



Enquête CODINF : la gestion du poste client, outils et usages des entreprises françaises

Dans le cadre de notre mission d'accompagnement des entreprises françaises en matière de gestion du poste client, nous réalisons une enquête dans le but de connaître et de comprendre les méthodes et les outils utilisés par les entreprises adhérentes des Comités CODINF. Ainsi, notre objectif est de vous fournir des services qui répondent à vos besoins tout en améliorant votre expérience client. Toutes les informations que vous renseignerez seront confidentielles et ne feront l'objet que d'études internes.

Pour y répondre, cliquez [ici](#).



Rejoignez notre groupe LinkedIn sur la Gestion du poste client : partage d'expériences et de bonnes pratiques

Pourquoi est-il indispensable de gérer son "poste client" ?

- Parce que la trésorerie n'est alimentée QUE par les encaissements clients
- Parce que les impayés sont la première cause de défaillance des entreprises en France (record mondial du nombre de faillites chaque année !)

Par conséquent, nous avons créé un groupe de discussion LinkedIn destiné aux professionnels du crédit management et de la gestion de trésorerie en général, dont le premier objectif est de favoriser les échanges d'expériences et de bonnes pratiques afin que chaque membre puisse trouver les ressources nécessaires pour améliorer ses propres méthodes de travail, et donc les performances commerciales et financières de son entreprise.

Ce groupe vous apportera des éclairages exclusifs parce que toutes les questions pourront être abordées, parce que l'on refuse la langue de bois, et que nous sommes à l'affût de toutes les nouveautés "métier" pertinentes.

Nous invitons tous les adhérents à le rejoindre si cela n'est pas déjà fait ici :

<https://www.linkedin.com/groups/13592979>



ATTENTION : depuis le 1er octobre 2016, vos contrats et conditions de vente ne sont opposables à vos clients que s'ils les ont signés !

L'article 2 de l'Ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations a, notamment, modifié les articles 1118 à 1120 du Code civil, dont la version précédente était en vigueur depuis le 17 février 1804...

■ Article 1118

L'acceptation est la manifestation de volonté de son auteur d'être lié dans les termes de l'offre. Tant que l'acceptation n'est pas parvenue à l'offrant, elle peut être librement rétractée, pourvu que la rétractation parvienne à l'offrant avant l'acceptation. L'acceptation non conforme à l'offre est dépourvue d'effet, sauf à constituer une offre nouvelle.

■ Article 1119

Les conditions générales invoquées par une partie n'ont effet à l'égard de l'autre que si elles ont été portées à la connaissance de celle-ci et si elle les a acceptées. En cas de discordance entre des conditions générales invoquées par l'une et l'autre des parties, les clauses incompatibles sont sans effet. En cas de discordance entre des conditions générales et des conditions particulières, les secondes l'emportent sur les premières.

■ Article 1120

Le silence ne vaut pas acceptation, à moins qu'il n'en résulte autrement de la loi, des usages, des relations d'affaires ou de circonstances particulières.

Cette modification de la loi est une excellente occasion pour faire signer vos CGV par tous vos clients car nous savons combien il est délicat de le faire pour les "anciens" !

Pour les clients qui bénéficient de conditions plus favorables que les CGV, vous devrez établir des Conditions particulières de vente (CPV), qui devront également être signées pour qu'ils puissent continuer de se les voir accorder.

Nous tenons à votre disposition des courriers-types (CGV et CPV) à l'entête de votre Comité CODINF ainsi qu'un document d'acceptation de ces conditions.

Nous pourrions également vérifier la licéité de vos clauses relatives au paiement puisque cela est inclus dans votre adhésion.

Pour suivre l'opération dans le temps, il est recommandé de disposer dans votre fichier client des champs permettant d'enregistrer les dates d'acceptation des CGV et CPV. Elles pourront ainsi être mises à jour lors des futures versions de ces Conditions.

Il faudra, bien sûr, conserver précieusement ces Conditions signées, de façon à les produire si la relation client doit passer par un tribunal en cas de procédure individuelle ou collective.

N'hésitez pas à revenir vers nous si vous souhaitez être accompagnés dans cette démarche.

Bruno Blanchet
Credit manager conseil
bruno.blanchet@codinf.fr

NB : les contentieux clients portant sur des factures postérieures au 1/1/2016 sont susceptibles d'être jugés selon le droit commun si les CGV ne sont pas signées.