

Association des Entreprises de la Plaine de France

LA GESTION DU RISQUE CLIENT

Intervention de Bernard Hommel



1, rue des Boisseliers – B.P. 53 - 95332 DOMONT Cedex

Tél. : 01.39.91.91.00. Fax : 01.39.91.09.90

Mail : amd-compta@nerim.net

Le 5 juin 2007

A U D E C I A

Nécessité d'une politique préventive

Acceptation d'un nouveau client

- Renseignements internet
 - Infogreffe
 - Société.com
- Sociétés de renseignement commercial
 - Coût
 - Ne concerne que les affaires importantes
- Partenaires de l'entreprise
 - Banquier
 - Relations d'affaires

Nécessité d'une politique préventive

Suivi des clients existants

- Informations internes
 - Communication services commerciaux/comptabilité

- Suivi des comptes clients
 - Dossier client complet,
 - Facturation régulière,
 - Balances âgées,
 - Respect des encours,
 - Relances régulières.

La couverture du risque client

Assurance crédit

- Sélection et surveillance du client
- Indemnisation liée aux impayés
 - Coût,
 - Activités à risques (bâtiment, transport, ...)

Affacturage

- Service à géométrie variable
- Coût
- Intervention souvent trop tardive

La couverture du risque client

Prise de garantie directe sur le client

- Clause de réserve de propriété
(en amont sur les bons de commande et de livraison)
- Hypothèque, nantissement, caution

Le recouvrement des créances clients

La gestion interne du recouvrement

- Avant l'échéance
 - ⇒ Favoriser le retour des effets de commerce
- Après l'échéance
 - ⇒ 1ère relance qui peut être téléphonique
 - ⇒ 2ème relance écrite et recommandée
 - ⇒ Mise en demeure
 - ⇒ Action judiciaire
 - ↳ Injonction de payer

La gestion externe du recouvrement

Le contentieux

- Favoriser la transaction surtout pour les petits montants

L'action judiciaire

- Cabinet spécialisé pour les petites créances avec paiement proportionnel au résultat
- Avocat - Référé

Le dépôt de bilan du débiteur

Conséquence de l'action judiciaire ou de l'initiative du débiteur

- Production de la créance dans les deux mois
- Relevé de forclusion dans certains cas
- Attestation d'irrecouvrabilité

La gestion fiscale des créances impayées

- Favoriser les avoirs
- Provisions : respect des règles de constitution des provisions
- Dossier de recouvrement complet : à défaut, rejet des provisions
- Récupération de la TVA - Art. 272 du Code Général des Impôts

Synthèse

- Aller vite,
- Posséder un dossier CLIENT complet avec l'ensemble de la documentation signée par le client, celui qui a raison possède la bonne documentation,
- Favoriser, si nécessaire, les “mauvais compromis” plutôt que les bons principes,
- Identifier un ou deux partenaires extérieurs efficaces (Avocat, Cabinet de recouvrement),
- Accepter la rémunération au résultat,
- Assurer la gestion fiscale des impayés pour éviter de “payer deux fois”.