



Recouvrement amiable et contentieux : procédure pour recouvrer une créance

Amiable ou contentieux, le recouvrement de créances nécessite la mise en œuvre de méthodes adaptées et proportionnées permettant de récupérer les créances impayées. Toutes les options possibles doivent être maîtrisées de manière à anticiper, non seulement le choix, mais également l'ordre dans lequel seront initiées les différentes actions et optimiser ainsi les chances de recouvrement. À l'issue de cette formation, les participants maîtriseront le processus de recouvrement amiable ou contentieux de leurs créances clients.

CLIENTÈLE CIBLE :

- **Directeurs(trices) et responsables administratif et financier**
- **Coordonnateurs(trices) de projets et programmes**
- **Comptables**

DURÉE : 2 semaines

OBJECTIFS PRATIQUES

- ✓ **Identifier** les techniques de recouvrement de créances à mettre en place pour assurer le paiement de vos créances
- ✓ **Choisir** la procédure la plus adaptée en fonction du rapport coût/espérance de récupération ou coût/montant à recouvrer.
- ✓ **Analyser** l'efficacité des différentes actions en recouvrement.
- ✓ **Appréhender** un langage commun permettant d'optimiser ses connaissances et maîtriser le suivi du bon déroulement d'une procédure.
- ✓ **Acquérir** les méthodes clés ainsi que des pistes d'amélioration pour optimiser les procédures de recouvrement d'impayés.
- ✓ **Accroître** l'efficacité du recouvrement amiable et contentieux.

THÈMES ET CONTENUS

- **Principes du recouvrement des créances clients :** Initiation aux grands principes du recouvrement des créances clients. Freins et dysfonctionnements existants pour la bonne mise en place d'un processus de recouvrement. Vision idéale du recouvrement de créances. Enjeux commerciaux et financiers du risque client.
- **Le recouvrement amiable :** Étapes de la préparation de la relance amiable. Organisation du service pour assurer un recouvrement efficace. Critères de sélection et formation des acteurs responsables du recouvrement client. Ciblage des clients et gestion des priorités en matière de créances impayées. Suivi rigoureux de la comptabilité client. Traitement des litiges sous forme de processus.
- **Les outils du recouvrement de créances :** Les bases de la relance téléphonique et de la communication par téléphone. Relance d'une créance par courrier et suivi rigoureux des relances.
- **Les procédures du recouvrement contentieux :** Cycle de gestion de l'impayé (passage de l'amiable au judiciaire). Réflexions sur le contentieux : pourquoi, quand et comment mettre en place une action contentieuse.

