



Que vous soyez installateur, distributeur, fabricant, la recherche de nouveaux clients et le recouvrement de vos créances sont parmi vos principales préoccupations. Concilier les deux ne s'improvise pas.

## LE RECOUVREMENT DE VOS CRÉANCES, UN MANQUE À GAGNER !

Certaines sociétés bénéficient d'un service interne dédié au recouvrement des créances, avec des scénarios informatisés, formatés et cadencés : c'est le traitement de masse. D'autres, plus nombreux, confient ce recouvrement au comptable de l'entreprise, la conjointe collaboratrice, la secrétaire... Dans les deux cas, l'efficacité peut être altérée par la façon de recouvrer. Le métier du recouvrement allie plusieurs compétences. Parmi elles, la communication, les connaissances juridiques, l'analyse de solvabilité. Lorsque votre client tarde à payer et que les relances n'y font plus rien, que faire ?

La première des règles est de ne jamais oublier que votre débiteur est avant tout un client, et qu'il peut le rester. Le recouvrement amiable doit être un préalable à toute action judiciaire. Parce que les difficultés rencontrées par votre débiteur sont passagères et qu'il attend une rentrée d'argent, parce qu'il est plus facile de conserver un client que d'en trouver un nouveau, parce que votre lucidité doit être plus forte que votre fierté, votre approche doit être amiable. Cela demande un souci d'écoute, d'objectivité et de

recherche de solutions. Votre objectif est de vous faire payer, le plus rapidement possible, pas de faire de votre interlocuteur un ennemi, malgré cette situation délicate.

Si vous jugez que la procédure la plus pertinente est la voie judiciaire, cette procédure, de son démarrage jusqu'à son exécution après une décision de justice, doit être réalisée sans failles. Une fois le titre exécutoire en mains, vous devez actionner un réseau d'huissiers, qui vous permet d'obtenir une exécution rapide des jugements obtenus, et d'un avocat pour vous représenter devant les tribunaux. Les frais engagés doivent pouvoir être remboursés par le recouvrement de la créance. Pour vous donner toutes les chances de réussir, il est recommandé de localiser les actifs disponibles chez votre débiteur avant d'exécuter. Pour cela, l'enquête commerciale vous permet la recherche de comptes bancaires actifs, de créances clients saisissables, de biens mobiliers/immobiliers. L'action de l'huissier sera ainsi plus efficace. Cette recherche est possible en France et à l'international.

Lorsque votre débiteur a disparu, qu'il est parti sans laisser d'adresse, vous

avez la possibilité de le retrouver. La recherche de débiteurs disparus doit être confiée à un professionnel. Le taux de réussite est généralement élevé (80 %, source BEIC). C'est une chance supplémentaire donnée au recouvrement de votre créance.

### Externalisation

Le recouvrement, la localisation d'actifs, la recherche de débiteurs peuvent être externalisés. Lorsque votre recouvrement est confié à un cabinet, s'engage alors une relation de confiance. Confiance généralement gagnée par les bons résultats du cabinet et les retours du marché sur la méthode utilisée par votre prestataire. La déontologie doit être un des critères de sélection pour le choix de votre partenaire. En le mandatant, il est garant d'une image reflétant vos principales valeurs. Plus votre recouvrement sera personnalisé, plus votre démarche sera maîtrisée. Il faut par ailleurs s'assurer de sa bonne santé financière ; plusieurs cabinets de renseignement et recouvrement ont déposé le bilan en 2011. Votre fichier client représente la principale

valeur de votre entreprise, vérifiez à qui vous le confiez !

Pour une action efficace, le renseignement commercial doit être mis à contribution, au service du recouvrement. Le questionnement de plusieurs sources, dans l'environnement du débiteur, permet de vérifier la promesse faite par ce dernier. Faire appel à un professionnel permet également d'avoir accès à son réseau d'avocats, notamment à l'international, à des conditions négociées. En terme de coûts, si le recouvrement de votre créance n'aboutit pas, le cabinet ne facture généralement pas grand-chose. Sa rémunération est faite sur la créance recouvrée avec des honoraires généralement compris entre 10 et 25 %. Ce taux varie en fonction du montant et l'ancienneté de la créance, et du bon vouloir de votre prestataire évidemment. ●

### Conseils

- **Se renseigner sur la situation financière de son débiteur.**
- **Surveiller la solvabilité de son débiteur jusqu'à la dernière échéance.**
- **Recouvrer grâce au réseau d'un professionnel.**
- **S'assurer de la santé financière de son prestataire avant de lui confier son portefeuille client.**

(1) **Note :** BEIC ([www.beic.fr](http://www.beic.fr)) intervient depuis 20 ans dans le renseignement commercial et le recouvrement de créances. Une cellule est dédiée aux métiers du froid. Ces enquêtes permettent de répondre à des problématiques d'ouverture de comptes ou de renouvellement d'encours. Elles permettent d'argumenter auprès des assurances crédit pour (re)négocier une couverture, mais également de rechercher des actifs dans le cadre d'une action de recouvrement.