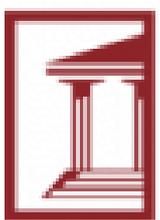




RÉCUPÉREZ VOTRE ARGENT AVEC MÉTHODE

**LIVRE BLANC SUR LE RECOUVREMENT
DE CRÉANCES**



LBM
CONTENTIEUX

SEPTEMBRE 2023

SOMMAIRE

Page 3

Introduction

Page 4

Les procédures de recouvrement

Page 10

Connaître les profils des débiteurs

Page 13

Notre solution

Page 15

Conclusion

Page 17

À propos de LBM Contentieux

Page 18

Glossaire sur le recouvrement



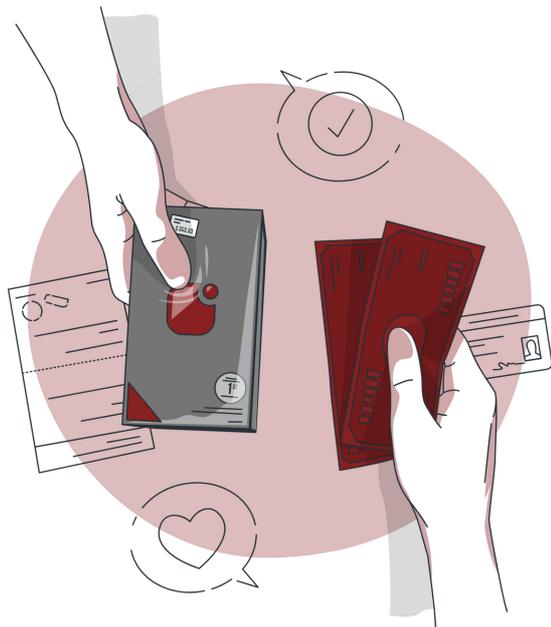
INTRODUCTION



Pris dans une **économie mondialisée et instable**, les entreprises n'ont cessé de voir leur situation économique se tendre depuis plusieurs années. Elles continuent d'accuser le coup de chocs successifs comme la crise sanitaire du COVID qui a provoqué une mise à l'arrêt sans précédent de l'économie mondiale, ou encore le contexte inflationniste provoqué par le conflit russo-ukrainien. Il en résulte **une augmentation des retards et des défauts de paiement** qui met à mal la santé financière des entreprises.

Dans ce **contexte d'incertitudes économiques**, l'amélioration du recouvrement de créances représente un enjeu véritablement stratégique pour assurer le développement et la pérennité d'une entreprise. En effet, **l'allongement des délais de règlement** se traduit par une **perte de trésorerie** concrète. Par conséquent, le recouvrement est une activité qui doit être traitée avec méthode pour parvenir à des résultats probants. Il est question d'améliorer le DSO (*Daily Sales Outstanding* ou Délai de paiement des Créances moyen), un indicateur clé de la performance de la trésorerie d'une entreprise.

LES PROCÉDURES DE RECOUVREMENT



Par définition, le **recouvrement** est une **procédure** qui permet à un **créancier** de percevoir le paiement d'une somme qui lui est due par un **débiteur**. On parle de créance civile lorsque le débiteur est un particulier, et de créance commerciale lorsque les deux parties sont des entreprises.

Il faut savoir que le recouvrement est une **activité strictement encadrée par la loi**. Elle se décompose en deux temps : le **recouvrement amiable** et le **recouvrement forcé** (par voie judiciaire). Naturellement, la phase judiciaire ne peut être entamée qu'en cas d'échec de la phase amiable.

Le recouvrement amiable

Vous avez livré une prestation ou un produit et vous constatez que votre facture n'a toujours pas été honorée ? En tant que professionnel, vous avez respecté votre part du contrat et vous pouvez, en toute légitimité, réclamer son paiement. Pour récupérer votre argent, il faut agir vite. En effet, le temps joue en votre défaveur : après un an, vos chances d'espérer obtenir votre dû se réduisent à 50 %. C'est pourquoi, il est de votre intérêt de **manifestez votre volonté d'être payé dès les premiers jours qui suivent le constat d'un retard de paiement.**

À ce stade, on entre dans la **phase de recouvrement amiable**. Il s'agit d'accorder à votre débiteur le bénéfice du doute en lui rappelant gentiment qu'il n'a pas encore réglé votre facture. L'enjeu est également de préserver la relation commerciale avec votre client.

