

# **L** **E RECOUVREMENT DE CRÉANCES** ENJEUX ET PERSPECTIVES

---



Livre blanc

---

Nov. 2014



# SOMMAIRE

04	_____ PRÉAMBULE	07		
	_____ RETOUR VERS LE FUTUR	09		
	<b>A.</b> QU'EST-CE QUE LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES?	15		
	<b>A.1</b> Un secteur qui s'est profondément renouvelé	16		
	<b>A.1.1</b> Des acteurs multiples	16		
	<b>A.1.2</b> Un secteur qui contribue positivement à l'économie	20		
	<b>A.1.3</b> Un rouage indispensable de la relation client	23		
	<b>A.1.4</b> Des professionnels en évolution permanente	29		
	<b>A.1.5</b> Un métier à haute valeur ajoutée	31		
	<b>A.2</b> Un environnement complexe et en mutation	34		
	<b>A.2.1</b> Des acteurs, nombreux, hétérogènes, aux champs d'intervention imparfaitement définis	34		
	<b>A.2.2</b> Une réglementation qui doit encore s'imposer	35		
	<b>A.2.3</b> Des freins culturels persistants	37		
	<b>A.2.4</b> Des débiteurs particuliers en difficulté... et des fraudeurs de plus en plus performants	44		
	<b>A.2.5</b> Des entreprises débitrices de plus en plus nombreuses en temps de crise	46		
	<b>A.2.6</b> Des entreprises créancières pas toujours au fait de leurs droits et de leurs devoirs	48		
	<b>B.</b> COMMENT RELEVER LES DÉFIS QUI S'IMPOSENT AUX ACTEURS DU RECOUVREMENT?	53		
	<b>B.1</b> Les leviers de responsabilisation	56		
	<b>B.2</b> Les leviers de sensibilisation	59		
	<b>B.3</b> Les leviers de régulation	63		
	_____ LES 20 PROPOSITIONS PORTÉES PAR LES MEMBRES DE LA FIGEC	67		
	_____ ANNEXES	75		

# PRÉAMBULE

---

*Qui connaît le recouvrement de créances ? Qui sont réellement les professionnels de ce secteur ? Des acteurs essentiels à la fluidité des échanges et à la compétitivité de nos entreprises ou, comme beaucoup l'imaginent, des « chasseurs de dettes » ?*

*En rédigeant ce Livre Blanc, la FIGEC a pour première ambition de démystifier l'expression « recouvrement de créances » et de mettre en lumière la diversité des acteurs qui exercent notre activité : diversité aussi bien par la taille que par la nature des créances traitées. Nous avons voulu montrer leur valeur ajoutée économique et sociale dans un contexte culturel et réglementaire en profonde mutation tout en rappelant les évolutions engagées par notre profession. Enfin, nous identifions des leviers et soumettons à toutes les parties prenantes (pouvoirs publics, créanciers, débiteurs et leurs associations représentatives, etc.), des propositions d'actions pour améliorer d'une part, l'efficacité des relations que les acteurs du recouvrement entretiennent avec leurs clients et les débiteurs, et d'autre part, faire encore mieux respecter par tous les principes de droit et d'éthique.*

*Notre activité de recouvrement de créances pâtit parfois d'une image réductrice. Afin de mieux faire comprendre son utilité économique, nous avons imaginé débiter ce Livre Blanc par la chronique rétrospective de la disparition de notre métier. Loin des caricatures, les membres de la FIGEC souhaitent vous faire partager la valeur de leur mission. Les professionnels que nous sommes agissent à la fois comme facilitateurs, médiateurs dans la relation commerciale, conseils aux entreprises en matière de gestion du poste client et acteurs responsables dans la chaîne de paiement. C'est dans cet esprit que le Livre Blanc porte nos propositions.*

*Nous adressons nos plus vifs remerciements aux nombreuses personnalités qui ont accepté de nous livrer leurs témoignages et contribué à notre réflexion sur l'évolution de notre métier.*

**[ NATHALIE LAMEYRE, PRÉSIDENT DE LA FIGEC. ]**

---

# RETOUR VERS LE FUTUR

Que se passerait-il si les sociétés de recouvrement de créances disparaissaient ? Pour le savoir, projetons-nous en 2025 et imaginons que le législateur ait acté leur suppression cinq ans auparavant afin d'accroître la protection des débiteurs.

Durant quelques mois, aucun changement n'a été perceptible. Mais lorsque les premières données chiffrées ont été connues, il est devenu évident que quelque chose était en train de déraiser. Les grands facturiers furent les plus prompts à s'alarmer. À l'époque où les sociétés de recouvrement de créances existaient encore, ils n'étaient pourtant pas épargnés mais disposaient de solutions pour faire face aux impayés. En 2013, un grand opérateur de téléphonie confiait que les sociétés de recouvrement lui permettaient de récupérer quelque 100 millions d'euros par an, TVA comprise. À présent, son service de recouvrement intégré est en permanence débordé et n'obtient que des résultats médiocres. Personne n'avait mesuré combien l'intervention d'un tiers facilitait le recouvrement auprès des débiteurs solvables et de bonne foi.

Quant aux personnes en difficulté, elles partagent le sort des fraudeurs, auxquels elles sont désormais assimilées. Les sociétés de recouvrement ne laissaient aucun répit aux fraudeurs : elles discutaient avec eux, elles négociaient jusqu'à les faire céder, et, s'il le fallait, elles passaient à la vitesse supérieure en les assignant en justice. Aujourd'hui, tous les débiteurs sont logés à la même enseigne : ils sont systématiquement envoyés devant les tribunaux, sans possibilité de régler à l'amiable au préalable.

La loi est évidemment la même pour tout le monde. Mais les professionnels du recouvrement savaient faire en sorte qu'elle soit appliquée humainement à ceux qui avaient momentanément des difficultés à régler leur dette. Ils mettaient en place des plans de remboursement, ils échelonnaient les versements, ils faisaient du « sur-mesure ». Dans les dossiers qu'ils traitaient, 90 % des solutions trouvées l'étaient à l'amiable. Où sont ces dossiers aujourd'hui ? Dans les couloirs de tribunaux qu'ils engorgent et submergent, attendant d'être traités au compte-goutte... un jour.

Mais revenons aux entreprises. Qu'elles soient grandes ou petites, elles n'ont pas les moyens de laisser leurs créances impayées. Le recours à une société de recouvrement de créances leur permettait d'exercer leur activité dans de bonnes conditions. L'une d'elles avait par exemple aidé une entreprise de formation, qui employait une cinquantaine de personnes, et souffraient d'avoir 2,5 % de son chiffre d'affaires en permanence « dehors », à recouvrer près de 75 % de ses créances impayées. Elle avait également permis à une Société d'Économie Mixte (SEM) fournisseur d'énergie d'obtenir la régularisation de plus d'un millier de créances impayées avant de revenir à un rythme de croisière de quelques centaines par an. Tout était une question d'équilibre.

Depuis que les sociétés de recouvrement ont disparu, les entreprises traitent leurs créances clients avec les moyens du bord et obtiennent des résultats à la hauteur de ce qu'on peut attendre quand on n'a plus accès à des professionnels spécialisés, ni à des outils efficaces et à des tarifs avantageux. L'entreprise de formation n'a eu d'autre choix que d'augmenter ses prix, même pour ses bons clients, afin de mutualiser le coût de ses impayés. Ne pas le faire l'aurait directement conduit à la faillite. La SEM connaît de nouveau des difficultés : plus d'un millier de créances douteuses sont venues alourdir son bilan.

Les entreprises françaises, structurellement sous-capitalisées, ayant des marges trop faibles depuis trop longtemps, ont subi de plein fouet des conditions de paiement devenues plus aléatoires en l'absence de recouvrement efficace. Leur bas de bilan s'est fortement déséquilibré. Les banques se sont ensuite crispées, et, avec elles, l'ensemble des organismes financiers. L'accès au crédit, déjà réputé difficile, s'est encore dégradé. Aujourd'hui, les garanties exigées par les banques ne sont plus à la portée de la plupart des PME. Mises à mal par la crise, ces entreprises, qui souffrent souvent d'une insuffisance de fonds propres, survivent péniblement dans une conjoncture dégradée et sans perspective réelle de remise à flot. Avec un accès limité au crédit, il n'est plus possible de développer une politique d'investissement significative à leur échelle. La perte de compétitivité qui en découle compromet leur accès aux marchés, notamment à l'export.

