



RAPPEL METIER : La Mensualisation

Principe : Le client souhaite mettre en place le paiement mensuel

Important : Le conseiller doit analyser la situation financière du client avant la mise en place de la mensualisation

Pré requis : Un IBAN doit être renseigné. Le RIB passe en mode prélevé avec la campagne mensualisation

➤ Le principe de la mensualisation :

La mensualisation permet au client de gérer son budget et de lisser ses dépenses sur une année

Le client reçoit une facture par an avec un échéancier sur 10 mois pour l'année à venir. Chaque prélèvement mensuel est calculé sur la consommation réelle de l'année écoulée intégrant l'abonnement (1/10ème de ce montant)

En cas de variation de la consommation d'eau d'une année sur l'autre, un à deux prélèvements supplémentaires viendront ajuster le montant global déjà versé ou le client sera remboursé du trop-perçu

À tout moment, le client reste libre de suspendre un prélèvement ou de résilier son adhésion via son compte en ligne sur notre site internet.

➤ Les règles de la mensualisation :

- Prélèvement par défaut le 10 de chaque mois (peut être modifié à la demande du client mais ne pas le proposer)
- Le montant minimum de l'échéance est de 5€
- **Ne pas baisser les mensualisations sans justification (fuite, modification des habitudes de consommations...)**
- S'il y a un retard de facturation, par exemple de 2 mois, le client sera prélevé seulement sur 8 mois.
- Recalculer la mensualisation à la suite d'une annulation/réfection

La mensualisation ne peut pas être mise en place si :

- Le client bénéficie déjà d'un échéancier de paiement (privilégier la mensualisation)
- Le client nous doit plusieurs factures (hors frais)
- La facture due est supérieure à 1500€.
- Le client est en cabinet de recouvrement
- Le client a été exclu de la mensualisation avec un solde dû (il ne doit plus avoir de dette pour se re mensualiser).

Pour information, le client est exclu au bout de deux prélèvements successifs rejetés sur l'année en cours et un solde débiteur. L'IBAN passe automatiquement en mode « non prélevé »

➤ Calcul de la mensualisation :

1) Pour un nouvel abonné :

Pré requis : consulter les tarifs sur la TPMC, demander au client le nombre de personnes habitant le logement et s'il s'agit d'un appartement ou d'une maison

Moyenne de consommation :

- Appartement : 3m3 par personne et par mois
- Maison : 4m3 par personne et par mois

➔ Utiliser le fichier Excel « calcul mensualisation » pour calculer les échéances

Pour le traitement en back office, le conseiller doit demander au client par mail les informations pour pouvoir mettre en place la mensualisation (nombre d'habitant, type de logement), s'il n'a pas les informations

Si le client n'a pas de mail, le conseiller doit mensualiser le client à 45€ par mois (base de référence du site internet)

2) Pour un client déjà abonné :

Pré requis : le calcul s'effectue en fonction des échéances restantes jusqu'à la prochaine facture annuelle

- Le client a un solde à zéro : se baser sur le montant de sa consommation de l'année antérieure
- Le client a un solde débiteur :
 - Lui demander de régler sa dette en intégralité (par CB ou l'inclure sur la première échéance de la mensualisation)
 - S'il ne peut pas régler la totalité en une fois, lisser la dette sur les échéances de la mensualisation.

➔ Utiliser le fichier Excel « calcul mensualisation » pour vérifier les échéances d'Odysée

3) Traçage :

- Le client a un solde à zéro ou paye sa dette en une fois : créer un dossier MPA/Mensualisation/Adhérer et clore (envoyer le courrier 4-23)
- Le client a un solde débiteur : créer un dossier RGL/Demande de facilité de paiement/Accorder mensualisation et clore (envoyer le courrier 4-71)

➤ Astuce :

Pour savoir si la dette est incluse dans la mensualisation, cliquer sur « Mensualisation Actif » dans le tableau de bord

Mensualisation non facturée

Signet

EFF

Principal
Historique

EDC MNF
CLIENT / Mensualisation, Actif, 11/09/2024

ID DE COMPTE

DIVISION SIC

France

TYPE EDC

C-MEN01

RÈGLE RECOMMANDATION

MNF-0105

SOLDE COURANT

0,00€

CALENDRIER PAIEMENT AUTO

Inclus dans paiement automatique

DATE DE DÉMARRAGE

11/09/2024

DATE DE FIN

DATE D'EXPIRATION

01/01/2099

DATE DE RENOUVELLEMENT

01/01/2099

VALEURS PARAM, RÈGLE DE RECOM.

PARAMÈTRE	VALEUR
Config. mut. de paramètres (stocke les règle et unité d'arrondi, montant mini d'échéance)	CM-MNF
Jour du mois à laquelle l'échéance est créée	5
Règle de rectification (solde du compte : 'E'-Exclure, 'R'-Répartir, 'P'-ajouter au Premier paiement)	R

PAIEMENTS PRÉVUS

	DATE	MONTANT
+	07/10/2024	51,00€
+	05/11/2024	51,00€
+	05/12/2024	51,00€

TOTAL PAIEMENTS PRÉVUS
306,00€

ELÉMENTS DE CONTRAT COUVERTS



Les documents utiles :

- M2 Créer, modifier, arrêter ou supprimer un IBAN
- M2 Traiter une souscription de mensualisation
- Bonnes pratiques – Modification de la date d'un échéancier de mensualisation
- P_NAT_CLI_11 Mensualisation et prélèvement automatique
- Excel Calcul mensualisation
- Mensu 10 KIT MTC