



Anticiper, relancer, recouvrer

La méthode complète pour gérer vos créances efficacement

Une relation commerciale solide repose sur des bases contractuelles claires : devis, CGV, bon de commande, facture détaillée. Mais pour garantir vos paiements, il faut aller plus loin. Adoptez **une approche proactive et structurée** pour prévenir les litiges, réduire les retards de paiement et impayés et sécuriser votre trésorerie.

clearnox.com

 **clearnox**
by Wolters Kluwer




GCOLLECT

Anticiper, relancer, recouvrer

Une vente réalisée n'est pas une vente gagnée tant que la facture n'est pas payée. Pourtant, chaque année, des milliers d'entreprises voient leur trésorerie fragilisée par des retards de paiement ou des impayés. Une créance en souffrance, c'est du chiffre d'affaires immobilisé, des ressources bloquées et, dans certains cas, un risque de défaillance.

Mais assurer un bon recouvrement des créances n'est pas seulement une question de trésorerie : c'est un levier stratégique. Une gestion efficace des paiements permet de sécuriser l'activité, d'optimiser la relation client et de prévenir les litiges. Pourtant, beaucoup d'entreprises tardent à structurer leur process, souvent par manque de temps ou par crainte d'entacher leurs relations commerciales.

Ce guide fournit une méthode claire et éprouvée, phase par phase, pour reprendre le contrôle de vos encaissements. Il détaille chaque étape du cycle de vie d'une créance, de l'émission de la facture au recouvrement judiciaire si nécessaire. En appliquant ces principes, vous réduirez significativement les retards de paiement et minimiserez vos risques d'impayés.

“ Une vente réalisée n'est pas une vente gagnée tant que la facture n'est pas payée. ”

