



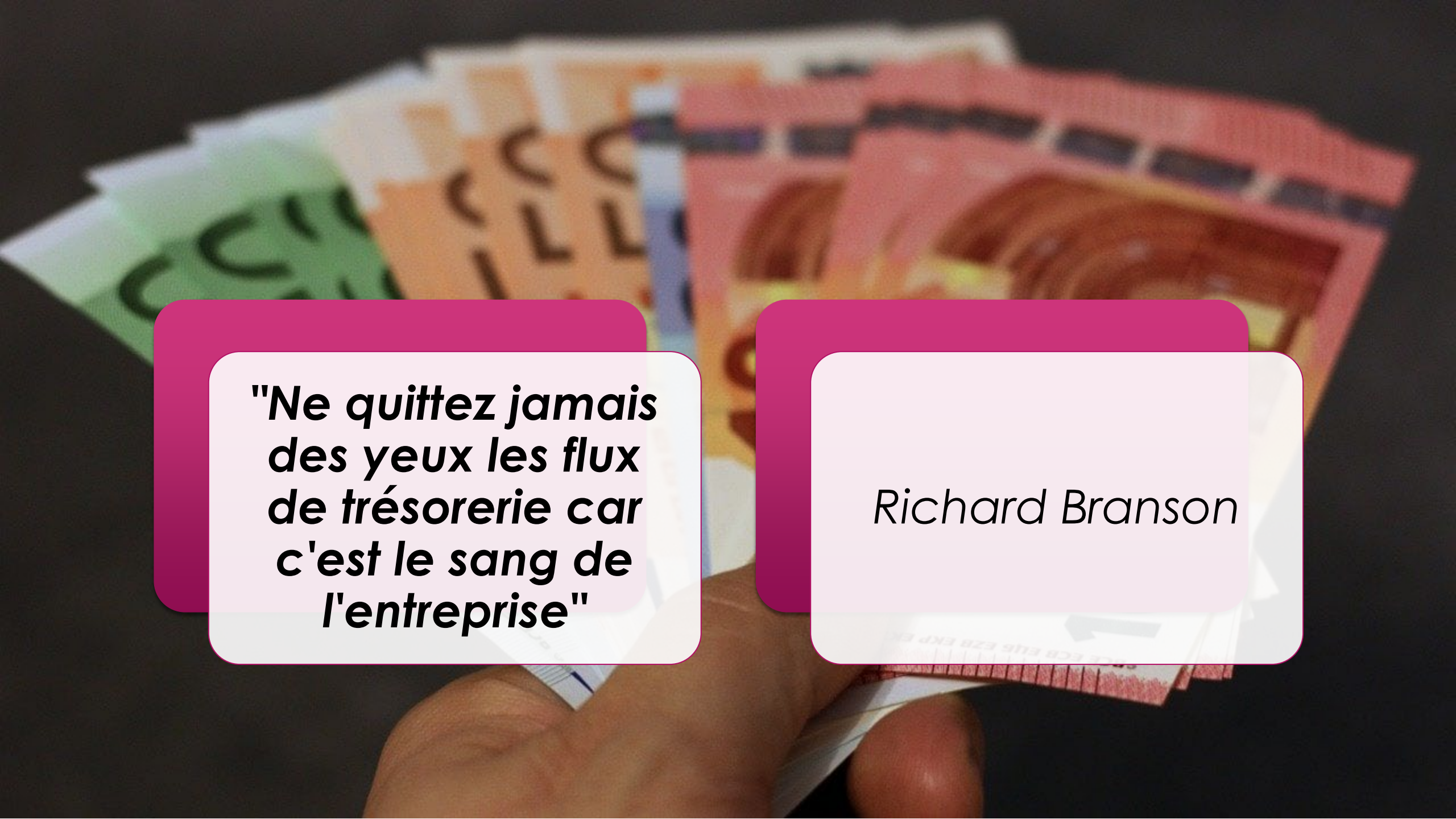
ETRE CASH AVEC SON CASH POUR ÉVITER LE CLASH



VENDREDI 8 MARS 2024

WEBINAR #146



A background image showing a fan of Euro banknotes in various colors (green, orange, red) and denominations, with a hand holding one of them.

