter un élément</a>					

- 1. Ignorer** : lors de l'action de génération des relances clients, vous pouvez ignorer cette politique de relance. Ne pas cocher cette case a priori.
- 2. Société** : utile dans le cas d'une gestion multi société dans Odoo. Laissez vide par défaut.
- 3. Actif** : laisser cette case cochée tant que cette politique de relance vous est utile.
- 4. Niveaux de relance** : ici vous pouvez définir toutes les étapes de relance auprès d'un client.

Par exemple :

- a. Lors d'un retard d'une semaine après la date d'échéance de la facture, envoyer un email :

- b. Dans l'onglet "Lettres et e-mails" : choisissez le modèle de courriel "Credit Control". Le message personnalisable est un texte qui apparaîtra sur le PDF en pièce jointe (le rapport de factures en retard de paiement). Tandis que l'email personnalisable est le contenu de l'email qui sera envoyé (dans le modèle de base, il y a déjà une salutation "Dear ..." à traduire en

français).

Ouvrir : Niveaux de relance

30 jours fin de mois

Paramétrages jours de retard    Lettres et e-mails

Modèle de courriel    Credit Control Email

**Message personnalisable**

Nos enregistrements indiquent que nous n'avons pas reçu le paiement de la facture mentionnée ci-dessous.  
Si le paiement a déjà été envoyé, veuillez ne pas tenir compte de ce message. Sinon, merci de faire le nécessaire pour effectuer ce paiement dans les 10 jours.  
Merci d'avance pour votre coopération dans cette affaire.

Sincères salutations

**Email personnalisé**

Nos enregistrements indiquent que nous n'avons pas reçu le paiement des factures mentionnées dans les documents ci-joint.  
Si le paiement a déjà été envoyé, veuillez ne pas tenir compte de ce message. Sinon, merci de faire le nécessaire pour effectuer ce paiement dans les 10 jours.

Merci d'avance pour votre coopération dans cette affaire.

Sincères salutations

Fermer

- c. Créer un deuxième niveau de relance, par exemple si la personne n'a pas payé 15 jours après le dernier rappel :

## Créer : Niveaux de relance

Deuxième relance par courriel

Paramétrages jours de retard    Lettres et e-mails

Niveau    2

Canal    E-mail

Retard (en jours)    15

Mode de calcul    Précédent rappel

Save & fermer    Enregistrer & créer    Annuler

5. **Comptes** : sélectionnez le ou les comptes auxquels s'appliqueront cette politique de relance. En général un compte 4000 clients (ou 416 Associés pour des

coopérateurs en retard de paiements de parts)

Politique de relance / Nouveau

Save Annuler

Nom: Relance classique

Ignorer:

Société:

Actif:

Niveaux de relance: Comptes

Code	Nom	Type
416000	Associés	Recevable

Ajouter un élément

## Définir une politique de relance sur une fiche client

Pour que la recherche de clients en retard de paiement puisse se faire, il faut d'abord définir sur chaque client la politique de relance que vous désirez lui appliquer. Aller sur une fiche d'un client et dans l'onglet Comptabilité, sélectionner la politique de relance :

Contacts & Adresses Notes internes Ventes & Achats Parts Comptabilité

**Vente**

Conditions de paiement client:

Total du compte client: 0.00 €

Politique de relance:

Type de communication:

**Achats**

Condition de règlement fournisseur:

Total dû: 0.00 €

**Information fiscale**

Position fiscale:

Numéro fiscal: e.g. BE0477472701

**Écritures comptables**

Compte client: 400000 Clients

Compte fournisseur: 440000 Entreprises liées

Vous ne pouvez choisir qu'une politique de relance par client.