1

Anticiper en assurant la prévention des risques

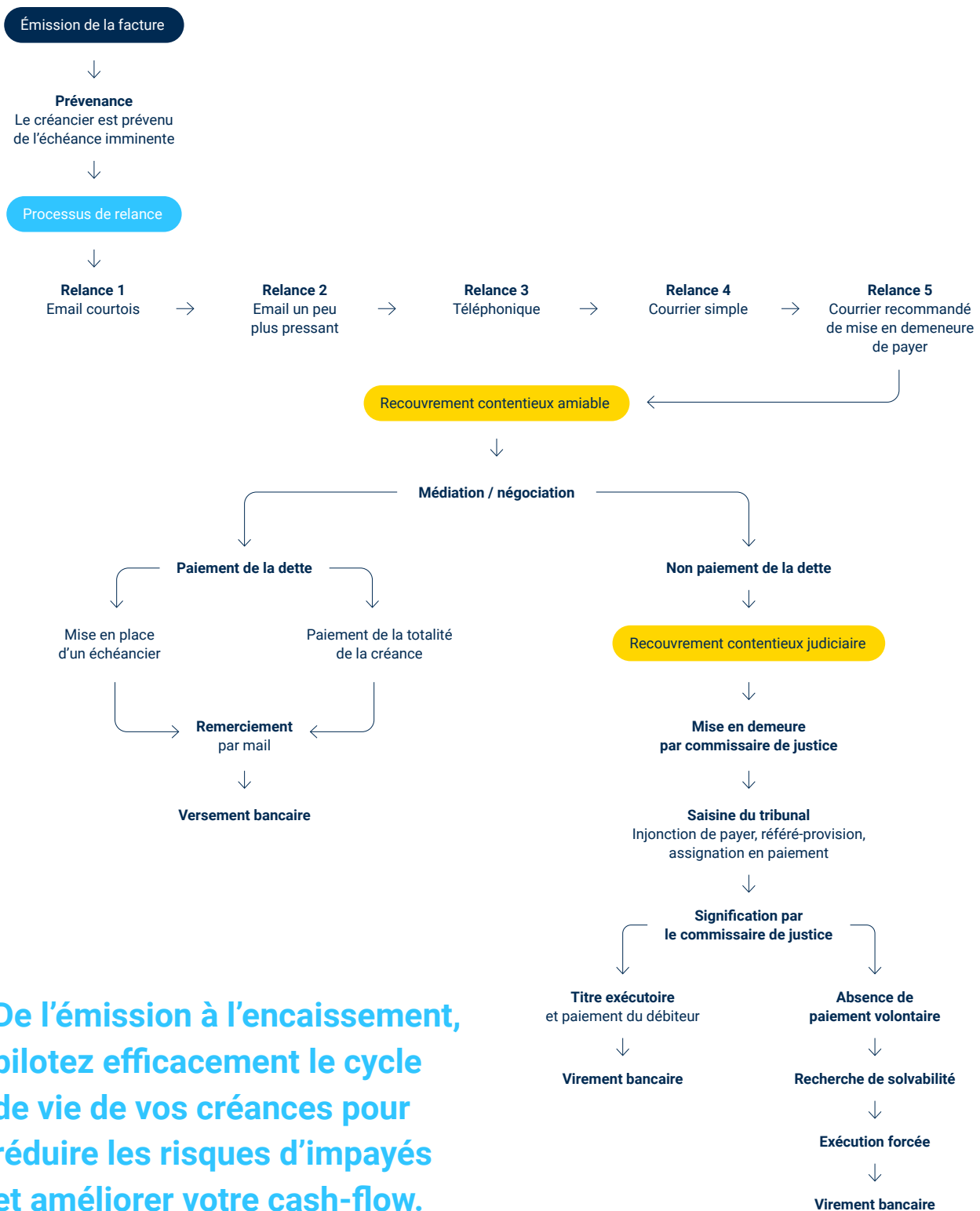
2

Relancer de façon structurée pour encaisser plus vite

3

Recouvrer, que ce soit à l'amiable ou au contentieux

Cycle de vie d'une créance



De l'émission à l'encaissement, pilotez efficacement le cycle de vie de vos créances pour réduire les risques d'impayés et améliorer votre cash-flow.

Phase 1

Anticiper en assurant la prévention des risques

La prévention commence bien avant l'échéance de paiement. Une entreprise doit avoir une vision claire et actualisée de ses créances et de ses paiements attendus.

Suivre les bons indicateurs

Pour anticiper les difficultés, plusieurs indicateurs doivent ainsi être suivis de près :

- Le **DSO** (Days Sales Outstanding), qui mesure le délai moyen de paiement des clients.
- Le **ratio créances échues/créances totales**, qui évalue la part des retards dans le chiffre d'affaires.
- Le **taux de retard par client ou secteur d'activité**, utile pour identifier les profils à risque.
- Les **montants non recouvrés**, qui doivent rester sous contrôle pour éviter les pertes définitives.

Ces données doivent être centralisées dans un tableau de bord permettant d'alerter les équipes financières à la moindre dérive.

À noter

Travailler en temps réel avec des outils digitaux, permettant l'agrégation et la visualisation de ces KPIs, est essentiel.

Analyser le profil client

Notez bien qu'une entreprise qui accorde un délai de paiement à un client lui fait, en réalité, crédit. Comme tout crédit, il doit être accordé avec discernement, en tenant compte du risque que le client ne règle pas dans les délais.

Évaluer la solvabilité du client dès le début de la relation

Avant d'accepter un nouveau client ou de lui accorder des conditions de paiement spécifiques, il est nécessaire d'évaluer sa capacité à honorer ses engagements financiers. Plusieurs sources d'informations permettent d'obtenir une première analyse objective de sa situation :

- Les **bases de données spécialisées** fournissent des informations financières sur les entreprises, comme leur solvabilité, leur historique de paiement ou d'éventuels incidents financiers.
- Les **documents comptables** (bilans, comptes de résultat, ratios financiers) permettent d'évaluer la stabilité de l'entreprise, notamment sa trésorerie et son niveau d'endettement.
- Les **registres publics** (tribunaux de commerce, INSEE) indiquent si l'entreprise est en procédure collective, ce qui pourrait signaler un risque de non-paiement.

