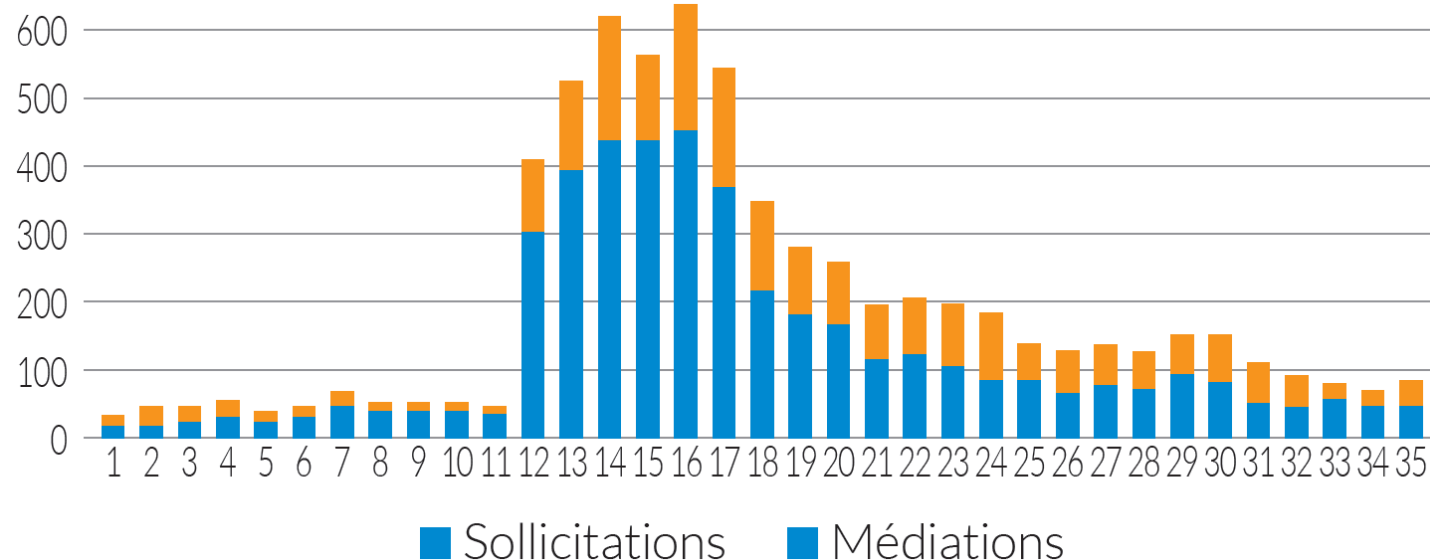




---

Des réseaux de confiance au service de votre profession

# Médiation des entreprises – Activité hebdomadaire / 8 mois 2020



- activité multipliée par 10 au plus fort de la crise entre le 15 mars et le 15 juin 2020
- plus de 6000 sollicitations et demandes de médiation sur le 1er semestre 2020.
- 1 : les retards de paiement sont passés de 25-30% à 50% des cas
- 2 : les pratiques déloyales (rupture brutale ou pénalité injustifiée) = 40% des cas
- 3 : les annulations ou reports de loyers commerciaux = 10% des cas

## En 2021, quelques nuages noirs se profilent

- Les créanciers publics n'assignaient pas depuis un an, sauf en cas de fraude. L'URSSAF a repris son recouvrement depuis deux mois et l'on peut s'attendre à une reprise des assignations en RJ d'ici quelques semaines. Le seuil des privilèges du Trésor a été rehaussé à 200k€ quelle que soit la taille de l'entreprise.
- Les PME/TPE ayant bénéficié de PGE et craignant de ne pas être en mesure de le rembourser sont passées de 4% en septembre 2020 à 8% en février 2021.

Les privilèges sociaux augmentent de +245% entre 2020 et 2021  
(effet de rattrapage)

Leur montant médian est passé de 5 655€ en 2020 à 19 607€ en 2021 (+251%)  
(effet des reports qui ont fait gonfler la dette des entreprises)



# La reprise espérée sera accompagnée de tensions de trésorerie

## Observatoire du Crédit Management d'avril

- 36,5% des entreprises prévoient de durcir leur politique crédit et recouvrement  
3,5% des ETI et des GE seulement vont l'assouplir dans les 3 prochains mois
- Augmentation des impayés dans les **services** (40%) et le **négoce** (33%).
- Allongement des retards de paiement dans les **services** (48%)

# Qu'est-ce qu'un litige ?

⇒ **non-conformité réelle**, constatée lors de la vente ou de la réalisation d'une prestation de service **avant le paiement**.

- refus de la livraison / prestation
- réserves / BL
- retour de marchandises
- contestation ou réclamation du client (qualité, quantité, prix ou terme de paiement)

⇒ **refus de paiement total ou partiel**



## Comment identifier et traiter les litiges

- Relances préventives  
(surtout clients ou marchés sujets aux litiges)
- Faire formuler (et évaluer) le litige par écrit
- Réclamer un paiement au moins partiel
- Suivre la résolution en interne du litige
- Chiffrer l'impact des différents types de litiges  
+ isoler la part "en litige" des "DSO en retard"
- Renforcer les conditions de vente sur leurs points faibles

# Renforcer les conditions de vente pour éviter les principaux litiges

- interdire tout **retour** non autorisé ou **déduction d'office**
- fabrication **sur mesure** : acompte couvrant au moins le prix de revient
- choisir des **termes de paiement** conformes à l'activité de l'entreprise  
+ exclure expédition en fin de mois si terme / date de livraison
- ne servir **en compte** que des entreprises connues et de solvabilité correcte
- ne livrer qu'en disposant d'un **n° de commande** émanant du client
- **transporteurs** assurant la signature et le retour des bons de livraison
- **bon de livraison**/travail/mise en service : exiger l'**émargement** (au moins nom et signature) ou prendre toutes photos utiles
- **enlèvement** : vérifier l'identité de la personne et son appartenance à l'entreprise cliente



# Quels recours amiable en cas de litige non résolu ?

- Médiateur des entreprises (gratuit, rapide et efficace)  
<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/saisir-mediateur-mode-alternatif-resolution-des-conflits>

*D'autant plus efficace si le client a signé la charte "Relations Fournisseurs Responsables" (plus de 2100 entités ou groupes signataires à ce jour)*

<http://www.rfar.fr/charte-relations-fournisseurs-responsables/les-signataires/>

- Encaisseur "terrain", avocat ou société de recouvrement
- Arbitrage

Quel que soit le recours choisi, ne plus livrer en compte, exiger un paiement d'avance à la commande et signaler le comportement déviant aux autres fournisseurs.