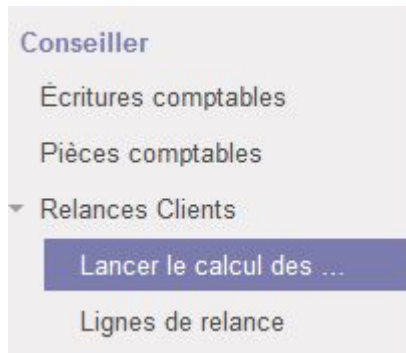
La liste de politique de relance disponible n'indique que des politiques de relance liées à un compte qui correspond au compte défini dans le champs "Compte client".

## Faire une relance client

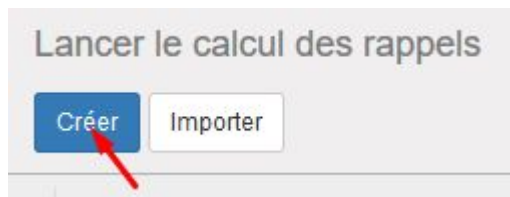
Lorsque vous voulez relancer les clients en retard de paiement, cela demande une opération manuelle. Odoo ne génère pas les relances clients automatiquement.

## Définir la liste des clients ayant un retard de paiement

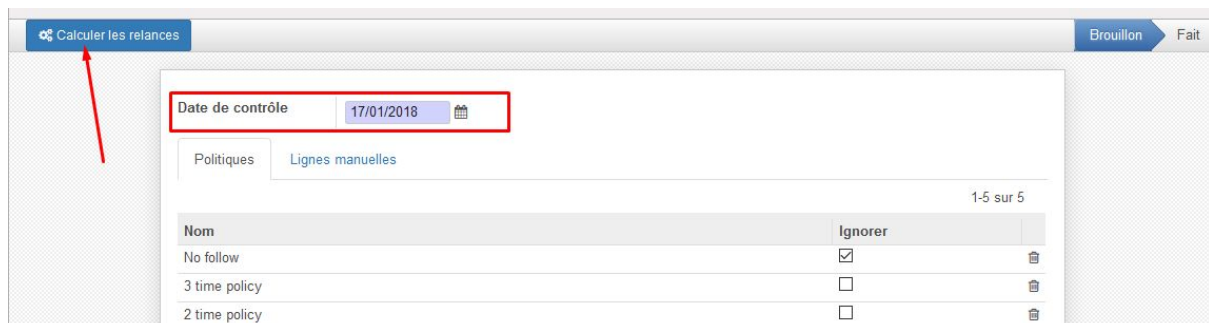
Aller dans le module "Comptabilité" et dans le sous-menu "Relances Clients".



Cliquer sur "Créer" pour créer un nouveau calcul de relance :



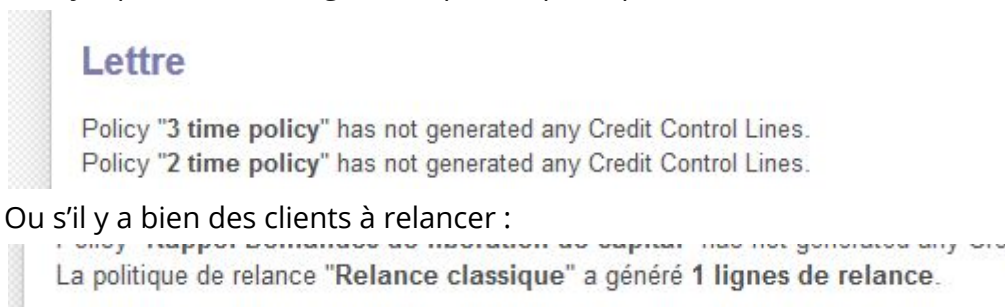
Choisir la date de contrôle : la date sur base de laquelle les délais seront calculés pour voir si un client est en retard ou pas. Par défaut c'est la date d'aujourd'hui.



Ensuite cliquer sur "Calculer les relances".

En dessous apparaît le résultat global du calcul :

S'il n'y a pas de relance générée par les politiques de relances ->



Ou s'il y a bien des clients à relancer :

## Envoyer un courriel de relance

Pour voir le détail des relances à effectuer, cliquer sur "Ouvrir les lignes de relance" :

Ouvrir les lignes de relance

Date de contrôle 17/01/2018

Politiques Lignes manuelles

Nom

No follow

3 time policy

2 time policy

Les clients à relancer apparaissent dans un tableau (une ligne par client).