***"Ne quittez jamais
des yeux les flux
de trésorerie car
c'est le sang de
l'entreprise"***

Richard Branson

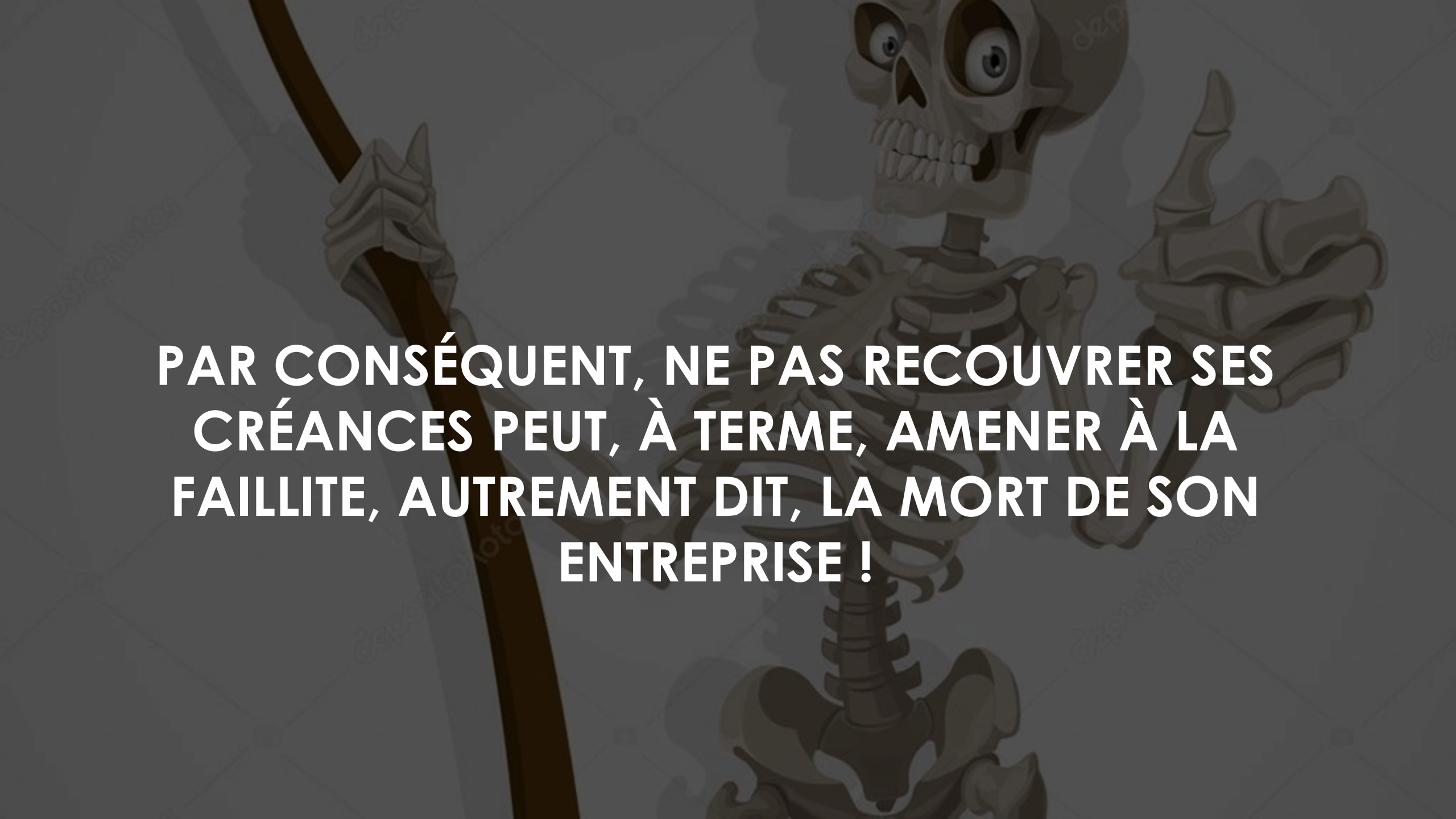
Le Constat

SELON LE 9^{ÈME} BAROMÈTRE ARC/IFOP PARU EN 2019, LE MONTANT DES CRÉANCES PASSÉES EN PERTES CHAQUE ANNÉE, S'ELEVAIT A **56 MILLIARDS** D'EUROS.