Quant aux particuliers, qui se plaignaient jadis des appels et des relances des sociétés de recouvrement de créances, ils n'ont désormais plus d'interlocuteur. Même ceux qui veulent payer n'ont plus personne avec qui négocier à l'amiable le rééchelonnement de leurs dettes. Les sociétés de recouvrement de créances ne sont d'ailleurs pas les seules entreprises qui ne cherchent plus à les joindre. Les opérateurs de téléphonie ont durci leurs conditions générales de vente et n'hésitent plus

à couper les lignes sans préavis. Pour tout mauvais payeur, fût-il repent, décrocher un forfait relève à présent du parcours du combattant.

Loin d'être de simples « encaisseurs », les sociétés de recouvrement de créances faisaient oeuvre de médiateurs : elles constituaient l'un des rouages qui permettaient à des mécaniques délicates de fonctionner sans heurts sur la quasi-totalité des dossiers traités.

Mais ça, c'était avant.

Aujourd'hui, les histoires de dettes finissent mal, en général.

## > 10 FAITS & CHIFFRES CLÉS POUR CHANGER DE REGARD SUR LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES

1. Le crédit inter-entreprises est la première source de financement des entreprises en France et représente trois fois le crédit bancaire.
2. Les trois quarts des entreprises allemandes paient leurs factures en temps et en heure contre moins d'un tiers des entreprises françaises.
3. 56 milliards d'euros : le montant total de passage en pertes pour créances impayées en France.
4. 21 milliards d'euros : le montant des sommes susceptibles d'être versées au compte des PME et des ETI (entreprises de taille intermédiaire) dans l'hypothèse où tous les débiteurs paieraient en temps et en heure.
5. 90% des sommes recouvrées par les professionnels du recouvrement le sont à l'amiable.
6. L'écart de coût entre le recouvrement amiable ou judiciaire d'une créance est de l'ordre de 1 à 5 pour le débiteur.
7. 75% : le pourcentage de chances de récupérer sa créance trois mois après son échéance. Un an après l'échéance, ce chiffre tombe à moins de 20%.
8. En cas d'impayé, près de 9 entreprises débitrices sur 10 et plus de 8 particuliers débiteurs sur 10 sont en réalité solvables.
9. Sur les 63 000 dépôts de bilan observés en 2013 en France, un quart – soit plus de 15 000 – est imputable à un défaut de paiement subi.
10. Pour simplement compenser son résultat perdu consécutivement à un impayé, une entreprise réalisant 5% de marge nette doit générer un chiffre d'affaires additionnel de 20 fois le montant de la facture impayée concernée. Ce chiffre monte à 100 fois le montant de la facture impayée pour une entreprise réalisant 1% de marge nette.

A

# QU'EST-CE QUE LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES ?

# A.1

## UN SECTEUR QUI S'EST PROFONDÉMENT RENOUVELÉ

16

### A.1.1 DES ACTEURS MULTIPLES

Le recouvrement de créances pèse lourd en France. Chaque année, quelque 1,5 milliard d'euros sont recouverts au bénéfice des entreprises par les différents professionnels intervenant en la matière.

Au-delà des petites entreprises, qui cherchent généralement à obtenir le paiement de leurs créances par leurs propres moyens et y parviennent avec un succès souvent mitigé, nombre de grandes entreprises – banques, assurances, organismes de crédit... – se sont dotées en interne d'un service intégré de recouvrement. Des intermédiaires de justice sont également habilités à récupérer les sommes dues pour le compte du créancier : huissiers et avocats peuvent s'acquitter de cette tâche.

Les sociétés de recouvrement complètent le dispositif. On en dénombre 440 en France : elles emploient directement 6 750 personnes et représentent au total 12 000 emplois directs et indirects. Chaque année,

environ 8 milliards d'euros de créances civiles et commerciales leur sont en moyenne confiées. Cette profession est hétéroclite : elle compte aussi bien des entreprises unipersonnelles que des acteurs réunissant plusieurs centaines de personnes.

Bien que les sociétés de recouvrement disposent en France de trois associations professionnelles, la plupart des entreprises ne sont affiliées à aucune d'entre elles. Elles ne représentent toutefois qu'une part infime du volume d'affaires traitées. Les adhérents de la FIGEC sont les acteurs les plus importants du marché français : ils traitent chaque année quelque 9 millions de créances d'une valeur faciale totale supérieure à 6 milliards d'euros. À ce titre, ils occupent près de 80 % du marché de la gestion de créances pour le compte de tiers (à l'exclusion du marché couvert par les avocats et les huissiers) et recouvrent 1,3 milliard d'euros chaque année sur les 1,5 milliard d'euros encaissés par l'ensemble de la profession.

Tous les professionnels du recouvrement de créances peuvent indifféremment intervenir sur le terrain amiable. Les sociétés de recouvrement sont habilitées à engager des actions judiciaires au nom du créancier : elles disposent pour ce faire d'un mandat. Mais seuls les huissiers sont, de par leur nature d'officiers publics ministériels, habilités à délivrer les actes d'exécution (assignations, significations, commandements, saisies attribution, saisies exécution, saisies des rémunérations...).

Si la diversité des acteurs susceptibles d'intervenir pour recouvrer des créances brouille parfois la perception de la profession, leur utilité n'en est pas moins réelle et concrète.

17

## > L'HISTOIRE DU RECOUVREMENT : UN METIER VIEUX COMME VIDOCQ ?

L'histoire du recouvrement de créances trouve vraisemblablement ses origines avec les premières relations commerciales. Si, aujourd'hui, on œuvre pour davantage de médiation entre le créancier et son débiteur, il fut une époque où l'empathie était moindre et où l'on usait moins de psychologie<sup>1</sup>. Il semble ainsi que c'est la « démocratisation » du crédit au XIII<sup>e</sup> siècle concernant le développement des transactions commerciales au moyen âge qui a amené les pouvoirs publics à en encadrer les pratiques afin de rassurer les créanciers : sceaux des juridictions gracieuses authentifiant les lettres d'obligation, mise en place de modes de contrainte pour garantir leur exécution (excommunication par les tribunaux ecclésiastiques, bannissement par les autorités municipales dans les villes du nord, coutume de l'ostagium — consignation au domicile du créancier — dans les régions méridionales). En 1313, le ton se durcit encore un peu puisque la grande ordonnance de réforme *« fit de la prison pour dettes le pilier de la coercition à l'encontre des débiteurs »*. La prison pour dettes fut abolie en France en 1867, soit quelque trente ans après que Vidocq eut fait son apparition. Ce drôle de personnage, qui fut forçat avant de devenir chef de la Sûreté, se targuait d'engager *« toutes procédures ordinaires ou extraordinaires et d'opérer les recouvrements difficiles en France et à l'étranger »*. Pour ce faire, Eugène-François Vidocq avait su s'entourer, prétendait-il *« des lumières d'avocats et d'avoués aussi recommandables qu'éclairés ; et pour plus de célérité dans l'exécution, de celles d'un huissier et d'un garde du commerce, probes et expérimentés »*. Dans les faits, tous les moyens étaient bons : menaces, chantages, interventions musclées...

Jusqu'au début du XX<sup>e</sup> siècle, l'activité de recouvrement de créances n'était quasiment pas encadrée. Les temps ont – heureusement – changé : le XX<sup>e</sup> siècle a largement contribué à la professionnalisation et à l'encadrement réglementaire

de cette activité. En 1925, la création d'une Chambre Syndicale Nationale, dont la FIGEC est l'émanation, permet de poser les premières règles déontologiques. Le décret 96-1112 du 18 décembre 1996 viendra officialiser ces fondements. Ces dispositions ont été codifiées dans le code des procédures civiles d'exécution (CPCE) par le décret n°2012-783 du 30 mai 2012.

## > AU NOM DE LA LOI

Les articles L 111-8, L 124-1 et R 124-1 à R 124-7 du code des procédures civiles d'exécution ont posé les règles du recouvrement de créances pour le compte d'autrui.

Sont obligatoires : une assurance de responsabilité professionnelle (article R 124-2 du CPCE) et un compte bancaire exclusivement affecté aux sommes recouvrées pour compte d'autrui (L 511-9 du code monétaire et financier – CMF – ou L 518-1 du CMF) afin d'éviter que les fonds de la société ne se confondent avec les fonds recouverts pour le compte de ses clients créanciers.

Pour remplir sa mission, le spécialiste du recouvrement doit signer avec le créancier une convention (article R 124-3 du CPCE) dans laquelle ce dernier lui confie un mandat. Cette convention écrite stipule que le recouvreur peut agir pour le compte du créancier et détermine dans quel cadre il opère (fondement et montant des sommes dues, rémunération à charge du créancier, conditions de reversement des fonds).

Dans le cadre amiable, les frais de recouvrement auprès d'un débiteur particulier sont à la charge du créancier (article L 111-8 du CPCE).

