

# Manuel de Procédure de Recouvrement des Créances

Le recouvrement des créances est une étape cruciale pour la gestion financière d'une entreprise. Ce manuel vise à fournir un cadre structuré et des procédures claires pour assurer le recouvrement efficace des créances en souffrance.

## Table des Matières

1. Objectifs du recouvrement
2. Politique de crédit et conditions de vente
3. Classification des créances
4. Processus de recouvrement
  - Préventif
  - Amiable
  - Contentieux
5. Outils de recouvrement
6. Gestion des litiges
7. Suivi et rapport

## 1. Objectifs du recouvrement

Maintenir la liquidité de l'entreprise: Assurer que les fonds dus à l'entreprise sont reçus en temps opportun.

Réduire les créances irrécouvrables: Minimiser le risque de non-paiement.

Améliorer les relations clients: Maintenir une communication ouverte et respectueuse avec les clients tout en assurant le recouvrement.

## **2. Politique de crédit et conditions de vente**

Évaluation de la solvabilité: Analyser la capacité de paiement des clients avant de leur accorder un crédit.

Conditions de vente: Définir clairement les conditions de paiement dans les contrats et factures (échéances, escomptes, pénalités de retard).

Limites de crédit: Fixer des plafonds de crédit pour chaque client en fonction de leur solvabilité.

## **3. Classification des créances**

Créances courantes: Factures non échues.

Créances en souffrance: Factures échues mais non payées.

Créances litigieuses: Factures contestées par les clients.

Créances douteuses: Factures dont le recouvrement est incertain.

## **4. Processus de recouvrement**

Recouvrement Préventif

- Relances automatiques: Envoi de rappels avant la date d'échéance.
- Contact téléphonique: Appels de courtoisie pour vérifier la réception de la facture.

Recouvrement Amiable

- Premier rappel: Lettre ou e-mail de relance après la date d'échéance.
- Deuxième rappel: Envoi d'un courrier plus formel en cas de non-réponse.

- Négociation: Proposer des solutions de paiement échelonné si nécessaire.

## Recouvrement Contentieux

- Mise en demeure: Envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
- Procédures judiciaires: Saisir les tribunaux compétents pour obtenir une injonction de payer.
- Recouvrement par huissier: Faire appel à un huissier de justice pour récupérer les fonds.

## 5. Outils de recouvrement

Logiciels de gestion des créances: Utiliser des outils pour automatiser les relances et suivre les paiements.

Services de recouvrement externalisés: Faire appel à des agences spécialisées en recouvrement.

## 6. Gestion des litiges

Analyse des litiges: Identifier les raisons des contestations.

Résolution amiable: Tenter de trouver un accord avec le client.

Documentation: Conserver toutes les preuves et communications liées aux litiges.

## 7. Suivi et rapport

Tableaux de bord: Utiliser des indicateurs pour suivre l'évolution des créances.

Rapports périodiques: Établir des rapports mensuels pour évaluer l'efficacité du recouvrement.

Révisions des politiques: Adapter les stratégies de recouvrement en fonction des résultats obtenus.