Si un client présente déjà des signaux d'alerte avant même la première commande, il est judicieux d'adapter les conditions de paiement ou de sécuriser la transaction.

Analyser l'historique de paiement du client existant

Si le client est déjà dans le portefeuille de l'entreprise, son comportement de paiement passé est un indicateur clé. Certains clients peuvent afficher une solvabilité correcte tout en ayant des habitudes de paiement problématiques.

Quelques éléments à surveiller :

- Les **délais moyens de paiement** : un client qui dépasse systématiquement les échéances prévues a de fortes chances de continuer sur cette trajectoire.
- Les **paiements fractionnés ou retardés** sans justification peuvent signaler des tensions de trésorerie.
- Les **réclamations répétées sur les factures** qui sont parfois une stratégie pour repousser les paiements.

« Une entreprise qui accorde un délai de paiement à un client lui fait, en réalité, crédit. »

Segmenter les clients en fonction du risque

Une fois ces éléments identifiés, une segmentation permet d'attribuer des conditions de paiement différenciées et d'anticiper les difficultés.

- **Clients à faible risque** : entreprises solides, paiements ponctuels, aucun historique de retard. Ils peuvent bénéficier de conditions standards.
- **Clients à risque modéré** : entreprises financièrement stables, mais avec quelques antécédents de retard de paiement. Une surveillance plus stricte est nécessaire, avec des relances anticipées, par exemple.
- **Clients à risque élevé** : entreprises en difficulté financière, avec des retards fréquents ou des incidents de paiement. Pour ces clients, il est impératif de sécuriser la transaction.

Adapter les conditions de paiement aux profils identifiés

Une fois le risque évalué, il est possible d'ajuster les conditions de paiement pour limiter l'exposition de l'entreprise.

- **Réduction des délais de paiement,**
- **Paiement à la commande ou acompte** avant la livraison,
- **Garanties financières** comme une caution bancaire ou une assurance-crédit.

Phase 2

Relancer de façon structurée pour encaisser plus vite

Même avec une bonne anticipation, certains clients ne respectent pas leurs délais de paiement. Une gestion rigoureuse des relances est donc essentielle pour éviter que des factures ne deviennent des impayés. Plus une action est engagée tôt, plus les chances de recouvrement sont élevées.

Construire un processus de relance rigoureux et performant

Un tel processus repose sur trois piliers : réactivité, structuration et adaptation.



Avant l'échéance : rappeler le paiement imminent

Une première action préventive consiste à envoyer un email de prévenance quelques jours avant l'échéance de la facture. Il s'agit simplement de rappeler au client qu'un paiement est attendu à une date donnée. Cet email doit être factuel et courtois.



Dès le premier retard : relancer de manière courtoise

Si le paiement n'a pas été reçu à la date prévue, une première relance doit être envoyée rapidement (J+7). L'objectif est d'informer le client du retard tout en supposant une simple erreur ou un oubli. Le ton reste professionnel et non accusateur.



Relance plus ferme après quelques jours

Si la première relance reste sans réponse, un second message plus ferme est envoyé (J+15). Il rappelle l'obligation contractuelle et met en avant les conséquences d'un retard prolongé. Il est également recommandé d'ajouter un lien de paiement direct ou un rappel du RIB pour faciliter la transaction.

À cette étape, un appel téléphonique peut être envisagé pour comprendre la situation et accélérer la résolution. L'objectif est d'obtenir une date de paiement ferme ou d'identifier d'éventuelles difficultés du client.



Dernier avertissement par courrier

Si les relances précédentes restent sans effet, un courrier simple est adressé (J+30). Il sert de dernier rappel avant l'envoi d'une mise en demeure.



Mise en demeure : officialiser la demande de paiement

Si aucune action n'a été entreprise par le client après plusieurs relances, un courrier recommandé avec mise en demeure de payer est envoyé. Il doit être rédigé avec précision et rappeler les obligations contractuelles. Cette mise en demeure a une valeur légale et constitue une preuve en cas de recouvrement contentieux amiable ou judiciaire.

