DROIT DES AFFAIRES

Chargé de recouvrement : relancer, négocier un échéancier et agir en justice

Les relances s'enchaînent sans effet, les promesses de paiement ne sont pas tenues et les dossiers arrivent au contentieux trop tard, parfois sans preuve solide de la créance. Le chargé de recouvrement doit à la fois obtenir l'encaissement et préserver un client que les commerciaux veulent garder. Cinq jours pour couvrir la chaîne complète : organisation du portefeuille, relance téléphonique et écrite, négociation d'échéancier, constitution du dossier de preuve, choix de la procédure et réaction face à une défaillance du débiteur. Les participants travaillent sur des dossiers d'impayés qu'ils apportent.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
5 jours — 35 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 3 670 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Chargés de recouvrement comptables clients gestionnaires de comptes et assistants administratifs et financiers en charge des impayés.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Organiser un portefeuille de créances et prioriser les relances
- Conduire une relance téléphonique et traiter les objections du débiteur
- Négocier un échéancier et en sécuriser le suivi
- Constituer un dossier de preuve de la créance
- Choisir la procédure adaptée à la situation du débiteur
- Réagir à l'ouverture d'une procédure collective chez un client

03 Programme détaillé

M1 Prévention et organisation du poste client

- Éviter l'impayé plutôt que le courir
- Vérifier la solvabilité avant la vente
- Sécuriser les conditions de paiement et les documents contractuels
- Segmenter le portefeuille selon l'enjeu et le risque
- Construire un plan de relance par segment
- Atelier : Segmentation d'une balance âgée et définition d'un scénario de relance par catégorie.

M2 Relance amiable
- Obtenir un engagement daté
- Préparer l'appel et rassembler les éléments du dossier
- Conduire l'entretien et faire formuler une date de paiement
- Traiter les objections et les contestations de facture
- Rédiger des relances écrites efficaces
- Tracer chaque échange dans l'outil de suivi
- Mise en situation : Appels de relance successifs auprès d'un débiteur qui repousse son engagement.

M3 Négociation et accords de paiement
- Transformer une promesse en calendrier
- Identifier la cause réelle du retard de paiement
- Construire un échéancier soutenable
- Formaliser l'accord et ses conséquences en cas de rupture
- Suivre le respect des échéances
- Décider du passage au contentieux
- Cas pratique : Négociation d'un échéancier avec un client en difficulté qui reste stratégique pour l'entreprise.

M4 Recouvrement judiciaire
- Passer de la persuasion à la contrainte
- Constituer le dossier de preuve de la créance
- Distinguer les principales procédures de recouvrement
- Préparer une mise en demeure
- Travailler avec un commissaire de justice ou un avocat
- Suivre l'exécution et les mesures conservatoires
- Atelier : Constitution d'un dossier de preuve à partir de pièces incomplètes et contradictoires.

M5 Défaillance du débiteur et pilotage
- Réagir vite et rendre compte
- Repérer les signes de défaillance d'un client
- Réagir à l'ouverture d'une procédure collective
- Déclarer sa créance dans les formes attendues
- Suivre les indicateurs du poste client
- Rendre compte à la direction et aux commerciaux
- À retenir : Le créancier qui se manifeste tôt et documente sa créance est souvent celui qui est payé.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 3 670 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr