

# Traiter efficacement les retards de paiement

La société Gestion 411 intervient au sein des entreprises de toute taille pour accompagner les dirigeants dans la gestion de leur poste clients et trouver des solutions sur le long terme.

C'est un mal qui ronge les entreprises de l'intérieur. Les retards de paiement engendrent de multiples problèmes de trésorerie et peuvent aller jusqu'à mettre en péril la santé financière d'une organisation, et donc son existence même. C'est pour répondre à cette menace qu'est née Gestion 411. Après plusieurs années en tant que credit manager, Laurence Fortier a décidé de se lancer dans le grand bain de l'entrepreneuriat et de fonder sa société à Roanne. Son expérience du milieu l'a amené à se rendre compte qu'aucune structure, quelle que soit sa taille, n'est potentiellement à l'abri des retards clients. Mais qu'en externalisant le suivi des rentrées de trésorerie, les entreprises ont la possibilité de gagner un temps - et un cash - précieux.

Dans un premier temps, à travers un audit de l'existant, Gestion 411 cherche à comprendre d'où vient le problème. Un litige que le client essaye de régler depuis 6 mois mais avec des messages qui ne sont pas transmis à la bonne personne ? Une facture oubliée ? Un règlement de paiement non saisi ? Les raisons peuvent être extrêmement diverses. Et plus les factures et les litiges sont anciens plus il est difficile de trouver des solutions du fait du turnover professionnel ou des pièces de dossier perdues.

« Il y a toute sorte de litiges et ils sont surtout très nombreux, explique Laurence Fortier. Notre équipe fait le tour de tout ce qui n'est pas payé et cherche à comprendre le pourquoi du comment. Nous entamons ensuite des discussions avec l'entreprise pour savoir s'ils sont d'accord avec nos observations. En cas de litiges, Gestion 411 travaille en collaboration étroite avec les services impliqués, en ne perdant jamais de vue la finalité : faire en sorte que le cash rentre. Car la gestion du cash dans l'entreprise est directement liée à la gestion du flux clients ».

## Une forte valeur ajoutée

Lors de ses interventions, Gestion 411 fait ressortir des dysfonctionnements souvent chroniques au sein des organisations. Après avoir effectué un audit de la situation permettant d'y voir plus clair sur les problématiques rencontrées, la société propose



alors de trouver des solutions à travers une amélioration du process clients, depuis la facturation jusqu'à la saisie comptable des règlements.

Les objectifs sont donc multiples : augmenter les entrées en cash des entreprises, diminuer les litiges clients, optimiser et sécuriser les flux clients, diminuer les coûts des lignes de financement court terme, mais aussi œuvrer à l'amélioration de l'organisation interne. Le suivi efficace des encours clients est une marque de maîtrise des process internes et s'inscrit dans la continuité du service clients. La relance client reste alors une démarche positive, proactive, preuve de bonne organisation et de bonne gestion pour l'entreprise.

« En général, les entreprises ont l'impression qu'un certain nombre de leurs clients sont mauvais payeurs, observe la dirigeante. Mais le plus souvent, le problème vient de dysfonctionnements qui font que le flux global entre le moment du passage de la commande et le moment du paiement est rallongé. Dans 99% des cas, la problématique





est liée à un manque de communication interne. L'information n'est pas traitée, le client n'est pas satisfait par rapport à sa demande et il ne paie pas. Nous accompagnons donc les entreprises pour optimiser l'utilisation des moyens proposés ».

Gestion 411 a ainsi mis en place un business model fondé sur la valeur ajoutée apportée à ses clients. Son système de rémunération sans coût fixe est le symbole d'une garantie concrète de sa performance et prouve que son engagement est total. Aujourd'hui, la société roannaise s'appuie sur 12 personnes aux profils différents : comptables, gestionnaires, commerciaux, spécialistes en recouvrements, afin de balayer le spectre de métiers le plus large possible.

Et au vu du savoir-faire acquis, Gestion 411 réfléchit à plusieurs projets de développements, afin de collaborer avec davantage de prescripteurs, de cabinets de conseil, de fonds d'investissement ou d'administrateurs judiciaires. « Nous souhaitons élargir notre palette et faire en sorte qu'il y ait plus de personnes sensibilisées à notre activité, souligne Laurence Fortier. Nous nous appuyons aussi sur le bouche-à-oreille, qui joue énormément

### Ce qu'ils en pensent . . .

« Gestion 411 joue un rôle stratégique sur le bas de bilan des entreprises en procédure collectives ou en procédures amiables. Ses actions et son accompagnement permettent d'optimiser des facteurs vitaux pour les structures en retournement : Facturer, Financer, Encaisser. »

*Maitre Eric Etienne Martin, Administrateur Judiciaire, SARL AJUP.*

« Grâce à notre partenariat avec Gestion 411, nos clients optimisent le fonctionnement de leur contrat d'affacturage et ainsi profitent d'une quotité de financement maximale. En outre ils bénéficient d'un accompagnement opérationnel personnalisé et d'une communication fluide établie entre Gestion 411 et FactoFrance »

*Madame Sophie Susterac, Directrice Régionale Ile De France / Nord FactoFrance*

en notre faveur. Le cash est le nerf de la guerre. Les entreprises ont besoin de trésorerie et les moyens d'accompagnement se développent : factoring, reverse-factoring. Il y a par exemple un réel intérêt pour une entreprise d'allier le suivi du post client avec le choix d'un factor (affacturage) ».

La pertinence du modèle proposé par Gestion 411 n'est plus à démontrer. . . et devrait faire encore bien des émules à l'avenir. Les organisations ont pris conscience de la nécessité d'un suivi rigoureux des retards clients et la crise du Covid-19 a rebattu les cartes du monde professionnel, laissant planer le doute sur la suite des événements. Même si pour le moment, le prêt garanti par l'Etat permet de maintenir de nombreuses entreprises à flots et de faire passer la problématique de la trésorerie au deuxième plan. Mais qu'en sera-t-il dans quelques mois ? Seul l'avenir répondra à cette question. ▀