La transposition en droit français de la directive 2011/7/UE a éliminé quelques ambiguïtés quant aux délais de paiement. Elle a également permis aux créanciers, dans le cadre de relations commerciales entre entreprises, de réclamer des intérêts pour retard de paiement et d'obtenir le règlement d'un montant fixe de 40€ par facture ou créance à titre de compensation de leurs frais de recouvrement ainsi qu'une indemnité d'un montant supérieur sur présentation de justificatifs.

La loi relative à la consommation n°2014-344 du 17 mars 2014 a précisé ces dispositions et a introduit l'interdiction formelle d'appliquer des frais en matière de recouvrement amiable, sauf pour les frais imposés par la loi au créancier.

1. Romain Telliez, « La prison pour dettes à la fin du Moyen Âge », *La Vie des idées*, 5 mars 2008. ISSN: 2105-3030. [www.laviedesidees.fr/la-prison-pour-dettes-a-la-fin-du.html](http://www.laviedesidees.fr/la-prison-pour-dettes-a-la-fin-du.html)

### A.1.2. UN SECTEUR QUI CONTRIBUE POSITIVEMENT À L'ÉCONOMIE

Pour prendre la mesure du travail effectué par les sociétés de recouvrement, il convient avant tout d'évaluer les dégâts causés par les retards et défauts de paiement. En 2013, dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, les retards de paiements imputables aux particuliers, aux entreprises et aux services publics ont entraîné une hausse de 7 % des sommes passées en perte : leur montant total a atteint 360 milliards d'euros<sup>2</sup>, dont 56 milliards d'euros en France. Avec un taux de pertes limité à 2 % (contre 3 % en Europe), la France a fait moins mal que ses voisins.

Les délais de paiement tendent à se réduire en France : ils sont de 16 jours pour les particuliers, 15 jours pour les entreprises et 20 jours pour le secteur public – les délais effectifs de paiement pour ces trois catégories d'acteurs étant respectivement de 41, 55 et 60 jours. Cette amélioration est particulièrement constante et remarquable pour le *business to business*.

Bien qu'ils manifestent une amélioration des conditions de paiement en France, ces chiffres demeurent élevés par comparaison avec les pays les plus performants d'Europe en la matière. En Allemagne par exemple, les écarts entre les délais contractuels et les délais effectifs de paiement sont nettement inférieurs (dix jours de moins a minima), les retards allant de 9 jours pour les particuliers et les entreprises à 11 jours pour les services publics. La Finlande affiche des résultats remarquables : l'écart entre les délais contractuels et les délais effectifs de paiement n'y dépasse jamais les 6 jours. Cet écart est tout au plus de 7 jours en Suède, 9 jours en Norvège, 10 jours en Islande et au Danemark, et 13 jours en Autriche.

Trois quarts des entreprises allemandes paient leurs factures en temps et en heure, contre moins d'un tiers des entreprises françaises.<sup>3</sup>

Dans ses derniers rapports, l'Observatoire des délais de paiement avance que les retards ont affecté une entreprise française sur trois. Les sommes colossales qui sont en jeu font cruellement défaut dans la trésorerie des entreprises. « Dans la majorité des cas de procédures collectives, retard ou non paiement sont à l'origine des difficultés, note ainsi Yves Lelièvre, président du Tribunal de Commerce de Nanterre. [...] Le vrai problème, c'est le délai de paiement. Les entreprises ne mesurent pas le coût de traitement des paiements, ou trop tard. » On estime que 25 % des sociétés en dépôt de bilan sont victimes d'un défaut de paiement.

Aux yeux de la plupart des acteurs concernés, les professionnels du recouvrement jouent un rôle essentiel dans l'économie. Leurs clients, au premier rang desquels les entreprises, considèrent les sociétés de recouvrement comme des facilitateurs. Ils les ont généralement incluses dans leur processus de création de valeur et les considèrent moins comme des prestataires que comme de véritables partenaires.

« Le recouvrement permet d'assainir l'économie dans tous ses rouages et d'améliorer la compétitivité des entreprises. »

[ **JOËLLE BLUMACECK**,  
VIALIS, FOURNISSEUR D'ÉNERGIE, TV, INTERNET. ]

« L'activité de recouvrement est un rouage de notre système économique, l'un des acteurs de la chaîne. De même qu'on a besoin de banques pour le crédit, on a besoin du recouvrement pour se faire payer. Les sociétés de recouvrement tiennent un rôle de conciliateur, de médiateur. Elles savent être à l'écoute pour trouver une solution via une négociation mêlée de contraintes. Ce n'est pas un simple encaissement. »

[ **SYLVAIN GARDEA**, DIRECTEUR DU CONTENTIEUX DE LA FÉDÉRATION DU CRÉDIT MUTUEL CENTRE EST EUROPE. ]

2. Intrum Justitia, European Payment Index 2014, Étude qui porte sur 31 pays d'Europe.

3. Altares, Analyse 3<sup>e</sup> trimestre 2013: Le comportement de paiement des entreprises en France et en Europe.

« Le recouvrement de créances : une action légitime, inhérente à l'activité commerciale. »

[ **HERVÉ MONDANGE**, JURISTE AFOC,  
ASSOCIATION FORCE OUVRIÈRE CONSOMMATEURS. ]

Au-delà des clients utilisateurs, la valeur ajoutée des sociétés de recouvrement est soulignée par de nombreux observateurs. Leur capacité à fluidifier les relations commerciales et à rapporter des liquidités est jugée déterminante, en particulier en période de crise.

« Le recouvrement est indispensable dans notre système économique. [...] L'entreprise créancière ne pouvant se permettre d'aller à la rupture définitive, les spécialistes du recouvrement peuvent contribuer à maintenir la relation commerciale. »

[ **CHRISTIAN AUBART**, PRÉSIDENT DU MEDEF AQUITAINE. ]

« Le recouvrement est essentiel, voire vital, pour les entreprises, puisque l'impayé demeure plus que jamais le premier risque de dépôt de bilan. C'est tout aussi essentiel pour les particuliers tels que certains retraités qui tirent leurs revenus de la location d'un bien, par exemple. »

[ **MAÎTRE DOMINIQUE DESGOUTTE**, HUISSIER DE JUSTICE. ]

« Le secteur du recouvrement de créances présente une vraie valeur ajoutée, car ce qui est du domaine des liquidités et du cash est stratégique au vu du contexte : la croissance est lente – avec ce que cela suppose de problèmes potentiels de trésorerie – dans un environnement compétitif où l'on a besoin d'investissements importants. Pour des raisons économiques et réglementaires, les banques prêtent peu et les entreprises doivent investir par leurs propres moyens. Du point de vue

macro-économique, le recouvrement, en permettant aux entreprises de récupérer des liquidités, est un dispositif central. »

[ **NICOLAS BOUZOU**, ÉCONOMISTE, DIRECTEUR ET FONDATEUR  
D'ASTERES, SOCIÉTÉ D'ANALYSE ÉCONOMIQUE ET CONSEIL. ]

« C'est un métier dur, en raison notamment de l'augmentation du nombre des personnes en difficulté. Et recouvrer auprès de personnes en difficulté est complexe. »

[ **JEAN-LUC VATIN**,  
DIRECTEUR DES PARTICULIERS, BANQUE DE FRANCE. ]

« Les professionnels du recouvrement tiennent évidemment un rôle très important dans notre société. Cette profession participe à la fluidité économique : il est facile de vendre... encore faut-il recouvrer ses créances ! Leur rôle est donc fondamental dans la circulation des richesses, dans l'effectivité du contrat. »

[ **JEAN-LOUIS KIEHL**, PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION CRÉSUS,  
CHAMBRES RÉGIONALES DU SURENDETTEMENT SOCIAL. ]

### A.1.3 UN ROUAGE INDISPENSABLE DE LA RELATION CLIENT

Les professionnels du recouvrement représentent l'alternative au « tout judiciaire ».

À l'inverse de la grande majorité des études d'huissiers, qui ont tendance à accélérer le passage au stade judiciaire pour multiplier les actes plus rémunérateurs, les sociétés de recouvrement privilégient le recouvrement amiable afin de préserver la relation commerciale et de limiter le coût pour le débiteur comme pour son créancier ; c'est tout de même essentiel.

Au fil du temps, les professionnels du recouvrement ont trouvé une place entre les créanciers et les débiteurs. Leur rôle de négociateur ne recouvre

qu'une partie de leurs attributions: ils ont étendu leur domaine d'intervention au sein même de la chaîne de gestion du poste client. Les plus qualifiés d'entre eux ont pris des positions expertes dès l'analyse des risques jusqu'au recouvrement contentieux en passant – et c'est là leur force – par le recouvrement amiable auprès des débiteurs particuliers et des entreprises, avec ce que cela comporte de dialogue et de prise en considération des situations et capacités de paiement de chacun de manière à identifier des solutions sans rompre la relation commerciale.

