



L'éditeur veille à la fiabilité des informations publiées, lesquelles ne pourraient toutefois engager sa responsabilité.

Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit, introduit dans un système de récupération ou transféré électroniquement, mécaniquement, au moyen de photocopies ou sous toute autre forme, sans l'autorisation préalable écrite de l'éditeur.

Éditeur responsable  
Irène Gratz  
Edi.pro ©  
Éditions des CCI SA  
Esplanade de l'Europe, 2 Bte 5 à 4020 Liège  
Belgique  
(<http://www.edipro.info>),  
Tél. : 00.32.(0)4.344.50.88  
Fax : 00.32.(0)4.343.05.53  
© 2009, tous droits réservés

Imprimé en Belgique

ISBN : 978-2-87496-026-0  
D/2009/8406/24

## TABLE DES MATIÈRES

Remerciements .....	7
Préface .....	9
Prologue .....	11
Introduction .....	13
<b>CHAPITRE 1 - L'entreprise et son environnement économique .....</b>	<b>15</b>
A. <i>Les relations inter-entreprises (business to business).....</i>	20
1. <i>Situation statistique .....</i>	20
2. <i>Y a-t-il des secteurs classifiés à risque ?.....</i>	22
B. <i>Les relations avec les particuliers (business to consumer) ...</i>	24
<b>CHAPITRE 2 - L'entreprise : comment fonctionne-t-elle ? .....</b>	<b>33</b>
A. <i>Son environnement .....</i>	33
B. <i>Quelle stratégie ? .....</i>	36
C. <i>L'entreprise, comment fonctionne-t-elle ? .....</i>	37
D. <i>L'importance du département « suivi des débiteurs »         dans l'entreprise .....</i>	40
<b>CHAPITRE 3 - La gestion des débiteurs : aspects financiers et techniques .....</b>	<b>43</b>
A. <i>La notion de credit management .....</i>	43
1. <i>Les répercussions auprès des fournisseurs et le coût             des intérêts .....</i>	44
2. <i>Les frais de recouvrement.....</i>	45
3. <i>La perte pure et simple.....</i>	45
B. <i>Les moyens de contrôle d'une entreprise .....</i>	46
1. <i>..... L'équilibre             financier des processus .....</i>	46
2. <i>L'analyse globale .....</i>	52

<b>CHAPITRE 4 - La prévention .....</b>	<b>69</b>
A. <i>L'organisation au sein de l'entreprise .....</i>	<i>70</i>
J. <i>La politique crédit : clé de voûte de la prévention .....</i>	<i>70</i>
2. <i>Profil idéal du gestionnaire de débiteurs .....</i>	<i>78</i>
3. <i>Quelle est la place du crédit contrai dans la société ? .....</i>	<i>80</i>
B. <i>Le client.....</i>	<i>82</i>
1. <i>Les nouveaux clients de la société.....</i>	<i>82</i>
2. <i>Le client déjà existant.....</i>	<i>92</i>
C. <i>Un outil de suivi moderne : le CRM Financier .....</i>	<i>107</i>
D. <i>Les nouvelles technologies : alliées de la gestion           des débiteurs.....</i>	<i>702</i>
J. <i>La facturation électronique .....</i>	<i>703</i>
2. <i>Les opérations financières .....</i>	<i>J 09</i>
<b>CHAPITRE 5 - Quelques aspects juridiques de la gestion des débiteurs.....</b>	<b>113</b>
A. <i>La loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard           de paiement dans les transactions commerciales.....</i>	<i>773</i>
1. <i>La directive 2000/35/CE du Parlement européen et           du Conseil du 29 juin 2000 .....</i>	<i>J J 3</i>
2. <i>Champ d'application rationae personae .....</i>	<i>J 14</i>
3. <i>Champ d'application rationae materiae .....</i>	<i>J 15</i>
B. <i>Qu'en est-il du délai légal de paiement ?.....</i>	<i>776</i>
J. <i>Point de départ du délai de paiement .....</i>	<i>J J 6</i>
2. <i>La facture .....</i>	<i>I J 7</i>
C. <i>Les conditions générales de vente du créancier .....</i>	<i>778</i>
J. <i>Connaissance et adhésion effective du débiteur .....</i>	<i>J 18</i>
2. <i>La rédaction des conditions généra/es de vente .....</i>	<i>J 19</i>
D. <i>Les garanties du créancier.....</i>	<i>724</i>
J. <i>La clause de réserve de propriété .....</i>	<i>J 24</i>
2. <i>Le privilège du vendeur impayé .....</i>	<i>J 24</i>
3. <i>La convention de cession de rémunération .....</i>	<i>J 25</i>
E. <i>L'action en cessation .....</i>	<i>726</i>
F. <i>Le recouvrement .....</i>	<i>728</i>
J. <i>Les mesures judiciaires .....</i>	<i>J 28</i>
2. <i>La saisie conservatoire .....</i>	<i>J 28</i>
3. <i>La saisie exécution .....</i>	<i>J 29</i>
G. <i>L'arbitrage .....</i>	<i>7 30</i>