<input type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devis	Écriture comptable	Compte	Niveau de relance	Niveau de relance	Courriels envoyés
<input type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Brouillon	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00	100.00		SUBJ/2017/039(++451/1212/57412+++)	416000 Associés	Première relance par email	Relance classique	

Pour pouvoir envoyer par courriel les relances, il faut d'abord changer le statut des lignes qui sont en Brouillon.

Pour ce faire, cocher les lignes désirées (ou la case dans la première colonne tout en haut pour cocher toutes les lignes - attention si les lignes sont affichées sur plusieurs pages).

Cliquer sur "Action" > Modifier le statut des lignes :

Lancer le calcul des rappels / 2018-01-17 / Lignes de relance

Créer Importer

Action

<input checked="" type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Devis	Écriture comptable
<input checked="" type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Brouillon	E-mail	SUBJ/2017/039	00	SUBJ/2017/039(++1212/5

Export  
Supprimer  
Envoyer par email  
Modifier le statut des lignes  
Imprimer la sélection

Dans la fenêtre qui s'ouvre, vous pouvez choisir le statut à indiquer sur toutes les lignes. Choisir "Prêt à l'envoi" puis cliquer en bas sur "Modifier le statut des lignes" :



**Modifier le statut des lignes** ×

**Modifier l'état des lignes sélectionnées.**

Attention: Cette opération ne peut pas être annulée

Marquer comme Prêt à l'envoi

Lignes Prêt à l'envoi

1-1 sur 1

Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devise	Écriture comptable
17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Brouillon	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00	100.00		SUBJ/2017/039(+++/1212/5)

[Ajouter un élément](#)

Modifier le statut des lignes Annuler

Le statut est maintenant changé :

<input type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.
<input type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Prêt à l'envoi	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00

Vous pouvez lancer l'envoi des emails en faisant de la même manière que pour changer le statut : cocher les cases qui vous intéressent, cliquer sur "Action" puis sur "Envoyer par mail" :

[Créer](#) [Importer](#)

**Action**

- Export
- Supprimer
- Envoyer par email
- Modifier le statut des lignes
- Imprimer la sélection

<input checked="" type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Devise	Écriture comptable	Compte	Niveau
<input checked="" type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Prêt à l'envoi	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00		SUBJ/2017/039(+++/1212/57412+++)	416000 Associés	Prêt à l'envoi

Cliquer sur "Envoyer les courriels" dans la fenêtre de résumé qui s'ouvre :

Envoyer par email ×

### Envoyer un email depuis les lignes de relances sélectionnées

Lignes 1-1 sur 1

Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devises	Écriture comptable
17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Prêt à l'envoi	E-mail	SUBJ/2017/039	Individ	100.00	100.00		SUBJ/2017/039(+++41212/5741

[Ajouter un élément](#)

[Envoyer les courriels](#) [Annuler](#)

Le statut est ensuite modifié pour indiquer si la relance a été faite (Fait) ou s'il y a une erreur (Erreur sur email).

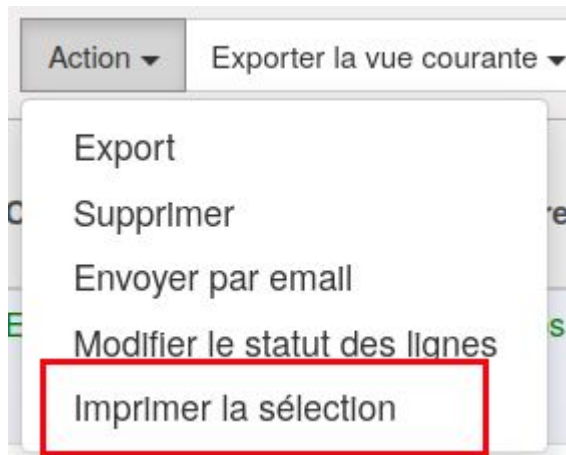
<input type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devises	Écriture comptable	Compte	Niveau de relance	Niveau de relance
<input type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Fait	E-mail	SUBJ/2017/041	Individuel Deux	100.00	100.00		SUBJ/2017/041(+++207/0247/32792+++)	416000 Associés	Première relance par email	Relance classique

