

"Facturer c'est bien, être payé c'est mieux."

Il n'y a jamais eu autant de participants à un K'fé Rezo organisé par le Medef Pays Basque. Preuve que le sujet du recouvrement de créances peut tous nous concerner un jour ou l'autre. Animée par Dominique et Delphine Bouché, cette rencontre a permis de découvrir les facettes d'une activité peu connue.



Forts de leur formation commerciale, Dominique et Delphine Bouché ont créé Artezia, à Anglet, en 1999. Cette entreprise s'est développée et est devenue une franchise depuis 2003, couvrant plusieurs régions de France, et même certaines zones de pays européens limitrophes. L'activité du recouvrement de créances correspond à celle d'une entreprise commerciale, réglementée depuis 1996, en lien avec les professions proches comme les huissiers ou les avocats. On compte environ 400 cabinets de recouvrement sur le territoire.



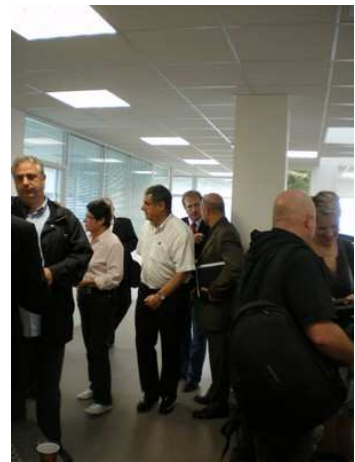
La réunion....

Artezia privilégie le dialogue et la relation client : chaque dossier traité est unique et tient compte du contexte. Il ne s'agit surtout pas de faire perdre des clients aux entreprises, mais plutôt de les convaincre de s'acquitter de leurs dettes dans des conditions négociées avant que

d'entamer une procédure forcément longue, coûteuse et sans garantie d'une issue favorable pour les parties en cause. Et quand on pose la question du coût du recouvrement, Dominique Bouché précise que la bonne question est combien ça rapporte. « *Et ça peut rapporter gros* »...Pourtant tous les « mauvais payeurs » n'ont pas le même profil. On considère que 53% sont de bonne foi (oubli, négligence, désordre), 40% de mauvaise foi et les 7% restants sont hors-catégories (pouvant aller d'un dépôt de bilan à un problème bancaire ou personnel).

Le café.....

Dominique Bouché insiste, car il vaut mieux prévenir que guérir : « *Soyez vigilants sur vos conditions générales de vente, elles doivent être précises, pré-acceptées et conformes à la LME (loi de modernisation de l'économie)* » Ces conditions de vente évitent bien des déboires administratifs autant que financiers. Elles clarifient les relations. Par exemple, certaines entreprises ayant pour clients des collectivités, des agences de tourisme ou autres,



préfèrent être payées trop tardivement (à 6 mois, voire plus) plutôt que d'entacher leur relation avec leurs débiteurs. Un contrat préalable évite ces écueils et pérennise souvent le travail commun.

Pour accompagner les entreprises, Artezia a conçu un logiciel spécifique permettant à la fois la gestion des salaires, des créances, des retards de paiement, des fichiers, etc. « *Fiable, efficace et ergonomique, il fait gagner du temps* ».

Un informaticien « maison » en assure le développement et la maintenance.



En l'absence de Jacques Durruty –pour raisons de santé – vers lequel vont toutes nos pensées pour un rétablissement rapide, Bruno Lafontaine, secrétaire général du Medef Pays Basque, s'est réjoui de la nombreuse assistance, prouvant l'intérêt de ces rencontres thématiques au sein d'entreprises locales.