CHAPITRE 4 - La prévention .....	69
A. L'organisation au sein de l'entreprise .....	70
1. La politique crédit : clé de voûte de la prévention.....	70
2. Profil idéal du gestionnaire de débiteurs .....	78
3. Quelle est la place du crédit contrairement dans la société ? .....	80
B. Le client .....	82
1. Les nouveaux clients de la société.....	82
2. Le client déjà existant.....	92
C. Un outil de suivi moderne : le CRM Financier.....	101
D. Les nouvelles technologies : alliées de la gestion des débiteurs .....	102
1. La facturation électronique .....	103
2. Les opérations financières.....	109
CHAPITRE 5 - Quelques aspects juridiques de la gestion des débiteurs.....	113
A. La loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.....	113
1. La directive 2000/35/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 2000.....	113
2. Champ d'application rationae personae .....	114
3. Champ d'application rationae materiae .....	115
B. Qu'en est-il du délai légal de paiement ?.....	116
1. Point de départ du délai de paiement.....	116
2. La facture .....	117
C. Les conditions générales de vente du créancier.....	118
1. Connaissance et adhésion effective du débiteur.....	118
2. La rédaction des conditions générales de vente.....	119
D. Les garanties du créancier.....	124
1. La clause de réserve de propriété.....	124
2. Le privilège du vendeur impayé.....	124
3. La convention de cession de rémunération.....	125
E. L'action en cessation.....	126
F. Le recouvrement .....	128
1. Les mesures judiciaires .....	128
2. La saisie conservatoire .....	128
3. La saisie exécution .....	129
G. L'arbitrage .....	130

CHAPITRE 6 - La gestion du risque à l'exportation .....	133
A. Pourquoi l'étranger ? .....	133
B. Nature des risques à l'exportation.....	134
C. La sécurisation des exportations .....	136
1. Les cautions/garanties .....	136
2. Les assurances-crédit .....	140
D. Quel risque pour l'exportateur ?.....	141
1. Les risques commerciaux .....	141
2. Risque technique et de fabrication.....	143
E. Les modes de paiement internationaux.....	152
1. Le virement (clean transfer) .....	153
2. Le chèque (check) .....	153
3. La lettre de change (bill of exchange).....	154
4. L'encaissement documentaire (ou remise documentaire).....	154
5. Le crédit documentaire .....	155
6. La lettre de crédit stand-by .....	157
F. En résumé .....	159
CHAPITRE 7 - Le recouvrement .....	163
A. Les mœurs financières .....	164
1. Les particuliers .....	164
2. Les commerces, entreprises, indépendants et autres porteurs d'un numéro d'entreprise .....	165
3. Les pouvoirs publics et les grosses entreprises.....	165
B. Sur quelle base établir les relances ?.....	167
C. La psychologie du client .....	169
D. Les différentes techniques de recouvrement .....	172
1. La pré-relance, outil de déminage .....	174
2. La relance écrite .....	176
3. La relance téléphonique .....	181
4. La visite sur place .....	185
5. Que faire en cas de plainte ou de litige ?.....	186
E. Quelques exemples de courriers de relance.....	189
CHAPITRE 8 - Les autres intervenants de la gestion des débiteurs ...	199
A. L'avocat.....	199
1. Qui est-il ? .....	199
2. Avantages .....	200
3. Inconvénients .....	200

4.	Combien cela coûte-t-il ?.....	201
B.	<i>L'huissier de justice</i> .....	202
1.	Qui est-il ? .....	202
2.	Quels sont ses domaines d'intervention ?.....	203
3.	Avantages .....	204
4.	Inconvénients .....	204
5.	Coûts .....	204
C.	<i>La société de recouvrement</i> .....	205
1.	Avantages des cabinets de recouvrement.....	205
2.	Inconvénients .....	206
D.	<i>Le factoring (ou affacturage)</i> .....	207
1.	Petit rappel : comment cela fonctionne-t-il ? .....	207
2.	Le factoring « moderne » .....	208
3.	Avantages de l'affacturage pour l'utilisateur .....	210
4.	Inconvénients .....	211
5.	Coût.....	212
6.	Quelques sociétés de factoring présentes .....	213
E.	<i>Les assurances-crédit</i> .....	215
1.	Type s d'assurances-crédit .....	215
2.	Mode de fonctionnement.....	216
3.	La demande de limite de crédit.....	217
4.	La prime .....	219
5.	Avantages de l'assurance-crédit .....	220
6.	Inconvénients de l'assurance-crédit .....	221
7.	Quelques compagnies présentes.....	222