« Je ne travaille pas pour les entreprises, mais il faut être clair: dès lors qu'elles ont exécuté une prestation qui leur a été commandée, elles doivent être payées selon les modalités qui ont été convenues. À la réalité, les choses sont beaucoup moins simples et les entreprises doivent parfois aller jusqu'au contentieux pour être payées. À ce stade, les organismes de recouvrement amiable offrent une alternative qui peut être intéressante, notamment pour trouver une solution acceptable par les parties pour procéder au règlement. »

[ **REINE-CLAUDE MADER**, PRÉSIDENTE DE L'ASSOCIATION NATIONALE DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS CLCV, CONSOMMATION, LOGEMENT ET CADRE DE VIE. ]

« C'est un régulateur économique et social parce qu'il y a des modes de recouvrement amiable et judiciaire. Le fait que les entreprises de recouvrement existent est un bien, car ce sont des professionnels qui entament un dialogue avec le débiteur. La réalité du recouvrement, c'est de trouver une solution pour que les gens s'en sortent. Et l'entreprise qui n'est pas payée a tout intérêt à ce que son client s'en sorte. »

[ **DENIS VOINOT**, PROFESSEUR À L'UNIVERSITÉ DE LILLE 2, DIRECTEUR DU MASTER DROIT DES AFFAIRES, STRATÉGIE DE RECouvreMENT DES CRÉANCES. ]

« Une meilleure information est indispensable pour le débiteur: il convient de clarifier et d'expliquer au consommateur à quel stade se situe son dossier (amiable, instance de jugement ou procédure judiciaire) et qui intervient: le service de recouvrement interne de l'entreprise, l'agence de recouvrement, l'huissier de justice... Globalement on constate, depuis quelques années, des progrès réalisés dans les méthodes de recouvrement utilisées. Il faut poursuivre dans cette voie. »

[ **HERVÉ MONDANGE**, JURISTE AFOC ASSOCIATION FORCE OUVRIÈRE CONSOMMATEURS. ]

Les sociétés de recouvrement revendiquent d'ailleurs leur rôle dans toute la complexité qu'il peut y avoir à recouvrer sans altérer le lien avec le client, voire en le consolidant.

« Nous sommes des régulateurs économiques. Entre autres critères, la dynamique économique repose sur la confiance entre les parties prenantes. Ainsi, par nos actions de recouvrement, nous contribuons activement à la gestion des risques clients et nous agissons de manière concrète pour faciliter les échanges commerciaux. En cas d'impayés, nous sommes le recours du créancier envers son débiteur. À nous de négocier avec ce dernier la meilleure solution pour honorer la dette tout en préservant la relation commerciale entre le fournisseur "créancier" et son client "débiteur". »

[ **SÉBASTIEN DIRAND**, DIRECTEUR GÉNÉRAL CONTENTIA. ]

« Nous sommes un rouage positif de l'économie qui permet de normaliser les relations créanciers / débiteurs. Notre rôle est de réussir à résoudre un certain nombre de difficultés afin que le débiteur puisse remplir ses obligations. Nous sommes là pour résoudre un problème donné à l'avantage de chacune des parties concernées. »

[ **GUY AUREJAC**, DIRECTEUR COMMERCIAL, EFFICO. ]

« Les sociétés de recouvrement tiennent un rôle social puisque, en faisant payer les débiteurs, elles permettent à ceux qui leur ont délivré un produit ou un service de recouvrer leur dû, d'éviter les problèmes économiques. Il faut avoir conscience que pour certains créanciers – particuliers, loueurs, artisans, commerçants... – se faire payer est vital ! Nous sommes là pour mettre de l'huile dans les rouages. »

[PATRICE COSTARD, DIRECTEUR GÉNÉRAL FILACTION.]

La dimension relationnelle de la médiation n'échappe d'ailleurs pas à certains débiteurs particuliers se trouvant dans une situation de réelle fragilité.

26 « Je suis très endetté. Je suis au chômage, je sors de longue maladie... Je me sens à l'aise avec les personnes de la société de recouvrement. Ils m'ont aidé à mettre en place un plan d'échelonnement des remboursements [...] ces personnes sont là pour m'aider. Ils sont sincères, ils m'expliquent et je peux discuter avec eux. Si j'avais traité en direct, face à la banque, je n'aurais pas pu faire front. »

[TÉMOIGNAGE D'UN CLIENT PARTICULIER, DÉBITEUR D'UNE CRÉANCE GÉRÉE PAR UNE ENTREPRISE MEMBRE DE LA FIGEC.]

## > LE RECouvreMENT AMIABLE AUPRÈS DU CONSOMMATEUR DÉBITEUR : UN ROUAGE INDISPENSABLE DE LA RELATION CLIENT

### FORMATION DES COLLABORATEURS

Des collaborateurs formés sur la réglementation et la déontologie, et notamment au secret professionnel et au traitement des données personnelles (clauses insérées dans les contrats de travail et parfois enregistrement des communications téléphoniques dans un but de contrôle et de formation). En cas d'entretien conflictuel, le transfert de la communication se fait au supérieur hiérarchique.

### COMMUNICATION AVEC LE DÉBITEUR

Le respect du débiteur est primordial pour engager une relation de confiance permettant d'aboutir à un plan amiable de règlement.

La communication écrite ou téléphonique est informative et progressive. Le consommateur débiteur est informé du stade auquel se trouve son dossier (phase amiable, phase de prise de titre ou phase de recouvrement judiciaire) ce qui n'est pas le cas quand un huissier de justice intervient par courrier ou par téléphone en matière de recouvrement amiable.

Le premier entretien avec le débiteur est exhaustif afin que le chargé de recouvrement apparaisse comme un médiateur ou un conciliateur entre créancier et débiteur. La bonne solution sera le résultat d'un échange constructif.



### PRIORITÉ AU RECouvreMENT AMIABLE

Le recouvrement amiable, sauf urgence et risque rapide d'insolvabilité du débiteur, doit toujours être privilégié. Il est pragmatique et rapide. Son coût est plus limité, mieux adapté au montant de la dette et nettement moins traumatisant pour le débiteur qu'en phase judiciaire :

– Aucun frais à la charge du consommateur-débiteur qui ne paye que le principal de sa dette et les sommes contractuellement ou réglementairement exigibles. Dans le cas d'un recouvrement amiable, tous les frais d'actes et

démarches (lettres, quittances, appels téléphoniques, sommations de payer, déplacements chez les débiteurs...) sont en effet à la charge du créancier. À l'inverse, en cas de procédure judiciaire, après jugement de condamnation, tous les frais de la procédure et d'exécution sont à la charge du débiteur, ainsi que l'article 700 du code de procédure civile et les intérêts judiciaires.

- Le recouvrement amiable permet un règlement rapide et à moindre coût des créances. Il sauvegarde la relation commerciale entre le commerçant ou le prestataire de services et son client. Il permet une intervention rapide dans la chaîne de l'impayé.
- Il évite au débiteur le stress et le coût d'une procédure judiciaire, tout en allégeant la charge de travail des juridictions.
- Il est possible d'obtenir des délais de règlement au-delà de 24 mois (contrairement à la procédure judiciaire: l'article 1244-1 du code civil limite les pouvoirs du juge et ne lui permet pas d'accorder au débiteur des délais supérieurs à 24 mois).

Alors que les sociétés de recouvrement accordent une priorité absolue à la procédure amiable, il n'en va pas de même des huissiers de justice, qui ont parfois la tentation de délivrer des actes plus rémunérateurs pour une étude (sommation de payer, sommation interpellative et procédure judiciaire après échec de la démarche amiable).



#### LA NÉGOCIATION D'UN PLAN DE RÈGLEMENT DANS L'INTERÊT COMMUN DU CRÉANCIER ET DU DÉBITEUR

- Mise en place avec le débiteur d'un plan de remboursement adapté à sa situation en fixant des délais.
- Négociation des remises d'indemnités, intérêts ou clause pénale moyennant le paiement du principal de la dette.
- Suivi du paiement des échéances convenues et relances éventuelles progressives.
- Encaissement des échéances et reversement rapide des fonds au créancier.
- Utilisation de moyens de paiement simples et incitatifs (carte bleue, prélèvement ou virement bancaire...)