À noter

L'automatisation des relances permet de structurer le suivi des paiements tout en allégeant la charge administrative. Grâce à des outils dédiés, il est possible de programmer des rappels à intervalles définis, d'envoyer des relances personnalisées et de suivre en temps réel les paiements.

« Une gestion rigoureuse des relances est donc essentielle pour éviter que des factures ne deviennent des impayés. »

Adapter sa communication selon le profil du client

Tous les retards de paiement ne doivent pas être traités de la même manière. Certains clients sont de bonne foi et ont simplement oublié la facture. D'autres rencontrent des difficultés financières, tandis que certains retardent volontairement leurs paiements.

Maintenir la meilleure relation possible malgré la situation

Une communication adaptée permet d'éviter d'envenimer la relation commerciale tout en maintenant une approche ferme. Il convient tout naturellement d'éviter de détériorer la relation commerciale en usant, à tort, d'une approche trop agressive.

Proposer des solutions pour faciliter et accélérer le règlement

Lorsqu'un client exprime des difficultés financières, il est souvent plus efficace de lui proposer une solution alternative que de s'obstiner dans une impasse. Quelques pistes :

- **Promesses de paiement** du règlement à venir.
- **Paiement en ligne** pour un règlement instantané
- **Paiement échelonné** pour les clients en difficulté financière temporaire.

Phase 3

Recouvrer, que ce soit à l'amiable ou au contentieux

Lorsque les relances restent sans réponse, il est nécessaire d'analyser la situation pour déterminer la meilleure stratégie. Le montant de la créance, l'ancienneté du client et sa disposition à négocier doivent être pris en compte avant d'agir.

Le recouvrement contentieux amiable

Le recouvrement amiable vise à obtenir le paiement avec le débiteur via une médiation ou une négociation opérée par un tiers. Faire appel à ce tiers spécialisé permet d'engager la démarche avec un levier psychologique à l'impact radicalement différent, tout en préservant la relation entre le débiteur et son créancier.

Grâce à son expertise et à ses outils adaptés, la société de recouvrement spécialisée adopte une approche plus persuasive et met en perspective les conséquences légales du non paiement de la facture. Ses agréments lui permettent de plus d'encaisser la créance pour votre compte.

Si le débiteur reconnaît sa dette, mais peine à payer, un accord amiable peut évidemment être proposé (paiement en plusieurs fois, éventuelle remise sur la somme due en échange d'un paiement immédiat, etc.).

Lorsque ces accords sont mis en place, ils sont impérativement formalisés par écrit afin de sécuriser l'engagement du débiteur et éviter toute contestation ultérieure.

Le recouvrement contentieux judiciaire

Quand et comment engager le recouvrement judiciaire

La procédure judiciaire doit être envisagée uniquement après l'échec du recouvrement amiable. Les cas typiques justifiant un passage au contentieux sont :

- Un silence total du débiteur malgré les relances.
- Un refus catégorique de payer sans justification.
- Un montant de créance élevé qui justifierait les coûts d'une procédure.

Avant de saisir le tribunal, une dernière mise en demeure est envoyée. Pourquoi est-elle indispensable ? Une mise en demeure est une sommation officielle de payer qui constitue une preuve en cas de litige. À cette étape du recouvrement, elle est rédigée par un avocat ou un commissaire de justice et mentionne les conséquences juridiques d'un non-paiement.

Les 4 étapes du recouvrement judiciaire

Le processus judiciaire de recouvrement suit un schéma standard en plusieurs étapes :

1

Mise en demeure

Le Commissaire de Justice rédige et envoie un courrier officiel en recommandé avec accusé de réception, informant le débiteur du lancement d'une procédure judiciaire.

2

Saisine du tribunal

Le dossier, incluant les justificatifs de la créance et la mise en demeure, est déposé auprès du tribunal compétent. Après examen, une ordonnance de paiement est rendue et signifiée au débiteur.

3

Recherche de solvabilité

Le Commissaire de Justice identifie les actifs du débiteur (comptes bancaires, biens, salaires) afin de déterminer les possibilités de recouvrement.