Concrètement, le recouvrement amiable inclut une série d'actions mises en place pour récupérer les sommes qui vous sont dues. Vous pouvez, avant même d'en arriver à un impayé, envoyer à votre client une notification qui rappelle l'approche de l'échéance de paiement. C'est d'autant plus pertinent lorsque les délais de paiement sont longs (par exemple 60 jours). Un oubli involontaire n'est pas rare.



Dès lors que le **retard de paiement** est **effectif** (5 jours après la date d'échéance), le créancier peut rappeler à son débiteur, par **un e-mail cordial**, la nécessité de procéder au règlement de sa facture. En l'absence de retour, **un second e-mail de relance** peut être envoyé à **dix jours d'intervalle**.

Si les e-mails de relance sont restés lettre morte, il faut passer à la **prise de contact direct** avec le client. Un **appel téléphonique** permet d'**éclaircir les raisons de l'impayé** et de débloquent simplement des situations qui ne présentent pas de difficultés particulières. Il se peut que votre client n'ait pas reçu vos derniers e-mails de relance, qu'il soit face à des difficultés passagères ou qu'il conteste une partie de la facture. Dans tous les cas, le dialogue est propice à convenir de **solutions** comme la mise en place d'un **échelonnement des paiements** ou l'octroi d'un **délai supplémentaire**. Pour cela, il faut connaître certaines **techniques de la relance téléphonique**.

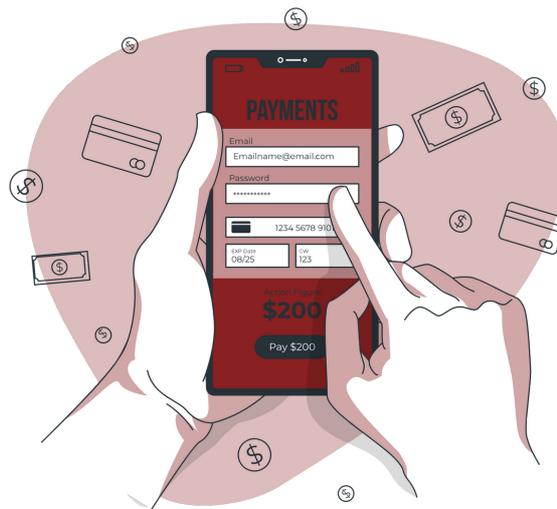
En l'absence de réaction de votre client, désormais débiteur, il convient de **formaliser votre demande** par un **courrier simple**. À présent, il est question de **raffermir le ton** en rappelant l'absence d'aboutissement de vos précédentes actions et en incitant votre débiteur à procéder rapidement au règlement de son impayé.



Enfin, pour clore la phase amiable, vous devez adresser à votre débiteur une **lettre de mise en demeure en recommandé avec accusé de réception**. Ce courrier représente la **dernière étape amiable**. Il constitue, en effet, le **point de départ des délais** en ce qui concerne le **recouvrement judiciaire** (intérêts de retard, dommages et intérêts, etc.).

Pour servir de preuve juridique, la lettre de mise en demeure doit comporter un certain nombre de **mentions obligatoires** (date, coordonnées du destinataire et de l'expéditeur, mention « mise en demeure », délai précis et raisonnable du règlement, signature de l'expéditeur, etc.). N'hésitez pas à utiliser notre modèle de mise en demeure pour amorcer votre procédure de recouvrement judiciaire.

Le recouvrement forcé



À présent, il est question de **forcer le recouvrement** en recourant à une **action en justice**. Votre **créance** doit donc être **certaine** (incontestable), **liquide** (montant chiffré) et **exigible** (délai de paiement dépassé). Il faut, pour cela, **respecter un délai de prescription** au-delà duquel une procédure judiciaire n'est plus recevable. Il est de **deux ans pour un débiteur particulier**, et de **cinq ans pour un débiteur professionnel**.