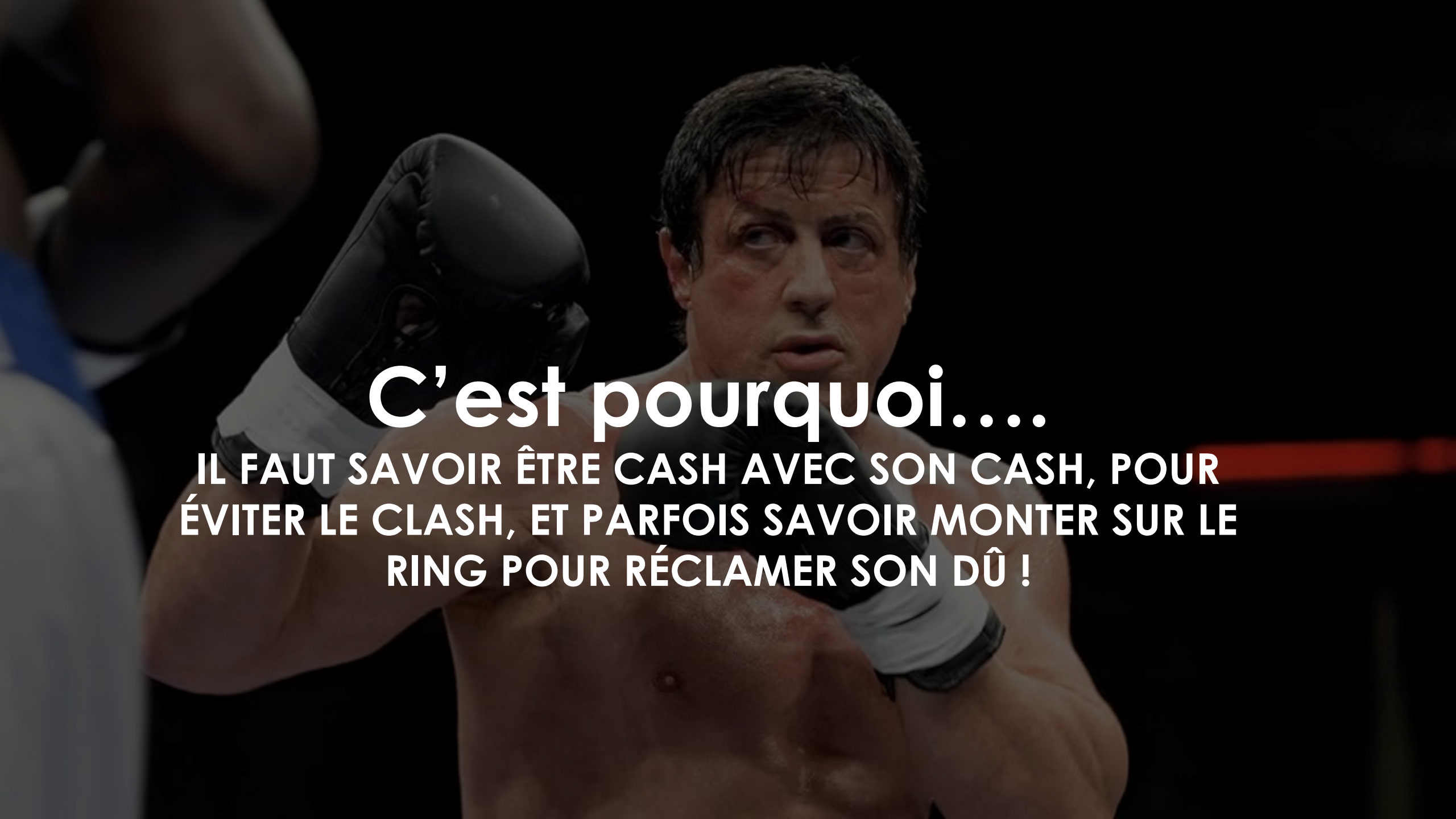
CELA REPRÉSENTE **25% DES DÉFAILLANCES D'ENTREPRISES**, ESSENTIELLEMENT DES TPE / PME.