#### A.1.4 DES PROFESSIONNELS EN ÉVOLUTION PERMANENTE

La FIGEC s'est dotée de deux Chartes Déontologiques concernant le recouvrement: une charte sur le recouvrement pour le compte de tiers et une charte sur l'acquisition de créances et le recouvrement pour compte propre. Ces deux chartes requièrent également, de la part des entreprises membres de la FIGEC, un comportement sans équivoque vis-à-vis de leurs clients-créanciers comme des débiteurs. Les professionnels du recouvrement s'engagent ainsi à exiger de la part de leurs clients-créanciers des créances certaines, liquides et exigibles, à obtenir un maximum d'informations sur celles-ci, et à utiliser ces informations, ainsi que celles qu'ils seraient amenés à recueillir en sus, uniquement dans le cadre du recouvrement de la créance confiée.

En parallèle, les professionnels s'obligent, après s'être assurés de l'identité du débiteur, à mener une procédure de recouvrement respectueuse à son égard. Les prises de contact doivent toujours s'effectuer entre 7 heures et 21 heures (sauf avis contraire du débiteur), dans le souci de trouver avec lui une solution. Ils doivent adopter une démarche transparente et ne jamais se prévaloir d'actions qu'ils ne peuvent engager en leur nom.

Les professionnels du recouvrement s'engagent à prendre en compte la volonté du débiteur:

- d'accéder aux informations le concernant (respect des obligations découlant de la loi « Informatique et Libertés »);
- de contester sa dette, en suspendant son dossier le cas échéant, dans l'attente d'éclaircissements et en répondant à ses courriers.

Afin que ces dispositions soient correctement appliquées, ils veillent à former et informer leurs équipes sur la législation et le respect des chartes déontologiques de la FIGEC.

La FIGEC travaille depuis de nombreuses années avec la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à l'amélioration des pratiques en matière de traitement des données personnelles. Elle dispose d'une charte sur le traitement des données à caractère personnel qui s'impose à ses adhérents.

*« Difficulté du secteur du recouvrement : la CNIL ne peut avoir de contacts avec chacun des professionnels par les syndicats, car c'est une entité trop petite qui entend s'appuyer sur des relais qui sont bien sûr au premier chef les organisations professionnelles et les syndicats représentatifs... »*

*Un autre relais essentiel est le correspondant informatique et libertés, acteur incontournable de la mise en conformité...*

*Dans le cas du recouvrement, il y a effectivement de nombreuses données personnelles, des informations souvent transmises par les créanciers et complétées par les spécialistes de recouvrement...*

*Le responsable du traitement doit définir les modalités et les moyens du fichier. Il doit déclarer la création de fichiers, sauf s'il a mis en place un correspondant CNIL qui tient la liste des traitements mis en œuvre...*

*Les entreprises ont tout intérêt à désigner un CIL (Correspondant Informatique et Libertés), pas seulement pour éviter les aspects déclaratifs à la CNIL, mais pour pouvoir s'assurer de la robustesse des pratiques professionnelles... Quand un organisme a plus de 50 personnes, le correspondant doit être désigné au sein de la société, sinon il peut être mutualisé pour le compte de plusieurs responsables de traitement. On constate une vraie lacune sur la mise en place de ces CIL.*

*L'intérêt de se doter d'un Correspondant Informatique et Liberté (CIL) permet de témoigner de la volonté de conformité à la loi « Informatique*

*et Libertés » et donc de sa bonne foi. Parmi les bonnes raisons, on met en avant : vecteur de sécurité juridique, mais aussi informatique, simplicité d'accès à la CNIL, accès personnalisé à un conseil ; preuve d'un engagement éthique de l'entreprise...*

*Le projet de règlement européen, qui refond les textes sur les informations personnelles et la libre circulation, met en avant la responsabilisation des entreprises qui seront amenées à démontrer qu'elles sont en conformité avec la loi « Informatique et libertés »...*

- 1. Il faut que les entreprises se dotent d'un CIL*
- 2. Il faut jouer le jeu de la concertation, mettre à plat des problématiques et donner de l'efficacité aux règles*

*La FIGEC a un code interne de conduite concernant le traitement des données. Il conviendrait de lui donner davantage de consistance et de trouver, avec l'adhésion des professionnels, un modus operandi ancré dans la réalité des entreprises.»*

[ SOPHIE NERBONNE,

DIRECTRICE ADJOINTE, DIRECTION DE LA CONFORMITÉ CNIL.]

### A.1.5 UN MÉTIER À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

La profession a évolué aux côtés de ses clients : elle s'est adaptée à leurs besoins en tenant compte de l'émergence de nouvelles technologies. Pour entrer en relation avec le débiteur, les contacts par SMS et par e-mails se sont ajoutés aux appels téléphoniques. Les moyens de paiement s'étant également diversifiés, tout est fait pour faciliter la tâche au débiteur, qui, même s'il préfère encore parfois payer par chèque, peut régler en ligne par carte bancaire.

L'émergence de nouvelles technologies a également permis aux sociétés de recouvrement d'industrialiser une partie de leurs process. Elles

proposent à leurs clients une capacité à traiter des volumes de factures importants, ce de manière extrêmement professionnelle.

*« Nous avons recours à des spécialistes du recouvrement parce que nous ne savons pas faire ! Nous les sollicitons pour leur efficacité. Si nous devons recouvrer par nous-mêmes, il nous faudrait deux fois plus de monde pour deux fois moins d'efficacité. C'est un métier spécifique, très technique au niveau de l'écoute, qui a évolué au niveau des techniques de relances, avec des logiciels appels entrants/appels sortants. Il requiert de vrais savoir-faire. »*

[ JOËL BADETSKRUIK, ORANGE. ]

Au fil du temps, les sociétés de recouvrement ont étendu leur domaine d'intervention vers l'amont. Elles tendent à se positionner au plus tôt dans la gestion du poste client. Cette démarche est soutenue par l'évolution des systèmes d'informations, qui facilite les échanges client/prestataire. Les sociétés de recouvrement jouent de plus en plus un rôle de conseil dans la prise en charge des retards et des défauts de paiement. Ce rôle est enrichi par le développement d'outils statistiques et d'analyses de données propres, utilisés à des fins d'optimisation du traitement et de la performance.

*« Nous sommes des acteurs de la chaîne de risque du client, que nous contribuons à améliorer. En nous sollicitant tôt, nos clients évitent le passage en contentieux. »*

[ CHRISTINE CORNU, EFFICO. ]

*« Le recouvrement peut être considéré comme un outil au service de la relation client. Intervenant en amont alors que les dysfonctionnements prennent leur source au moment de l'acquisition du client ou de la gestion des cycles de paiement, nous sommes en mesure de pro-*

*poser des sources de correction au process en place chez nos clients à travers l'analyse des comportements payeurs. Par ailleurs, certaines entreprises comptent sur nous pour fidéliser leurs clients grand public. En effet, le coût d'acquisition d'un client est élevé et notre rôle est de trouver une solution afin que celui qui, momentanément, ne paie plus, puisse finalement s'acquitter de son dû sans que cela nuise à la relation commerciale. »*

[ PASCAL LABRUE,

DIRECTEUR GÉNÉRAL EUROPE DE L'OUEST, INTRUM JUSTITIA. ]

## A.2

### UN ENVIRONNEMENT COMPLEXE ET EN MUTATION

34

#### A.2.1 DES ACTEURS, NOMBREUX, HÉTÉROGÈNES, AUX CHAMPS D'INTERVENTION IMPARFAITEMENT DÉFINIS

Au-delà des freins culturels et réglementaires, les sociétés de recouvrement opèrent dans un cadre qui semble souvent flou aux débiteurs. Peu encadrée pendant longtemps, leur activité a été – et est encore – exercée par une grande diversité de professionnels. Cette caractéristique est source d'une certaine confusion, notamment parce que les sociétés de recouvrement restent encore très nombreuses (plus de 400) malgré le phénomène de concentration qui a fait émerger progressivement de grands acteurs, des PME importantes ou même des filiales de grands groupes nationaux ou internationaux.

Aux côtés de ces grands acteurs, on trouve de nombreuses PME ou TPE souvent spécialisées sur un secteur géographique ou un type de créances. La diversité – voire l'hétérogénéité – de ces professionnels et de leurs pratiques n'a pas contribué à façonner une image claire de cette profession.

L'exercice de l'activité de recouvrement amiable par les huissiers, connus du public pour leurs activités dans le cadre judiciaire, contribue à entretenir ce flou. D'autant que ces derniers apparaissent toujours, aux yeux des débiteurs, comme des officiers publics ministériels jouissant des prérogatives liées à leur statut, ce même lorsqu'ils interviennent hors du champ des procédures judiciaires réglementées.

