CREDIT MANAGEMENT

Réduction du DSO : analyser l'encours, fiabiliser la facturation et relancer

Le délai moyen de paiement client pèse directement sur la trésorerie, mais il se joue rarement au seul niveau du recouvrement. Une commande mal enregistrée, une facture envoyée au mauvais interlocuteur ou un litige non tracé suffisent à décaler l'encaissement de plusieurs semaines. Les relances se multiplient alors sur des créances que le client ne peut pas payer en l'état. Ces deux jours partent de l'analyse de l'encours pour remonter la chaîne jusqu'aux causes amont. Les participants construisent un plan de relance segmenté, des règles de traitement des litiges et un tableau de bord permettant de suivre l'effet réel des actions sur le DSO.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**À distance**	**À partir de 1 880 € 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
Credit managers, responsables recouvrement, comptables clients, responsables administratifs et financiers et responsables ADV impliqués dans le cycle de facturation.

PRÉREQUIS
Connaître le cycle de facturation et d'encaissement client de son entreprise.

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 :

- Décomposer le DSO et distinguer la part liée aux retards de celle liée aux conditions accordées
- Analyser la balance âgée pour cibler les encours à traiter en priorité
- Identifier les causes amont de retard dans le processus de commande et de facturation
- Construire un plan de relance segmenté selon le profil et l'enjeu client
- Organiser le traitement des litiges et leur résolution dans un délai maîtrisé
- Piloter les actions de réduction du délai au moyen d'indicateurs de suivi

03 Programme détaillé

M1 Mesure et décomposition du délai client

- Savoir ce que le chiffre recouvre vraiment
- Méthodes de calcul du délai moyen d'encaissement et limites de chacune
- Distinction entre délai contractuel retard de paiement et effet saisonnier
- Lecture de la balance âgée et repérage des encours structurants
- Effet du délai client sur le besoin en fonds de roulement
- Cas pratique : Chaque participant décompose le délai client de son portefeuille et isole la part réellement due au retard.

M2 Causes amont et fiabilité de la facturation

- Remonter à la source des impayés
- Enregistrement de la commande et conditions de règlement réellement appliquées
- Exactitude des données de facturation et destinataire des documents
- Circuit de validation chez le client et conditions de mise en paiement
- Traçabilité des livraisons et des prestations facturées
- Coordination entre commerce administration des ventes et comptabilité
- Atelier : Le groupe reconstitue le parcours d'une facture et repère les étapes où le délai se crée.

M3 Relance et recouvrement amiable

- Adapter la pression au profil du client
- Segmentation du portefeuille selon l'enjeu et le comportement de paiement
- Scénarios de relance et choix du canal à chaque étape
- Conduite de l'entretien de relance téléphonique et traitement des objections
- Négociation d'un échéancier et suivi de son respect
- Articulation avec la relation commerciale et règles d'escalade
- Mise en situation : Les participants mènent une relance téléphonique face à un client qui invoque un litige pour différer le paiement.

M4 Litiges garanties et pilotage

- Traiter ce qui bloque et suivre les effets
- Qualification des litiges et affectation à un responsable de résolution
- Délai cible de traitement et suivi des dossiers en cours
- Outils de sécurisation du poste client et conditions d'usage
- Construction du tableau de bord du crédit client et alertes utiles
- Passage au recouvrement contentieux et critères de décision
- Atelier : Chacun construit le tableau de bord mensuel qu'il présentera à sa direction financière.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, 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 1 880 € 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