AUTREMENT DIT, $\frac{1}{4}$ DES DÉFAILLANCES D'ENTREPRISES EST DÛ À DES PROBLÈMES DE CRÉANCES IMPAYÉES.

EN 2023, LES DELAIS DE PAIEMENT SONT PASSÉS EN MOYENNE DE 10,5 JOURS (EN 2022) À 15 JOURS !

A cartoon illustration of a skeleton with a surprised or happy expression, holding a scythe in its right hand and giving a thumbs-up with its left hand. The skeleton is positioned in the background, slightly to the right, against a dark gray background with a faint grid pattern.

**PAR CONSÉQUENT, NE PAS RECOUVRER SES
CRÉANCES PEUT, À TERME, AMENER À LA
FAILLITE, AUTREMENT DIT, LA MORT DE SON
ENTREPRISE !**

A close-up, low-angle shot of Rocky Balboa (Sylvester Stallone) in a boxing ring. He is shirtless, wearing black boxing gloves with white wristbands, and looking off to the side with a determined expression. The background is dark and out of focus, showing the ropes of the ring.

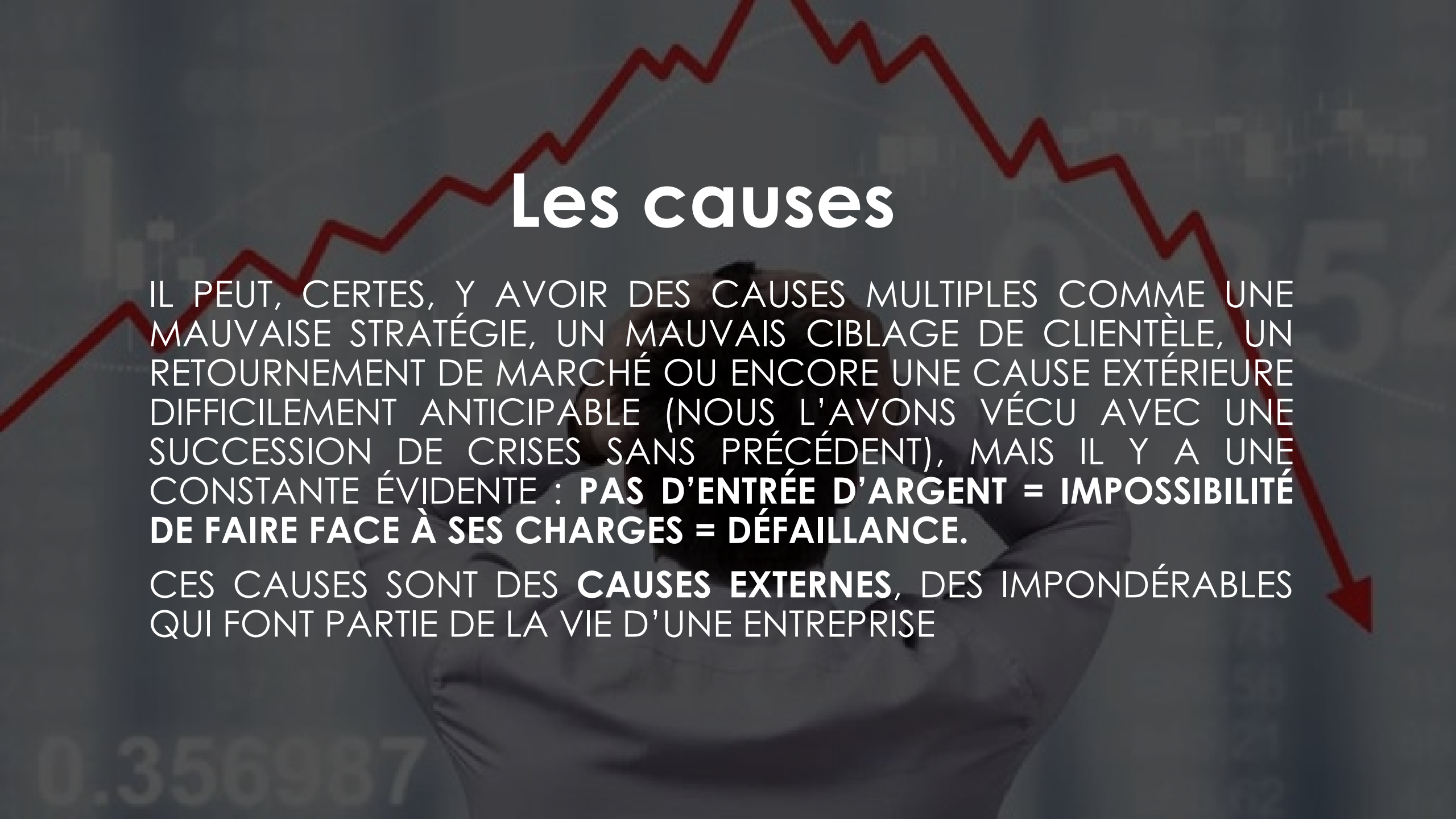
C'est pourquoi....

