

ENCAISSEMENTS CLIENTS DIRECTS DE COOPANAMIENS

Le 15/09/2016 via PD

Demande : « En engageant la procédure de relance automatique des factures clients non réglées, Coopaname s'est rendu compte que certains clients avaient en fait déjà payé leurs factures, mais directement aux coopanamiens. Comment savoir s'il s'agit d'une simple erreur ou d'un acte intentionnel ? »

Notes de réunion du 04/01/2017 :

Questions : Que fait-on ? Quelle attitude adopter ? Partir du principe que les personnes sont de bonne foi ? Réclamer ou non le règlement quand situations financières des Coopanamiens difficiles ? Inscrire quelque chose dans le règlement intérieur ? Avertissements ? Exclusions de la coop ?

Jusqu'où va-t-on ?

Remarques :

- Ces problématiques devraient disparaître avec le nouveau suivi mis en place.
- Les manipulations comptables pour récupérer la situation sont compliquées et risquées juridiquement (considérer la somme comme un acompte sur salaire, enregistrer la facture comme payée et la transformer en salaire ?)
- Liens avec problématiques de dettes, Coopanamiens dont la Coop a reçu des saisines sur salaire.
- Liens de confiance pour s'exprimer sur ses difficultés sont facilités par la présence d'un chargé d'accompagnement. Les tricheries sont un indicateur d'un lien de confiance fissuré.

LS a rédigé une petite synthèse : Une dizaine de cas - Quelques exemples :

- 3 factures – sortie
- 1 facture payée par chèque : la personne ne nous répond pas*
- 2 factures : erreur mais dit qu'elle ne peut pas rembourser tout de suite (2000 €)
- 2 factures : la personne rembourse petit à petit (4000 €)
- Certains s'en sont rendus compte en relançant eux-mêmes le client...

*Dans ce cas que fait-on ? Licenciement pour faute ? Prise en compte de la situation particulière (si par exemple une seule facture dans ce cas sur plusieurs dizaines). Si licenciement y associer une plainte ?

Résolution : (Avis du 3 février 2017) Le comité éthique a eu le plaisir de se pencher sur la question des coopanamiens qui ont été surpris à encaisser sur leur compte bancaire personnel le règlement de facturations de la coopérative. Il nous semble que le spectre des situations rencontrées est extrêmement large. Il va de l'acte totalement involontaire (un client possède le RIB personnel d'un.e coopanamiens afin de lui rembourser directement des avances de frais et il vire par erreur le règlement d'une facture sur ce compte ou avait déjà une relation professionnelle avec lui/elle avant son entrée à Coopaname) à l'abus de bien sociaux assumé. Le comité éthique ayant un avis consultatif uniquement, il nous semble qu'il n'a pas à se substituer à la Direction générale qui, en tant qu'employeur, est seule habilitée à prendre des sanctions disciplinaires à l'égard

d'un.e coopanamien.ne salarié.e fautive, voire à déposer plainte au pénal. C'est donc la Direction générale et elle seule qui est à-même de juger la gravité d'un cas d'espèce, d'en tirer les conséquences et d'assumer les décisions prises. Toutefois, le Comité éthique estime que la fermeté doit être de mise face à ces situations. A minima, le rappel à l'ordre est indispensable. Lorsqu'il y a récurrence, ou que le caractère intentionnel ne fait aucun doute, il est légitime que la coopérative dans son ensemble, via la Direction générale, prenne immédiatement les sanctions les plus fermes - dénonciation de la convention, licenciement. En cas de contestation d'une sanction prise, le Comité éthique pourra être saisi pour avis, éventuellement proposer un arbitrage, mais sans se substituer à la délégation du personnel. L'intentionnalité de l'acte, les montants en question, l'existence ou non de récurrence, la régularisation financière de la situation, seront autant d'éléments pris en compte. Dans tous les cas, le Comité éthique préconise la matérialisation des remboursements, et non une simple compensation effectuée par abandon de tout ou partie des créances de frais ou d'intéressement, ou de la participation. Ceci afin de laisser des pièces en cas de litige ultérieur. Enfin, le Comité éthique communiquera auprès de tous.tes les coopanamien.nes sur ce sujet, via l'extranet, afin d'exposer la posture de fermeté qu'il préconise.