*Remarque - Il semble que le système indique parfois une erreur sur l'email alors que le mail est bien parti.*

## Imprimer en PDF les relances

Il est possible d'imprimer en PDF les lettres de relance, plutôt que de les envoyer par courriel par exemple.

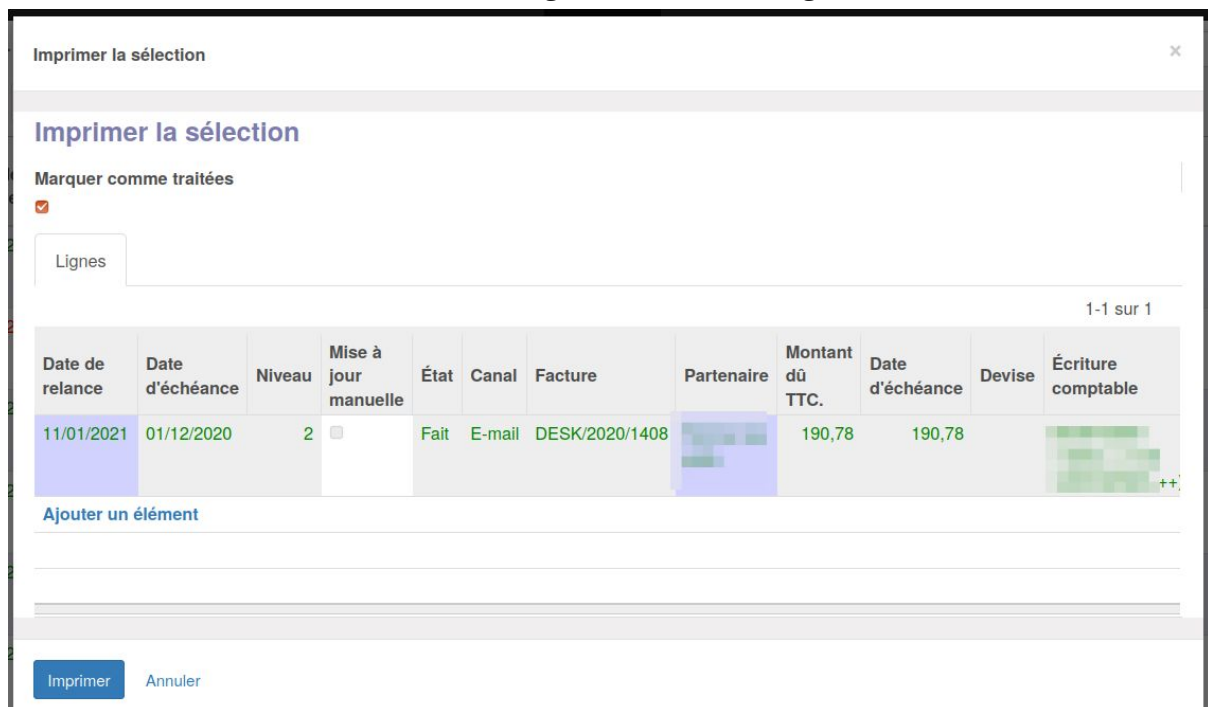
Dans ce cas, après avoir sélectionné les lignes de relances concernées, cliquer sur Action > Imprimer la sélection :



Cela ouvre un pop up demandant confirmation.

Décocher la case "Marquer comme traitées" si vous désirez encore par la suite faire des actions sur les lignes sélectionnées.

Si vous laissez la case cochée, cela changera le statut des lignes vers "Fait".