**IL FAUT SAVOIR ÊTRE CASH AVEC SON CASH, POUR
ÉVITER LE CLASH, ET PARFOIS SAVOIR MONTER SUR LE
RING POUR RÉCLAMER SON DÛ !**



**« Si tu ne veux pas
que je sois grognon,
file-moi vite mon
pognon »**

WILLIAM PROT,
INFLUENCEUR SUR WEBINAIRES



Les causes

IL PEUT, CERTES, Y AVOIR DES CAUSES MULTIPLES COMME UNE MAUVAISE STRATÉGIE, UN MAUVAIS CIBLAGE DE CLIENTÈLE, UN RETOURNEMENT DE MARCHÉ OU ENCORE UNE CAUSE EXTÉRIEURE DIFFICILEMENT ANTICIPABLE (NOUS L'AVONS VÉCU AVEC UNE SUCCESSION DE CRISES SANS PRÉCÉDENT), MAIS IL Y A UNE CONSTANTE ÉVIDENTE : **PAS D'ENTRÉE D'ARGENT = IMPOSSIBILITÉ DE FAIRE FACE À SES CHARGES = DÉFAILLANCE.**

CES CAUSES SONT DES **CAUSES EXTERNES**, DES IMPONDÉRABLES QUI FONT PARTIE DE LA VIE D'UNE ENTREPRISE

IL EST DONC PRIMORDIAL DE VEILLER À ENCAISSER SES FACTURES QUAND ELLES DOIVENT ÊTRE ENCAISSÉES POUR NE PAS LAISSER LA SITUATION DÉRAPER ET SE RETROUVER, VITE, DÉBORDÉ PAR UN CONTEXTE INGÉRABLE ET CHRONOPHAGE QUI OBÈRE RAPIDEMENT L'ENTREPRISE.

OUTRE LES DÉLAIS DE PAIEMENT FIXÉS PAR LA LOI, IL EXISTE AUSSI UN COMPORTEMENT INHÉRENT A TOUTES LES ENTREPRISES QUE L'ON RENCONTRE DE PLUS EN PLUS FRÉQUEMMENT ET PARFOIS CE COMPORTEMENT EST INITIÉ PAR LES EXPERTS-COMPTABLES : NE PAS RÉGLER DE SUITE LES FACTURES DES FOURNISSEURS ET ATTENDRE LA 2^{ÈME} RELANCE POUR COMMENCER À RÉAGIR !

CELA PERMET DE GAGNER QUELQUES JOURS (VOIRE SEMAINES) EN TRÉSORERIE...

MAIS QUAND ON EST FOURNISSEUR DE PRODUITS OU SERVICES, LE CUMUL DE L'ENCOURS PEUT VITE DEVENIR PROBLÉMATIQUE SURTOUT QUAND ON DOIT PAYER SES CHARGES (LOYERS, SALAIRES, CHARGES SOCIALES, EDF, TÉLÉPHONE ETC...) QUI SONT SOUVENT EN PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE.