*« L'activité du recouvrement est exercée par une grande diversité de professionnels : auxiliaires de justice (huissiers), banques, professionnels du recouvrement... avec des attributions différentes, des pouvoirs différents. Cette grande diversité d'acteurs est indispensable à l'économie, mais débiteurs et créanciers n'y voient pas clair sur les attributions de chacun de ces acteurs [...] Par exemple, le débiteur reçoit parfois des lettres d'un huissier hors du ressort territorial. Ce genre d'agissement est d'autant plus dramatique quand sont utilisées des formulations extrêmement ambiguës, qui peuvent effrayer le débiteur. »*

[ JEAN-LOUIS KIEHL, PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION CRÉSUS, CHAMBRES RÉGIONALES DU SURENDETTEMENT SOCIAL. ]

Sur le terrain amiable, qui constitue une alternative aussi intéressante qu'indispensable au « tout judiciaire », les cartes sont donc souvent brouillées.

35

#### A.2.2 UNE RÉGLEMENTATION QUI DOIT ENCORE S'IMPOSER

En France, la loi NRE de 2001, relative aux « Nouvelles Régulations Économiques », a institué les intérêts de retard de paiement. En 2008, la Loi de Modernisation de l'Économie (LME) a quant à elle réduit les délais de paiement légaux. La loi du 22 mars 2012 a permis au créancier d'imputer des frais à son débiteur commerçant en cas de retard. L'année 2013 a enfin vu la transposition en droit français de la directive européenne 2011/7/UE du 16 février 2011. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ a été instaurée (article L. 441-6 I 12e alinéa du

Code de commerce) en cas de retard de paiement dans le cadre de relations commerciales entre entreprises.

Il aura ainsi fallu une décennie d'évolutions législatives pour tenter de mettre fin aux dérives des délais de paiement. Les premiers effets de ces mesures ont commencé à se faire sentir : *« Si l'on raisonne de façon chiffrée, l'application généralisée de la LME aurait procuré en 2013 des transferts de trésorerie de 15 milliards d'euros au bénéfice des PME et de 6 milliards pour les entreprises de taille intermédiaire (ETI) »*.<sup>4</sup>

Si le cadre légal s'est amélioré et si les pratiques de paiement sont plus et mieux bordées dans le temps, il reste encore du chemin à parcourir. 36 Faut de textes contraignants et de sanctions financières prévues à l'encontre des contrevenants, les mauvais comportements en matière de paiement sont loin d'avoir été éradiqués. Les entreprises ne sont pas suffisamment attentives à la rédaction de leurs conditions générales de vente et au libellé de leurs factures. Au surplus, elles n'osent pas réclamer le montant intégral de leurs créances à leurs clients importants afin de ne pas risquer de les perdre ; on peut le comprendre.

Si les acteurs du business to business ont globalement tiré avantage de cette pression réglementaire nouvelle sur les débiteurs, ce n'est pas le cas des opérateurs intervenant auprès des consommateurs particuliers, lesquels sont singulièrement protégés dans l'Hexagone. Il est notamment interdit de leur faire supporter les frais de recouvrement : la directive européenne imposant une pénalité de retard de paiement et une contribution aux frais de recouvrement ne concerne, pour l'heure, que les entreprises.

### A.2.3 DES FREINS CULTURELS PERSISTANTS

Dans ce contexte réglementaire à deux vitesses, où le débiteur n'est pas traité de la même façon selon qu'il est professionnel ou particulier, les sociétés de recouvrement sont, de fait, en porte-à-faux. Alors que les entreprises sollicitent et apprécient leurs interventions pour leur professionnalisme, leur efficacité et leur valeur ajoutée, il en va tout autrement dans l'univers médiatique qui entoure le recouvrement sur les particuliers. L'image négative de la profession n'est souvent véhiculée par certains médias qu'à des fins « sensationnelles ». Les pratiques qu'ils dénoncent comme prétendument courantes s'avèrent quasi systématiquement inexistantes, voire fausses. L'ensemble de la profession est souvent assimilé à quelques cas isolés. Les pratiques non conformes qui ont été constatées ont été très fermement dénoncées par les acteurs de la profession, et en premier lieu par les membres de la FIGEC. C'est un euphémisme d'affirmer que les sociétés de recouvrement tentent de remplir les missions qui leurs sont confiées dans un contexte culturel complexe, voire hostile.

Les pays du sud de l'Europe – dont la France – sont davantage confrontés aux défauts de paiement que les pays du Nord.<sup>5</sup>

4. Banque de France, Observatoire des délais de paiement, janvier 2014

5. Intrum Justitia, European Payment Index 2014

## > LES SUCCÈS DE NOS VOISINS

Pour les connaisseurs et les praticiens du recouvrement de créances en Europe, il ne fait aucun doute que l'« *on récupère plus facilement l'argent du créancier quand la législation protège l'économie* », ainsi qu'en témoigne Kornel Tinguely, ex-Président de la FENCA (Federation of European National Collection Associations) et responsable de Creditreform Romandie GNT SA. Et d'expliquer : « *Dans les pays du nord de l'Europe, les gens paient mieux que dans le Sud. Question de culture – dans les pays du Nord on paie rapidement, dans le Sud, on laisse aller – et de législation, donc. Dans les pays du Nord, le débiteur est redevable des frais engagés pour recouvrer les créances.* » Aux Pays-Bas, un débiteur est ainsi redevable de 40€ de frais de recouvrement pour toute facture non acquittée en temps et en heure, qu'il soit un professionnel ou un particulier.

L'avocat Stefan Zickgraf, spécialiste des programmes et financements européens, prône lui aussi une responsabilisation du débiteur. « *Il doit être clair pour le consommateur que s'il ne paie pas, ce sera plus cher. En Belgique, le créancier peut majorer sa facture dès que le délai de 30 jours est dépassé. En Allemagne, il existe un barème fixe pour une lettre de relance ou le lancement d'une procédure de recouvrement. Ainsi, les choses sont claires pour tout le monde, y compris pour le débiteur. Il y a un droit d'insolvabilité des Français en France* », déplore-t-il.

« *Pas question cependant, pour l'un comme pour l'autre, d'accabler les consommateurs. Comme ils ont pu l'observer ailleurs en Europe, les partenariats noués par des sociétés de recouvrement avec les associations de consommateurs donnent souvent des résultats extrêmement positifs et prometteurs. L'association italienne des bureaux de recouvrement Unirec et l'association de protection des consommateurs Adilconsum ont ainsi créé une entité commune pour former les « agents de recouvrement ». Il s'agit de sensibiliser les professionnels du recouvrement aux règles de bonne conduite et de préparer les*

*travailleurs sociaux à l'accompagnement des personnes connaissant des difficultés financières.*

*En Suisse, une collaboration de même type est en train de se mettre en place entre l'association des bureaux de recouvrement (VSI) et deux associations de protection des consommateurs, avec le double objectif de former les collaborateurs des premiers aux règles de bonne conduite et les seconds à l'importance des métiers du recouvrement. « Nous poursuivons tous le même objectif. »*

[ **KORNEL TINGUELY**, ANCIEN PRÉSIDENT DE LA FENCA (FEDERATION OF EUROPEAN NATIONAL COLLECTION ASSOCIATIONS), DIRIGEANT DE CREDITREFORM ROMANDIE GNT SA. ]

Le rapport des Français à la dette est tel que les retards de paiement restent importants, bien qu'ils se soient réduits au fil du temps et au gré de l'évolution de la réglementation. Le dernier rapport de l'Observatoire des délais de paiement assure par exemple que « certaines grandes entreprises des secteurs de l'aéronautique, de l'agroalimentaire, de la construction ou du luxe ont des pratiques de retard de paiement régulières voire généralisées ».

Qu'il s'agisse des entreprises ou des particuliers, un manque cruel de culture de la discipline économique semble expliquer ces pratiques chaotiques en matière de paiement. Une part importante des mauvais payeurs et de ceux qui entravent un recouvrement sain des factures en souffrance minimise ainsi, sciemment ou non, les conséquences des défauts de paiements : elles sont souvent graves, parfois dramatiques. Beaucoup de mauvais payeurs, comme beaucoup de ceux qui font obstacle au recouvrement des factures en souffrance dans le respect des règles professionnelles et éthiques, ne mesurent pas les conséquences des défauts de paiement.

Or les acteurs et observateurs du recouvrement, dans l'Hexagone comme à l'étranger, estiment souvent que la France a délibérément pris le parti du débiteur face au créancier et déplorent la complexité et les coûts des moyens à déployer auprès des débiteurs particuliers.