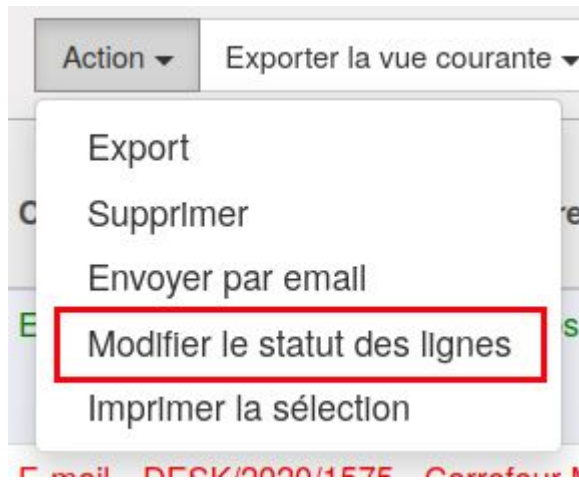


Cette opération n'aura pas pour effet d'envoyer par courriel les rappels, et il ne sera plus possible par la suite de les envoyer par courriels car le statut sera "Fait".

## Changer le statut des lignes

Il n'est possible de modifier que les lignes qui sont en statut Brouillon, Erreur sur E-mail, Ignorée ou Prêt à l'envoi.

Les lignes en statut "Fait" sont donc impossibles à changer.



Cela ouvre une fenêtre où on peut sélectionner le nouveau statut à attribuer :

- Ignorée
- Prêt à l'envoi
- Fait

Modifier le statut des lignes ✕

---

**Modifier l'état des lignes sélectionnées.**

Attention: Cette opération ne peut pas être annulée

Marquer comme Prêt à l'envoi

Lignes 1-1 sur 1

Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devise	Écriture comptable
11/01/2021	16/12/2020	2	<input type="checkbox"/>	Erreur sur E-mail	E-mail	D		133,58	133,58		D /1 /2000/01/27++

[Ajouter un élément](#)

---

Modifier le statut des lignes [Annuler](#)

## Quel niveau de relance sera appliqué après avoir ignoré une relance ?

Si vous lancez un contrôle de relance, et que vous décidez d'ignorer une ligne car vous savez par exemple que le client vous a dit que le paiement était prévu, et si lors d'une

prochaine relance pour la même facture, une ligne de relance est générée, elle appliquera le même niveau de relance que la ligne précédente.

Exemple :

- Le client doit payer la facture INV/032 avec date d'échéance au 01/01/2021.
- Le 15/01/2021 vous lancez le contrôle. Un rappel de niveau 1 est envoyé par mail.
- Le 31/01/2021, la facture reste impayée. Vous lancez un contrôle. Un rappel de niveau 2 est proposé par le système, mais vous décidez de l'ignorer (changement de statut vers "Ignorée").
- Le 15/02/2021, la facture est toujours impayée. Vous lancez le contrôle. Un rappel de niveau 2 (et pas de niveau 3) sera proposé par le système. Vous l'envoyez par mail.

## Voir l'historique de relance sur une facture

Vous pouvez consulter sur chaque facture les relances qui ont été effectuées dans le passé, dans l'onglet "Relance" :

**SUBJ/2017/041**

<b>Client</b>	Individuel Deux dfd	<b>Date de facturation</b>	06/12/2017
	France	<b>Vendeur</b>	Administrator
<b>Conditions de paiement</b>		<b>Équipe commerciale</b>	Vente directe

[Lignes de facture](#)
[Autres informations](#)
[Relances Clients](#)

---

**Lignes de relance** 1-1 sur 1

Date de relance	Niveau	État	Canal	Date d'échéance	Niveau de relance	Niveau de relance
17/01/2018	1	Fait	E-mail	100.00	Première relance par email	Relance classique

*Remarque : la traduction de la colonne "Date d'échéance" n'est pas correcte. Cela devrait être la traduction du terme "balance due". La traduction de la dernière colonne "Niveau de relance" n'est pas correct non plus et devrait être "politique de relance".*