MAIS IL EXISTE AUSSI, PLUS SOUVENT QU'ON NE LE CROIT, DES CAUSES INTERNES QUI EXPLIQUENT LES IMPAYÉS.

Dénouer le lien psychologique

IL Y A, CEPENDANT, UN CONSTAT INQUIÉTANT : BEAUCOUP D'ENTREPRENEURS ONT DES DIFFICULTÉS À RECOUVRER LEURS FACTURES PARCE QUE...ILS ONT DES DIFFICULTÉS À RÉCLAMER (C'EST PARFOIS LIÉ À SA PROPRE ÉDUCATION). ILS ONT TENDANCE À FAIRE CONFIANCE, TROP PEUT-ÊTRE, ET CROIRE QUE LA SITUATION FINIRA PAR SE RÉTABLIR TOUTE SEULE. C'EST PARFOIS VRAI, MAIS SOUVENT CE N'EST PAS LE CAS.

BIEN SOUVENT L'ENTREPRENEUR NE COMPREND PAS POURQUOI SON CLIENT, POURTANT HONNÊTE ET SYMPA, NE LE PAYE PAS TOUT DE SUITE.

IL FAUT ÊTRE RÉALISTE, LES TRÈS BONS CLIENTS QUI RÈGLEMENT LES FACTURES À RÉCEPTION SONT RARES.

FACE À CE COMPORTEMENT, IL NE FAUT PAS HÉSITER, TOUTEFOIS, À **SE MONTRER FERME TOUT EN RESTANT COURTOIS** DANS SA RELANCE.

ET OUI, BIEN SOUVENT, IL FAUT RELANCER ! ET C'EST LÀ QUE PEUT SURVENIR UN BLOCAGE, SOUVENT PSYCHOLOGIQUE : « QUE VA PENSER MON CLIENT SI JE LE RELANCE ? NE VAIS-JE PAS PERDRE LE CONTRAT ? », CE SONT LÀ LES QUESTIONS QUE L'ON SE POSE...

Or, n'oubliez jamais que...

1/ VOUS ÊTES LÉGITIME DANS VOTRE SAVOIR-FAIRE, DONC VOUS ÊTES LÉGITIME DANS LA FACTURATION DE CELUI-CI ET FINALEMENT VOUS ÊTES LÉGITIME À RELANCER SI LA FACTURE DE VOTRE SAVOIR-FAIRE N'EST PAS RÉGLÉE. C'EST AUSSI UNE QUESTION DE RESPECT ET D'ÉTHIQUE.

2/ LORSQUE VOUS RÉCLAMEZ VOTRE DÛ, CE N'EST PAS VOUS QUI ÊTES EN TORT MAIS C'EST VOTRE CLIENT QUI N'A PAS RESPECTÉ SES OBLIGATIONS ET SES ENGAGEMENTS

3/ RECLAMER SON DÛ N'EST PAS ANORMAL MAIS UN ACTE DE GESTION NORMAL, D'AUTANT PLUS QUE TANT QUE LA FACTURE NE SERA PAS PAYÉE, ELLE SERA PROVISIONNÉE AU BILAN (SAUF SI VOUS FAITES UN AVOIR)



« Moi, les clients qui ne paient pas, je les dynamite, les ventile et les disperse façon puzzle ! »

WILLIAM PROT, INFLUENCEUR SUR WEBINAIRES ACTUELLEMENT SOUS BRACELET ÉLECTRONIQUE POUR AVOIR TENTÉ UN RECOUVREMENT FORCÉ PAR LUI-MÊME

Les outils de la relance et du recouvrement

EN TOUTES CIRCONSTANCES, FACE A UNE SITUATION D'IMPAYÉ, IL FAUT GARDER SON CALME !

LE PROCESS DE RECOUVREMENT SE DÉROULE EN PLUSIEURS ÉTAPES :

1/ LA DÉMARCHE AMIABLE

DÈS QUE LA DATE D'ÉCHÉANCE EST PASSÉE, IL NE FAUT PAS HÉSITER A RELANCER SON CLIENT DÉBITEUR.