4

Saisie des biens

En l'absence de règlement, des mesures d'exécution forcée sont engagées (saisie bancaire, saisie sur salaire ou confiscation de biens pouvant aller jusqu'à leur vente).

« Alliez relance proactive et recouvrement contentieux pour sécuriser votre trésorerie et récupérer votre argent plus rapidement. »

À noter

Pour les factures d'un montant inférieur à 5 000 €, une procédure simplifiée permet d'accélérer le recouvrement judiciaire. En quelques semaines l'injonction de payer est délivrée par le juge sur simple présentation d'un dossier complet justifiant la demande

Préparer le dossier de recouvrement

Pour son bon déroulé, des pièces spécifiques sont indispensables pour engager une procédure recouvrement judiciaire et obtenir un jugement favorable du juge (et par conséquent une injonction de payer).

Un dossier de recouvrement doit inclure plusieurs documents prouvant la créance, mais aussi les efforts déployés en termes de relances, par exemple.

En voici la liste :



Informations sur le débiteur

- Type de débiteur (particulier ou professionnel)
- Référence client (numéro de compte, SIREN si entreprise)
- Raison sociale et adresse complète
- Coordonnées du contact (email, téléphone)



Justificatifs de la créance

- Facture impayée avec toutes les mentions obligatoires (numéro de facture, montant TTC, TVA, échéance, détail des prestations, date de la facture, date de l'échéance)
- Montant(s) déjà réglé(s)
- Bon de commande signé ou devis validé (un accord par email peut être accepté, mais reste plus fragile juridiquement)
- Preuves de la prestation réalisée ou bon de livraison signé



Historique des relances

- Détails des emails et courriers envoyés (dates et contenus)
- Copie des mises en demeure
- Réponses (le cas échéant) du débiteur

À noter

Il est recommandé de créer un dossier par client et un répertoire par facture, en listant tous les documents associés pour faciliter les démarches.

Suivi post-recouvrement : s'assurer du paiement effectif

Obtenir une décision en justice ne signifie pas toujours être payé immédiatement. Un suivi rigoureux est nécessaire pour s'assurer que les paiements convenus sont respectés. Si le client a obtenu un échéancier, il convient de vérifier que chaque règlement est effectué à la date prévue et relancer immédiatement en cas de nouveau retard.

Conclusion

Assurer un bon recouvrement ne se limite pas à relancer les clients en retard : c'est une chaîne complète, de la facturation à l'encaissement, qui doit être optimisée pour éviter les blocages et sécuriser la trésorerie.

Automatiser les relances, structurer les processus et, si nécessaire, faire appel à un tiers pour un recouvrement, sont autant d'actions qui permettent de maximiser les chances de paiement, tout en préservant la relation client.

Pour répondre à ces enjeux, **Clearnox** et **GCollect** allient leurs expertises afin d'accompagner les entreprises dans la gestion complète de leurs créances.



Clearnox automatise et centralise le suivi, la relance et le paiement des factures pour maîtriser le risque d'impayés, optimiser le DSO et améliorer la trésorerie. Cette solution logicielle permet de gagner 30% de trésorerie et 50% de temps dans la gestion des relances.



GCollect intervient sur le recouvrement amiable et contentieux avec une combinaison d'outils digitaux, de solutions financières et d'expertise humaine. Son approche éthique et adaptée permet de récupérer les créances tout en préservant les relations commerciales.

Avec **Clearnox** pour piloter la relance et **GCollect** pour gérer le recouvrement, chaque étape de la ligne de vie des créances est couverte, garantissant une gestion fluide et efficace des paiements.

Vous souhaitez découvrir Clearnox & Gcollect en action ?

[Parlez-en à un expert !](#)

Facturer c'est bien, encaisser c'est mieux !



8 rue Balzac
37000 Tours
France

64 rue des Archives
75003 Paris
France

1 Diestsepoort
3000 Louvain
Belgique

in
clearnox.com



7 avenue de l'Opéra
75001 Paris
France

contact@gcollect.fr
+33 1 44 50 02 83



gcollect.fr