Après l'échec du recouvrement amiable, l'enjeu est d'**obtenir un titre exécutoire** (décision de justice) à **même de contraindre votre débiteur à régler sa dette**. Il existe différentes procédures judiciaires pour forcer le recouvrement de facture. L'**injonction de payer** est une procédure simple, rapide (en moyenne deux mois) et abordable (frais de greffe d'environ 35 €). Elle est en outre « non-contradictoire », ce qui signifie que le débiteur n'est pas entendu.

Concrètement, il s'agit de constituer un dossier contenant le **formulaire CERFA adéquat dûment complété**. Il doit être accompagné des **pièces justificatives prouvant le bien-fondé de la demande** (facture, bon de commande ou de livraison, e-mails et lettres de relance, etc.). Le créancier doit ensuite envoyer ou **déposer sa requête au greffe de la juridiction compétente**.

Si le litige implique un particulier, il faut s'adresser au tribunal judiciaire et s'il concerne deux professionnels, il faut se tourner vers le tribunal de commerce. Le président du tribunal rend sa décision sous forme d'ordonnance en prononçant une injonction de payer ou en rejetant (totalement ou partiellement) la demande.

Le **référé provision** est une autre procédure judiciaire de recouvrement. Elle est également rapide (15 à 30 jours) et abordable. Pour déposer une assignation en référé provision, il faut constituer une **requête écrite** avec des **documents justificatifs** à l'appui, à remettre au **greffe du tribunal compétent**. L'assignation obtenue doit être transmise à un commissaire de justice en charge de signifier l'acte au **débiteur**. Ce dernier recevra une **convocation au tribunal**. Il y a deux issues possibles : le juge rend une ordonnance de référé (exécution par un commissaire de justice) ou rejette la demande. Dans ce dernier cas de figure, le créancier peut engager une procédure d'assignation en paiement.



Cette dernière procédure d'**assignation en paiement** est longue et coûteuse. Elle concerne généralement les **dossiers complexes** dont les **montants** en jeu sont **conséquents**. En cas de **condamnation du débiteur** et en l'absence de règlement de sa part, le créancier peut faire saisir les biens de ce dernier par voie d'huissier. Cette fois, c'est le patrimoine du débiteur qui tombe sous le coup de mesures d'exécution, telles que la **saisie de biens** ou le **gel de comptes bancaires**.

Le recouvrement pour le compte d'autrui

Le recouvrement est une activité à part entière. Aussi, lorsque les factures impayées s'accumulent et que leur volume devient ingérable, il est judicieux de confier leur gestion à un tiers. Il s'agit du **recouvrement pour autrui**. Généralement, cette tâche peut être déléguée à une **société de recouvrement** ou à un **huissier de justice**.

Les sociétés de recouvrement s'occupent des démarches pour récupérer vos créances. Elles agissent en votre nom après la **signature d'un contrat ou mandat de gestion**. La plupart d'entre elles se rémunèrent au succès.

En ce qui concerne les **huissiers de justice**, la loi autorise ces officiers ministériels à proposer des services de **recouvrement amiable**. Néanmoins, leur **position d'agents d'exécution des décisions de justice**, crée de la confusion. En effet, la fonction d'huissier renvoie, dans le sens commun, à l'image de saisies de biens. Aussi, un e-mail ou un courrier de relance amiable adressé par un huissier peut être perçu par le débiteur comme une étape vers une action judiciaire coercitive. Dans ce contexte, le débiteur peut se sentir sous pression.

Cette **superposition de compétences**, complexe à dissocier, **gêne finalement l'obtention d'un accord amiable**. Et du côté du créancier, le recours aux services d'un huissier s'avère plus coûteux, compte tenu de sa capacité à facturer des actes d'exécution. De ce fait, l'huissier est moins enclin à solder des dossiers par la voie amiable. Or, la **résolution amiable d'un impayé** est toujours une **solution à privilégier pour écarter la longueur incompressible des délais juridiques et les coûts engendrés**.

CONNAÎTRE LES PROFILS DES DÉBITEURS



Une pile d'impayés s'amoncellent sur votre bureau, mais savez-vous quels profils de débiteurs se cachent derrière vos factures ? Que ce soient des entreprises ou des particuliers, on retrouve certains traits de caractères communs qui expliquent les comportements.