AUJOURD'HUI LES MOYENS DE RELANCE SONT NOMBREUX : MAIL, SMS, TÉLÉPHONE, COURRIER.

PARMI CES MOYENS, LE TÉLÉPHONE RESTE L'UN DES MEILLEURS CAR L'APPEL DÉSARÇONNE SOUVENT L'INTERLOCUTEUR.

CETTE PREMIÈRE DÉMARCHE DE RELANCE NE DOIT PAS ÊTRE AGRESSIVE. IL FAUT RESTER « COMMERCIAL » CAR IL PEUT S'AGIR D'UN OUBLI DU CLIENT.

LE CONTACT VERBAL EST TRÈS IMPORTANT CAR IL EST BEAUCOUP PLUS PRODUCTIF QUE LE SIMPLE MAIL QUI S'EMPILE AVEC D'AUTRES MAILS, ET PERMET D'APPORTER UNE INTONATION QUE LE MAIL NE PERMET PAS (ON PEUT MÊME ESSAYER L'HUMOUR QUI PARFOIS FONCTIONNE).

CET APPEL DOIT ÊTRE IMMÉDIATEMENT SUIVI D'UNE CONFIRMATION PAR MAIL FAISANT ÉTAT DE L'APPEL ET DES ENGAGEMENTS DE RÈGLEMENT PRIS PAR LE CLIENT DÉBITEUR.

IL EST ENSUITE IMPORTANT D'AGENDER UNE DATE POUR VÉRIFIER LE RESPECT DES ENGAGEMENTS DU CLIENT. SI LES ENGAGEMENTS NE SONT PAS RESPECTÉS, UN DEUXIÈME APPEL PLUS « PROFESSIONNEL » ET PLUS FERME PEUT ÊTRE FAIT.

SI CETTE DÉMARCHE N'ABOUTIT PAS, IL FAUDRA PASSER AU COURRIER RECOMMANDÉ AVEC AR VENANT CONFIRMER LES ÉTAPES PRÉCÉDENTES RESTÉES SANS EFFET ET DEMANDANT UN PAIEMENT SOUS 48 HEURES, EN APPLIQUANT LES INDEMNITÉS DE RETARD LÉGALES ET CONVENTIONNELLES.

A noter que la démarche amiable peut aussi être faite avec l'utilisation d'un outil crm interne ou en ligne (il existe des outils crm gratuits sur internet mais moins performants que les solutions payantes telles que sales force ou sellsy par exemple).



L'OUTIL CRM PERMET AUSSI D'AGENDER LES RELANCES ET D'ARCHIVER LES APPELS ET LES MAILS SUR LA FICHE CLIENT. IL PERMET AUSSI D'ÉDITER DES DEVIS ET DES FACTURES AINSI QUE FAIRE LES RAPPROCHEMENTS COMPTABLES UNE FOIS LE PAIEMENT DE LA FACTURE EFFECTUÉ.

SI VOTRE ACTIVITÉ GÉNÈRE BEAUCOUP DE CLIENTS ET/OU DE FACTURES ÉMISES, NE FAITES PAS L'ÉCONOMIE D'UN TEL OUTIL QUI PEUT S'AVÉRER UN VÉRITABLE ALLIÉ DANS LA GESTION DE VOTRE POSTE CLIENTS.

2/ LA DEMARCHE CONTENTIEUSE

SI LA DÉMARCHÉ AMIALE N'ABOUTIT PAS, IL FAUDRA « DURCIR » UN PEU PLUS VOTRE PROCESS DE RELANCE , NOTAMMENT PAR L'ENVOI D'UNE MISE EN DEMEURE EN RECOMMANDÉ AR, PRÉCISANT QU'À DÉFAUT DE PAIEMENT PAR RETOUR DE COURRIER, VOUS ENGAGEREZ UNE ACTION PAR DEVANT LE TRIBUNAL COMPÉTENT (JUDICIAIRE OU DE COMMERCE SUIVANT LE TYPE DE CLIENT).