« Je n'ai jamais vu un pays où l'on préserve autant le débiteur. À tant vouloir le protéger, on l'a désresponsabilisé. Nous rencontrons beaucoup de débiteurs, de tous âges et de tous statuts sociaux, qui assument le fait d'être endettés. Ils connaissent les moyens d'échapper à leurs obligations et, même s'ils ont une certaine capacité à payer, l'envie n'est pas là car ils savent que des procédures (commission de surendettement,

plan de rétablissement pour les particuliers, procédures collectives pour les entreprises) annuleront tout ou partie de la dette. »

[ **MAÎTRE DOMINIQUE DESGOUTTE**, HUISSIER DE JUSTICE. ]

« Nous sommes dans un pays où l'on défend la veuve et l'orphelin, on a un problème avec l'argent et le prêteur est celui qui a tort... »

[ **NICOLAS BOUZOU**, ÉCONOMISTE, DIRECTEUR ET FONDATEUR D'ASTERES, SOCIÉTÉ D'ANALYSE ÉCONOMIQUE ET DE CONSEIL. ]

« Dans les pays voisins de la France, les frais de recouvrement sont facturés aux débiteurs et cela ne pose pas de problème. Pour le consommateur, le dispositif est transparent et il connaît ses obligations. On distingue le débiteur de bonne foi de celui qui ne veut pas payer. Personne ne doit défendre les mauvais consommateurs qui causent préjudice à tout le monde. »

[ **STEFAN ZICKGRAF**, AVOCAT, SPÉCIALISTE DES PROGRAMMES ET FINANCEMENTS EUROPÉENS. ]

Cet état de fait contribue naturellement à perturber la tâche des professionnels du recouvrement, pris entre le marteau de créanciers soucieux de récupérer leur dû et l'enclume de certains débiteurs dont on sait qu'ils ne sont pas tous et toujours de bonne foi.

Pour les débiteurs insolvable et ceux qui s'estiment victimes de litiges – les débiteurs « sincères » –, les professionnels du recouvrement exercent leur métier dans des conditions usuelles. Ils ont affaire à des personnes ou à des organisations qui, pour les premières, veulent payer sans en avoir les moyens et, pour les secondes, sont prêtes à payer si tant est qu'on les entende et considère leur réclamation. Pour tous les autres, qui ne conçoivent pas spontanément que tout bien acquis ou toute prestation effectuée doit être payé, mais pensent en revanche qu'il leur coûtera peu de prendre leur temps pour le faire ou de ne pas le faire du tout, la tâche est plus ardue. Les professionnels du recouvrement n'ont

en effet pas d'autres armes que leur pouvoir de persuasion et un sens aigu de la négociation.

*«Aujourd'hui, la tendance de fond est à la protection du consommateur et par ricochet du débiteur», constate Sébastien Dirand, directeur général de Contentia, société de recouvrement. «Recouvrer l'argent est un métier difficile : dans l'absolu, nous réclamons de l'argent à des gens à qui nous n'avons rien à offrir en contrepartie. En pratique, nous nous attachons aux faits, sans porter de jugement de valeur, et nous sommes là pour trouver des solutions à l'amiable dans l'intérêt du débiteur. En cas d'échec, nous avons un devoir d'information envers eux, car ceux qui ne paient pas s'exposent pourtant à une aggravation de leur situation.»*

## > TOUS LES DÉBITEURS NE SE RESSEMBLENT PAS !

---

Selon la dernière étude menée par Intrum Justitia sur les grandes « familles » de débiteurs, les entreprises débitrices peuvent être réparties en trois groupes :

- celles qui sont réellement insolubles (11 % des entreprises débitrices) ;
- celles qui jouent de leur position dominante pour « mal payer » (10 %) ;
- les spécialistes du retard ou du défaut de paiement, et les entreprises « sélectives » qui choisissent qui et quand payer selon leur bon vouloir : chacune de ces catégories représente de l'ordre de 25 % du total.

Quant aux débiteurs particuliers seuls 18 % sont réellement insolubles. Les experts du non-paiement représentent 14 %, et ont tendance à devenir plus nombreux. 18 % sont des « déménageurs » qui ont « oublié » de régler leur dette avant de changer de domicile et se sont bien gardés d'indiquer leur nouvelle adresse à leur créancier.

#### A.2.4. DES DÉBITEURS PARTICULIERS EN DIFFICULTÉ... ET DES FRAUDEURS DE PLUS EN PLUS PERFORMANTS

Les débiteurs particuliers peuvent voir leur situation économique se dégrader dans le contexte actuel. Tous ne réagissent pas de la même manière.

« Les personnes en difficulté le sont la plupart du temps aussi bien au niveau économique qu'au niveau psychologique. Dans l'incapacité de respecter les engagements financiers qu'elles ont souscrits, la plupart du temps dans des périodes où elles pouvaient faire face, elles sont déstabilisées par une dégradation de leur situation qu'elles ne peuvent plus contrôler. Cela les amène à adopter un comportement irrationnel, par exemple en souscrivant de nouveaux crédits, ce qui les conduit à une augmentation du montant de leur endettement. Certes, toutes les situations ne sont pas subies, les consommateurs ne sont pas exempts de tout reproche, mais il faut observer que les établissements financiers ne jouent pas suffisamment leur rôle de conseil. Une chose est certaine : la situation des surendettés n'est pas enviable. »

[REINE-CLAUDE MADER, PRÉSIDENTE DE L'ASSOCIATION NATIONALE DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS CLCV – CONSOMMATION, LOGEMENT ET CADRE DE VIE.]

Le Baromètre du surendettement<sup>6</sup> dénombre près de 960 000 dossiers déclarés éligibles aux procédures légales de traitement du surendettement. Près de 400 000 plans conventionnels de règlement ont été conclus entre débiteurs et créanciers. Plus de 260 000 mesures ont été imposées ou recommandées dans les cas où aucun accord n'avait pu être trouvé et plus de 270 000 dossiers ont été orientés vers une procédure de rétablissement personnel (procédure judiciaire qui constate l'insolvabilité définitive du débiteur et procède à l'effacement des dettes).

« Aujourd'hui, 30 % des surendettés ne remboursent rien, 50 % environ remboursent la totalité de leur dette amputée des intérêts, les autres s'acquittant d'un remboursement partiel. »

[JEAN-LUC VATIN,  
DIRECTEUR DES PARTICULIERS, BANQUE DE FRANCE.]

En septembre 2013, on évaluait ainsi à 760 000 le nombre de ménages en cours de désendettement.

« On estime le nombre de personnes rencontrant des difficultés de paiement à 2,6 millions aujourd'hui. Un tiers est surendetté, les autres ont du mal à rembourser les établissements de crédits. Ce chiffre est à mettre en rapport avec les 25 millions d'emprunteurs recensés en France... », précise encore Jean-Luc Vatin.

En moyenne, les ménages surendettés dont le dossier est recevable doivent 38 000 €. Ce montant se décompose de la façon suivante : 81,6 % de dettes financières, 10,2 % d'arriérés de charges courantes et 8,2 % d'autres dettes. S'agissant des dettes financières, d'un montant moyen de 33 400 € pour les ménages surendettés, elles sont composées pour 11 % de dettes immobilières, mais, surtout, pour 85,5 % de dettes à la consommation. Des découverts et des dépassements sont enfin constatés dans 59,5 % des dossiers.

Qu'ils soient ou non (sur)endettés, le pouvoir d'achat du revenu disponible brut des Français recule<sup>7</sup>. La part de leurs dépenses pré-engagées (réalisées dans le cadre d'un contrat difficilement renégociable à court terme comme, par exemple, les dépenses de logement) a doublé en 50 ans : elle représente actuellement plus du quart de leur revenu disponible brut.

Les débiteurs particuliers en situation fragile ne doivent pas être confondus avec les fraudeurs, qui deviennent de plus en plus « performants ». Les opérateurs de téléphonie mobile ont révélé en 2012 l'« arnaque » la plus répandue dans leur secteur d'activité : elle consiste à souscrire un

6. Banque de France, Baromètre du surendettement, 4<sup>e</sup> trimestre 2013.

7. Insee, France, portrait social – édition 2013.

forfait pour pouvoir bénéficier d'un Smartphone à bon prix avant de résilier l'abonnement et de basculer vers un opérateur low cost sans s'acquitter des factures émises par le premier. Pour frauder, les resquilleurs ne lésinent pas sur les moyens : ils n'hésitent pas à utiliser une fausse identité ou à fermer leur compte bancaire.

