FINANCE - TRÉSORERIE

Contentieux client : sécuriser la créance, relancer et engager le recouvrement

Une créance impayée perd de la valeur chaque mois : le litige s'installe, les interlocuteurs changent et le débiteur se dégrade. Les équipes relancent sans scénario, hésitent à passer au judiciaire et découvrent parfois trop tard que le dossier ne contient pas les pièces nécessaires pour obtenir un titre. Ces deux jours se placent du côté du créancier, de la commande jusqu'à l'encaissement. À la différence d'une formation de procédure civile, le fil conducteur est ici un portefeuille de créances : sécurisation contractuelle, scénario de relance, mise en demeure, choix de la procédure et suivi de l'exécution.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € 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, credit managers, comptables clients, assistants administration des ventes et responsables administratifs et financiers de PME.

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 :

- Sécuriser une créance dès la commande par les documents contractuels
- Construire un scénario de relance adapté au profil du client
- Rédiger une mise en demeure exploitable devant une juridiction
- Choisir la procédure de recouvrement adaptée au montant et au profil du débiteur
- Suivre l'exécution d'une décision avec un commissaire de justice
- Déclarer une créance lorsqu'une procédure collective est ouverte

03 Programme détaillé

M1 Prévention du risque client
- Éviter l'impayé avant qu'il ne naisse
- Information disponible sur un client et lecture de ses comptes publiés
- Conditions générales de vente et clauses utiles au recouvrement
- Garanties et sûretés mobilisables selon le montant
- Fixation et suivi d'un encours autorisé
- À retenir : Une créance mal documentée à la commande devient très difficile à défendre une fois l'impayé constaté.

M2 Recouvrement amiable
- Obtenir le paiement sans passer devant le juge
- Organisation des relances écrites et téléphoniques
- Traitement des litiges et des motifs de blocage invoqués
- Négociation d'un échéancier et formalisation de l'accord
- Rédaction d'une mise en demeure
- Recours à un tiers de recouvrement et pilotage de sa mission
- Mise en situation : Les participants conduisent un entretien de relance face à un débiteur qui conteste la facture.

M3 Voies judiciaires de recouvrement
- Choisir la procédure la plus efficace
- Injonction de payer et référé provision
- Assignation au fond et déroulement de l'instance
- Juridiction compétente selon la qualité des parties
- Constitution du dossier de preuves
- Comparaison du coût du délai et des chances de récupération
- Cas pratique : Chaque participant oriente cinq dossiers impayés vers la procédure la plus adaptée et motive son choix.

M4 Exécution et défaillance du débiteur
- Transformer le titre en encaissement
- Titre exécutoire et voies d'exécution disponibles
- Relation de travail avec le commissaire de justice
- Saisies sur comptes bancaires et sur créances de tiers
- Déclaration de créance en procédure collective
- Sort de la créance selon la procédure ouverte
- Atelier : Les participants préparent une déclaration de créance à partir d'un dossier fourni.

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 1 550 € 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 26/09/2026. 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