VOUS POUVEZ AUSSI DÉLÉGUER CETTE PHASE À UN PROFESSIONNEL DU RECOUVREMENT DE CRÉANCES QUI AGIRA EN TANT QUE MANDATAIRE POUR VOTRE COMPTE TANT SUR LA RELANCE ÉCRITE CONTENTIEUSE QUE SUR L'INTRODUCTION D'UNE REQUÊTE AUX FINS D'INJONCTION DE PAYER DEVANT LE TRIBUNAL COMPÉTENT.

RECOURIR A UN TEL PROFESSIONNEL VOUS PERMET D'EXTERNALISER LA GESTION DES RELANCES. LA RÉMUNÉRATION D'UNE SOCIÉTÉ DE RECOUVREMENT SE FAIT, GÉNÉRALEMENT, PAR UN HONORAIRES PERÇU SUR LES SOMMES UNIQUEMENT RECOUVRÉES (PAS DE RECOUVREMENT, PAS D'HONORAIRES).

CETTE DÉMARCHÉ CONTENTIEUSE PEUT AUSSI ÊTRE CONFIÉE À UN COMMISSAIRE DE JUSTICE

3/ LA DÉMARCHE JUDICIAIRE

SI VOTRE ACTION AMIABLE N'ABOUTIT PAS, VOUS POURREZ, AVEC LES ÉLÉMENTS JUSTIFIANT DE VOTRE RELANCE, SAISIR LE TRIBUNAL JUDICIAIRE OU LE TRIBUNAL DE COMMERCE SUIVANT LA QUALITÉ DE VOTRE DÉBITEUR. POUR CELA VOUS DISEZ DE 4 POSSIBILITÉS :

- **LA PROCÉDURE SIMPLIFIÉE** PAR VOIE DE COMMISSAIRE DE JUSTICE (CRÉANCES DE MOINS DE 5000 EUROS MAIS FRAIS A LA CHARGE DU CRÉANCIER)
- **L'INJONCTION DE PAYER** : ELLE EST ADRESSÉE SOIT PAR COURRIER AU GREFFE DU TRIBUNAL, SOIT VIA LE SITE « TRIBUNALDIGITAL.FR » (UNIQUEMENT POUR LES CRÉANCES PROFESSIONNELLES). POUR LES CRÉANCES SUPÉRIEURES À 10 000 EUROS, AVOCAT OBLIGATOIRE
- **LE RÉFÉRÉ PROVISION** : EN CAS D'URGENCE
- **L'ASSIGNATION EN PAIEMENT** (DÉBAT DIRECT AU FOND)

Ne tardez pas à réagir !!

SI POSSIBLE FAITES LE POINT DE VOTRE ENCOURS CLIENT AU DÉBUT DU DERNIER TRIMESTRE DE L'ANNÉE POUR TENTER DE RECOUVRER LE MAXIMUM DE CRÉANCES AVANT L'ÉTABLISSEMENT DE VOTRE BILAN COMPTABLE

N'OUBLIEZ PAS, ÉGALEMENT, QUE LES CRÉANCES ONT UNE DATE DE PRESCRIPTION AU-DELÀ DE LAQUELLE VOUS NE POURREZ PLUS AGIR :

- 2 ANS POUR LES CRÉANCES CONCERNANT LES PARTICULIERS (BTOC)**
- 5 ANS POUR LES CRÉANCES COMMERCIALES PROFESSIONNELLES (BTOB)**



Un exemple d'une mission récente

MISSION RESTRUCTURING DANS UNE ENTREPRISE EN HYPER-CROISSANCE
MAIS QUI RISQUAIT LE DÉPÔT DE BILAN POUR AVOIR NÉGLIGÉ LES RELANCES
DE SES CLIENTS ET QUI AVAIT CUMULÉ UN ENCOURS DE CRÉANCES DEVENU
DANGEREUX POUR SA TRÉSORERIE

Merci pour votre écoute !

LEX CONSULTING

XAVIER GILLERON

52-54 RUE DE ROUBAIX 59200 TOURCOING

06 75 86 81 59

LEX.CONSULTING@ORANGE.FR

