flowlysis.

LE CHANGEMENT DE COORDONNÉES BANCAIRES

Un détrompeur dans le circuit des factures. Toute demande de changement de compte d'un fournisseur devient un événement contrôlé, confirmé par un rappel sur un numéro déjà connu.

AUSSI APPELÉ contre-appel, rappel de vérification, call-back **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** la pensée systémique, fiche P-05

SE PRÉPARE EN une demi-journée, pour relever un an de demandes **SE FAIT EN** 15 à 30 min par demande **LEVIER PRINCIPAL** Coût

CE QUE ÇA RAPPORTE		CE QUE ÇA COÛTE	
Impact sur le TTM	Faible	Coût d'implémentation	Faible
Impact sur la qualité (FTR)	Moyen	Difficulté d'implémentation	Faible
Impact sur l'Opex / Capex	Élevé	Difficulté de maintien	Moyen

Faible · Moyen · Élevé · N/A (sans objet)

1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

- « Le fournisseur nous a envoyé son nouveau RIB par mail. » La fiche fournisseur change le jour même.
- La même personne lit le message, change le compte et paie.
- La demande arrive dans un fil connu, signée du bon interlocuteur.

OÙ PART L'ARGENT

Le virement parti chez un fraudeur se découvre quand le vrai fournisseur relance sa facture. Lui n'a rien reçu. Un rappel coûte des minutes. Une erreur envoie au fraudeur chaque facture payée sur ce compte jusqu'à la relance.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur vos chiffres. Un ordre de grandeur suffit pour décider d'essayer.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		PERTE ÉVITÉE / AN
demandes de changement de compte reçues, dont les fausses	×	le montant de la facture partie sur le mauvais compte	×	part des demandes fausses arrêtées au rappel	=	**à comparer à demandes × minutes de rappel**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Pour un nouveau fournisseur, il n'y a pas encore de numéro connu. Ses coordonnées se vérifient avant le premier paiement, sur un numéro trouvé hors du message.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Le message qui annonce un nouveau compte ne prouve rien. Seul le fournisseur, rappelé sur un numéro connu avant ce message, confirme le changement.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Enregistrer chaque demande sans toucher à la fiche fournisseur.
2. Rappeler le numéro du dossier, jamais celui du message, et faire dicter l'IBAN.
3. Confier la saisie à une autre personne que celle qui a reçu la demande.
4. Bloquer tout paiement sur ce compte avant le rappel noté (fiche O-65).
5. Faire valider le premier paiement par un responsable.
6. Compter par mois les demandes reçues et la part confirmée par rappel.

L'APPUI DE LA BANQUE

La vérification du bénéficiaire (règlement (UE) 2024/886) avertit le payeur quand l'IBAN et le nom ne concordent pas. Elle ne remplace pas le rappel.

EN BELGIQUE

Le CCB recommande de vérifier l'identité de l'émetteur, par exemple en le contactant par un autre moyen, et de faire approuver par la hiérarchie tout changement demandé des coordonnées bancaires enregistrées.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Une demande « urgente » arrive : la fiche fournisseur attend le rappel.

3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

AU LANCEMENT — Compter sur la vigilance
Une formation, une note sur la fraude. Le message suivant passe quand même.
→ Mettre le contrôle dans le circuit : le système, pas les personnes (fiche C-06).

AU LANCEMENT — Rappeler le numéro du message
Le numéro de la signature est celui de l'auteur du message, et il confirme volontiers.
→ Rappeler le numéro du contrat ou du dossier, relevé avant la demande.

PENDANT — L'exception « urgente »
Le fournisseur menace de suspendre le service, et on demande de payer aujourd'hui.
→ Aucune exception au circuit. Une demande urgente se rappelle en premier.

PENDANT — Le téléphone change avec le compte
Un nouveau numéro « pour nous joindre » arrive avec le compte, ou quelques semaines avant.
→ Un changement de numéro ou d'adresse suit le même circuit, rappel sur l'ancien numéro.

DANS LA DURÉE — La séparation qui s'efface
Congés, absences : la même personne reçoit la demande, modifie la fiche fournisseur et paie.
→ Un suppléant par rôle. L'outil refuse que la même personne saisisse et paie.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET
Les factures fournisseurs d'un grand courtier en assurances, payées par le service comptable central.

CE QUI CLOCHE
Un nouveau compte reçu par message était saisi le jour même, par la personne qui l'avait lu.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT
La facture : commande, montant, échéance. Jamais le compte sur lequel elle partait.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

12	demandes de changement de compte par mois
21 000 €	montant moyen d'une facture des fournisseurs concernés
25 min	de contrôle par demande, rappel, saisie et premier paiement
55 €	l'heure, coût complet

CE QU'ILS ONT FAIT

Trois verrous dans l'outil comptable, posés en deux semaines, sans exception pour l'urgence.

LE DÉCLENCHEUR — Dans un fil connu, le prestataire informatique annonce un nouveau compte « suite à un changement de banque ».

▶ **LE GESTE** — La responsable rappelle le numéro du contrat, pas celui du message.

▶ **CE QU'ILS ONT VU** — Aucun changement de banque. Sa messagerie avait été piratée.

▶ **LA DÉCISION** — Rappel, séparation et premier paiement validé, pour toute demande.

CE QUE ÇA A DONNÉ

60 h	Le coût du contrôle par an : 12 × 12 = 144 demandes × 25 min = 3 600 min, soit 60 h et 3 300 € à 55 € l'heure.
2 sur 144	Les demandes fausses arrêtées au rappel dans l'année, la première comprise (hypothèse : 1,4 %), soit 2 × 21 000 = 42 000 € restés chez le courtier.
6,4 ans	Ce que paie une seule fraude évitée : 21 000 € ÷ 3 300 € par an de contrôle.
0 → 100 %	La part des demandes confirmées par rappel : aucune avant, 144 sur 144 après, comptée chaque mois.

Refaites-le avec vos chiffres : sortez de l'outil comptable les changements de compte de douze mois, multipliez par vos minutes de rappel, et comparez à votre facture moyenne.

1 · LE CIRCUIT D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT



Le paiement sur le nouveau compte reste bloqué tant que le rappel n'est pas noté.

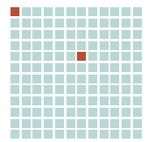
AU MOMENT DU VIREMENT, LA BANQUE

Vérification du bénéficiaire, pour les virements en euros dans l'Union, ordinaires et instantanés : si l'IBAN et le nom saisis ne concordent pas, le payeur est averti avant d'autoriser. Due par les prestataires de services de paiement de la zone euro au plus tard le 9 octobre 2025.

Elle vérifie le compte et le nom, pas qui a demandé le changement : elle ne remplace pas le rappel.
Un client professionnel peut y renoncer pour ses ordres groupés, et revenir sur ce choix à tout moment.

2 · LE CAS, SUR UN AN

144 demandes : une case par demande, un mois par colonne



142 confirmées par rappel
2 refusées au rappel
mois 1 : le message du prestataire informatique
12 demandes par mois

CONTRÔLE ET PERTE ÉVITÉE, PAR AN



Une fraude évitée paie 6,4 ans de contrôle.

À gauche le circuit d'une demande, avec ses trois verrous, et l'appui de la banque au moment du virement. À droite les 144 demandes de l'année du cas, et le coût du contrôle face à la perte évitée.

L'exemple est un cas type, reconstruit à partir de situations courantes du tertiaire. Aucune situation client n'y est identifiable.