Intrum Justitia, un leader européen du recouvrement de créances, a cartographié « Sept familles de mauvais payeurs », à la fois pour des profils d'entreprises et de particuliers. Il faut ajouter que les difficultés économiques déjà évoquées, ont accentué ces comportements.

Les profils d'entreprises

En ce qui concerne les entreprises, on retrouve les **insolvables** qui font face à des difficultés financières. Cela ne signifie pas que ces entreprises sont dans l'incapacité totale de régler leurs créances. Néanmoins, elles ont **besoin de solutions d'aménagements de paiement**.

D'autres entreprises profitent de leur position de **dominants** pour **imposer leurs conditions** et leur calendrier de règlement, ce qui génère des retards de paiement.

Certaines entreprises sont devenues des **spécialistes** dans l'ajournement du règlement à force d'excuses et de **promesses non-tenues**.



On compte également les entreprises **sélectives** qui cherchent à **gagner du temps en attendant** systématiquement **les relances**.

Certaines entreprises sont **sincères** dans leur **refus de payer** qu'elles justifient par un **différend commercial, technique ou comptable**.

Il existe aussi des entreprises **sur-contrôlées** qui subissent le **contrecoup de procédures de validations internes complexes et contraignantes**, ce qui allonge inévitablement les délais de règlement.

Enfin, il faut déplorer les entreprises **désorganisées** dont la **mauvaise gestion comptable** génère invariablement des **règlements hors délai**.

Les profils de particuliers

Chez les particuliers, on retrouve les **insolvables** qui subissent une **incapacité financière passagère ou durable**.

A *contrario*, il y a des profils **experts** qui se montrent **peu disposés à coopérer** et mettent en place des **stratagèmes** pour éviter de payer leurs dettes. Souvent, ils prétextent qu'ils n'ont pas reçu les factures en souffrance.

On relève aussi des profils typiques de **déménageurs** qui **oublient**, délibérément ou non, de **déclarer leur changement d'adresse**.

Les **laxistes** quant à eux, se montrent **négligents** dans le traitement de leurs affaires courantes, ce qui inclut la prise en compte des relances.



On dénombre également le profil des **électrons libres** qui ont la particularité de **refuser les contraintes**. Aussi, le règlement de leurs dettes dépend de leur bon vouloir, tant en ce qui concerne la volonté de payer que le moment de régler.

On retrouve également les **sincères** qui **refusent de régler pour faire valoir un litige**, dont la résolution conditionne le déblocage du paiement.

Enfin, les **anonymes** se déresponsabilisent souvent à la suite d'un achat dépersonnalisé (notamment sur Internet). **Ne se sentant pas obligé de payer**, ils ignorent tout simplement la facture.

NOTRE SOLUTION

Des **raisons différentes** expliquent les **impayés** :

- Les **difficultés financières** de vos clients ;
- La **complexité des circuits de validations** administratives de vos clients ;
- Les **litiges commerciaux** ;
- Ou encore les **retards de paiement intentionnels**.



Il en résulte que la **nature de l'impayé** décide de la **méthode adéquate pour recouvrer une créance avec succès**. À chaque profil de débiteurs, entreprise ou particulier, il faut appliquer une méthode adaptée et un discours spécifique. **L'expertise de notre cabinet de recouvrement LBM Contentieux**, réside précisément dans la **connaissance fine des profils de débiteurs**.

Pour chaque situation, nous appliquons une **méthode appropriée** et un **scénario de relance adapté** quant au discours et au choix du support (SMS, e-mail, courrier postal, lettre en recommandé). Par le **dialogue** et en tant que tiers neutre, nous parvenons à **débloquer des situations** avant qu'elles ne se dégradent. Nous mettons **au clair les politiques d'entreprises qui expliquent l'allongement des délais de paiement**.

De plus, nous disposons d'un **réseau d'agents** répartis sur tout le territoire pour mener des **enquêtes de terrain** et retrouver les profils de débiteurs déménageurs, partis sans laisser d'adresse.

Pour nous permettre d'**agir en votre nom**, il vous suffit de nous **retourner un mandat de gestion signé**. Nous activerons alors votre **espace client** où vous pourrez nous **transmettre directement vos factures impayées**. Nous nous chargerons de relancer vos débiteurs selon un *planning* étudié.

Nous offrons des **solutions techniques pour faciliter le règlement des créances**. Vos débiteurs auront la possibilité de **payer directement** leurs dettes **depuis les e-mails de relance**, *via* un **lien** conduisant à un **espace de paiement sécurisé**. Notre équipe accompagne également par téléphone les débiteurs dans la procédure de paiement par carte bancaire.

Vous pourrez prendre connaissance, depuis votre espace client, de l'**historique des événements par débiteur**. Nous vous proposons une **plateforme avec un tableau de bord synthétique**. Il vous permet de suivre en temps réel l'état d'avancement de vos dossiers, avec une visibilité complète. Laissez nos experts du recouvrement s'occuper de vos créances et consacrez votre temps et vos ressources à votre cœur d'activité. **Nous vous faisons gagner du temps et de la trésorerie** en réduisant vos délais de paiement.



CONCLUSION

Plus que jamais, la **mise en place de bonnes pratiques en matière de gestion de recouvrement de créances**, est indispensable pour assurer la **bonne santé financière de son entreprise**.

Vous vous demandez sûrement s'il est préférable d'effectuer le recouvrement en interne ou de le confier à une société spécialisée ? En fait, cela dépend surtout du volume de factures impayées à traiter ou du montant en jeu. Le **recouvrement** implique des **processus administratifs chronophages**, une **organisation dédiée** pour suivre le calendrier des relances, et des **compétences spécifiques** pour obtenir des résultats.



Le recouvrement, y compris amiable, nécessite du **temps**. Il faut rédiger des e-mails et des courriers de **relance selon un calendrier adapté**, **contacter les débiteurs par téléphone** pour dialoguer et comprendre les raisons de l'impayé, envoyer des **lettres en recommandé**, **suivre l'encaissement** des créances, et **poursuivre le recouvrement par voie judiciaire** pour les cas les plus récalcitrants. L'affectation de vos ressources internes est probablement plus utile sur des tâches à forte valeur ajoutée, qui constituent votre cœur d'activité.



Dans cette perspective, il est **fortement avantageux de déléguer la gestion de vos créances impayées à des experts en recouvrement**. Cette approche est d'autant plus profitable en confiant vos dossiers à des **sociétés qui basent la rémunération de leurs services au succès**, comme LBM Contentieux.

À PROPOS DE LBM CONTENTIEUX

LBM Contentieux est un **cabinet spécialisé dans le recouvrement de créances civiles et commerciales**. Nous agissons pour le compte de **clients particuliers et professionnels**. Que vous ayez un **impayé ponctuel** (ex. retard de loyers) ou des **besoins récurrents en recouvrement**, nous nous adaptons à votre volume de créances et à la taille de votre structure.

L'équipe de LBM Contentieux se compose de **juristes**, de **délégués juridiques** et de **gestionnaires de recouvrement**, répartis sur tout le territoire. Nous nous engageons sur des **méthodes transparentes** et sur un **suivi lisible de vos dossiers**. Notre action s'appuie sur un **réseau d'agents, d'huissiers de justice et d'avocats affiliés** pour vous proposer nos services au niveau national et européen.



Nous intervenons en phase amiable et judiciaire. Confiants dans le succès de nos méthodes, **nous assumons à notre charge l'avancement des frais de procédure**. Cet engagement repose sur notre **expertise juridique** qui nous permet de faire peser légitimement la répercussion des frais sur le responsable de la dette.

Avec **LBM Contentieux**, il n'y a **pas de dépassement d'honoraires, ni de frais cachés** (procédures, huissiers, avocats). Notre expertise juridique, nous permet de qualifier la procédure pertinente au regard de vos dossiers, pour vous proposer une prestation à un coût maîtrisé.

GLOSSAIRE SUR LE RECOURVREMENT

Amiable

Ce qui est convenu d'un commun accord, par voie de conciliation.

Assignment en paiement

Procédure au fond engagée par un créancier à l'encontre de son débiteur pour obtenir le recouvrement forcé de sa dette. Elle est contradictoire et donne lieu à un procès. Le débiteur est sommé de comparaître devant le juge.

Créance

Droit en vertu duquel une personne (le créancier), peut exiger le paiement d'une somme d'argent (dette) d'une tierce personne (le débiteur).

Créancier

Personne titulaire d'une créance, à qui de l'argent est dû.

Débiteur

Personne qui doit spécifiquement de l'argent à quelqu'un (le créancier).

Dette

Somme d'argent qu'une personne (le débiteur), doit à une autre personne (le créancier).

Échéance

Date à laquelle expire un délai.

Encours client

Ensemble des créances en cours d'une entreprise auprès de ses clients.

GLOSSAIRE SUR LE RECOUVREMENT

Exécution forcée

Recours à des mesures légales pour obtenir, par la contrainte, l'exécution d'une obligation ou le paiement d'une dette. Attention, l'exécution forcée implique l'usage d'un titre exécutoire.

Facture

Pièce comptable obligatoire dans les transactions commerciales. Il s'agit d'un document écrit qui indique la quantité, la nature et le prix de marchandises vendues ou de services exécutés.

Forclusion

Déchéance d'un droit non exercé dans les délais prescrits (exemple déclarer une créance).

Impayé

Traite qui n'a pas été payée par le débiteur à l'échéance.

Injonction de payer

Procédure permettant à un créancier d'obtenir un titre exécutoire pour contraindre son débiteur à régler sa dette. On y a souvent recours après l'échec de tentatives de recouvrement amiable.

Insolvabilité

État d'une personne ou d'une société (insolvable) qui ne peut payer ses dettes.

Litige

Contestation dans le cadre d'une relation commerciale qui peut donner matière à procès.

Mandat

Acte par lequel une personne (le mandant) donne pouvoir à une autre personne (le mandataire) pour agir en son nom.

GLOSSAIRE SUR LE RECouvreMENT

Mise en demeure

Lettre de réclamation soumise à un formalisme strict, par laquelle un créancier demande à son débiteur d'exécuter ses obligations (règlement de sa dette) dans un délai précis, sous peine de poursuites judiciaires.

Pénalités de retard

Sanction appliquée à une créance pour l'inexécution d'une obligation contractuelle (facture) dans les délais prévus. Elle débute le jour du dépassement de la date de règlement fixée sur la facture.

Recouvrer

Recevoir le paiement d'une somme due.

Recouvrement de créances

Activité réglementée qui s'appuie sur le dialogue pour obtenir d'un débiteur le paiement de la somme due.

Recouvrement amiable

Démarche engagée pour obtenir volontairement le règlement d'une dette. Elle constitue un préalable à une procédure de recouvrement judiciaire.

Recouvrement judiciaire

On parle aussi de recouvrement forcé ou de recouvrement contentieux. Démarche qui a pour objectif de forcer le débiteur à régler ses créances en recourant à des procédures judiciaires telles que l'injonction de payer, le référé provision et l'assignation en paiement.

Référé provision

Voie de droit permettant de demander une provision sur une somme due, dès lors que le droit à l'obtenir ne soit pas sérieusement contestable.

GLOSSAIRE SUR LE RECouvreMENT

Relance

Renouveler une demande auprès de quelqu'un qui n'obtempère pas.

Saisie attribution

Procédure qui permet à un créancier, par l'intervention d'un huissier avec titre exécutoire, de saisir les comptes bancaires de son débiteur et d'obtenir le paiement des sommes qui lui sont dues.

Saisie conservatoire

Mesure d'exécution qui permet à un créancier de saisir à titre préventif les biens (mobiliers corporels ou incorporels) de son débiteur afin d'exiger le règlement de sa dette.

Saisie rémunération

Mesure d'exécution forcée qui porte sur les revenus d'activité d'un débiteur salarié. Elle permet à un créancier d'obtenir le remboursement de sa créance directement à partir du salaire de son débiteur.

Titres exécutoires

Actes (décisions de justice, actes notariés, etc.) qui fondent une procédure civile d'exécution. Elle donne à un créancier le pouvoir de contraindre son débiteur à exécuter ses obligations à son égard.



09 80 80 49 39

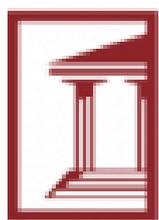


contact@lbm-contentieux.com



Siège social

5 rue de Condé
33081 BORDEAUX



LBM
CONTENTIEUX