« Sur 100 mauvais payeurs, un tiers environ sont des fraudeurs. Et quelles que soient les actions entreprises, on a peu de chance – de l'ordre de 5% – de recouvrer son argent auprès d'un fraudeur. Après de tout autre profil, notre taux de réussite s'élève à 30%. »

[ JOËL BADETSKRUIK, ORANGE. ]

### A.2.5 DES ENTREPRISES DÉBITRICES DE PLUS EN PLUS

#### NOMBREUSES EN TEMPS DE CRISE

La situation économique des entreprises s'est dégradée depuis le début de la crise qui a éclaté à la fin des années 2000. L'Observatoire des délais de paiement a relevé une augmentation de la charge du crédit inter-entreprises dans quasiment tous les secteurs d'activité.

« Les entreprises jouent sur le crédit fournisseur, notamment quand elles ont essayé d'obtenir des financements auprès des banques qui ne leur sont finalement pas accordés. »

[ MAÎTRE DESGOUTTE, HUISSIER DE JUSTICE. ]

Un tiers des entreprises serait victime ou serait à l'origine d'un retard de paiement. À l'échelle de l'ensemble de l'économie française, ces retards entraîneraient une perte de trésorerie implicite de quelque 6 milliards d'euros en deux ans. Ce phénomène se développe sur fond d'atténuation des effets positifs de la Loi de Modernisation de l'Économie (LME) et nourrit la crainte qu'inspire aux entreprises un risque de défaillances en chaîne. Environ un quart des dépôts de bilan est ainsi imputables à un impayé.

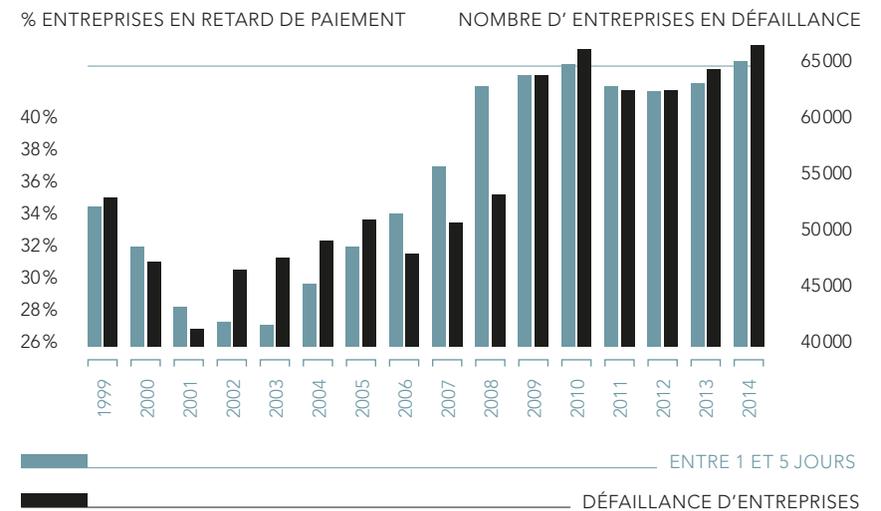
« C'est la cause n°1 des défaillances d'entreprises, c'est une vraie problématique car les entreprises ne peuvent reconstituer leur trésorerie. »

[ MAÎTRE DESGOUTTE, HUISSIER DE JUSTICE. ]

« Les entreprises, et plus spécialement les PME, se trouvent confrontées à une insuffisance de financement de leurs besoins en fond de roulement, liée à la fois à une insuffisance de fonds propres mais aussi à un niveau de poste client élevé. Les banques ayant peu de propension à intervenir pour des crédits court terme, leur trésorerie présente un caractère de vulnérabilité et au moindre incident, comme la défaillance du principal client, elles n'ont d'autres solutions que de se déclarer en cessation de paiement. La gestion du poste client est donc fondamentale et le credit manager devient stratégique pour l'entreprise en s'appuyant le cas échéant sur des spécialistes du recouvrement. »

[ ERIC LATREUILLE, PRÉSIDENT DE L'AFDCC, ASSOCIATION FRANÇAISE DES CREDIT MANAGERS. ]

## > 66,2% DES ENTREPRISES NE RESPECTENT PAS LES DÉLAIS DE PAIEMENT



(Source : Altare)

Sur les 55 517 jugements d'ouverture de procédures collectives enregistrés en 2013, 1 347 ont concerné une demande de sauvegarde (2 %), 15 351 un redressement judiciaire (28 %), 19 163 une liquidation judiciaire (35 %) et 16 828 une liquidation simplifiée (30 %). Les résolutions de plans ont représenté 2 828 demandes (5 %).

« Étant sous-capitalisées, les entreprises françaises sont d'une vulnérabilité totale. »

[YVES LELIÈVRE,

PRÉSIDENT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE.]

### A.2.6 DES ENTREPRISES CRÉANCIÈRES PAS TOUJOURS AU FAIT DE LEURS DROITS ET DE LEURS DEVOIRS

Qu'elles vendent leurs produits ou leurs prestations à des particuliers, à des entreprises ou au secteur public, les sociétés sont parfois désarmées face au défaut de paiement. Alors que les grands groupes sont généralement outillés au plan juridique pour faire face aux mauvais payeurs, un grand nombre d'ETI, de PME et, *a fortiori*, de TPE, sont souvent à la peine. Si elles ne connaissent pas toujours bien leurs droits, elles ignorent parfois leurs devoirs : il s'agit en l'espèce des outils réglementaires ou juridiques qui sont à leur disposition et qu'elles sont tenues d'utiliser pour prévenir ces défauts de paiement.

La loi les enjoint ainsi à faire figurer sur leurs factures les dispositions légales existantes en cas de retard de paiement. L'entreprise doit mentionner la date d'échéance du règlement et le montant de l'indemnité forfaitaire – 40 € par facture – pour frais de recouvrement prévus dans le cadre des relations commerciales entre entreprises, éventuellement

augmenté d'une indemnité complémentaire de retard dûment justifiée (cf. articles L. 441-3 et L. 441-6 du Code de commerce). En théorie, le vendeur n'est pas censé réclamer ces sommes dues de plein droit : elles devraient être payées spontanément par le client négligent. Mais de la théorie à la pratique, il y a évidemment un pas.

L'enquête de la CGI (Confédération Française du commerce de gros Inter-entreprises et du commerce international), citée dans le Rapport 2013 de l'Observatoire des Délais de paiement, révèle que « la majorité des entreprises interrogées déclare ne pas utiliser les outils de compensation prévus par la nouvelle réglementation en cas de retard de paiement. Une proportion significative des répondants ne fait d'ailleurs pas apparaître l'indemnité forfaitaire de 40 euros sur ses documents commerciaux en dépit du caractère obligatoire de cette mention. Par la suite, le plus souvent, cette indemnité n'est pas davantage réclamée ». L'AFDCC (Association Française des Credit Managers) fait un constat similaire : elle observe que « les outils de rétention mis à la disposition des entreprises par la LME sont encore, dans les faits, peu appliqués. Ainsi, si plus de huit répondants sur dix déclarent effectivement avoir mentionné sur leurs factures l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement prévue par la directive européenne transposée en 2013, seuls 35 % l'ont ensuite intégrée dans leurs factures de relance ».<sup>8</sup>

Ignorance ? Négligence ? Peut-être. Il semble aussi que prédomine la crainte des fournisseurs à faire valoir leurs droits auprès de donneurs d'ordre dont ils craignent la raréfaction, voire le tarissement, des commandes. L'Observatoire des délais de paiement n'établit-il pas la « relation clairement positive entre la taille des entreprises et leur propension à s'affranchir du délai légal le moment venu de solder leurs dettes » ? La Banque de France souligne pour sa part que bien qu'elles aient mis en application les nouvelles règles en vigueur sans pour autant obtenir le règlement de leurs factures dans les délais prévus par la loi, près de la moitié des entreprises n'osent pas réclamer les pénalités de retard prévues.

8. Banque de France, Rapport annuel de l'Observatoire des délais de paiement, édition 2013

Ces enquêtes mettent en évidence la réalité des pratiques de paiement et l'irrationalité qui préside trop souvent à leur gestion : de nombreuses entreprises n'osent pas, ne savent pas, ne veulent pas ou ne peuvent pas faire valoir leurs droits. À croire que, en France, le fait de réclamer son dû – et *a fortiori* les intérêts qui s'y ajoutent en cas de retard – serait et resterait encore « déplacé ».

Beaucoup d'entreprises, en particulier des TPE et des PME, ne disposent pas de moyens humains et financiers suffisants pour prendre en charge de façon circonstanciée la gestion de leur poste client.

« Les entrepreneurs sont conscients du risque de défaut de paiement. Les grandes entreprises déploient des moyens suffisants en ayant recours à des professionnels. Mais elles savent se prémunir en amont et font appel à des consultants pour mettre en place des garde-fous. Les PME, elles, sont conscientes du risque mais n'ont pas les mêmes moyens. On constate que, généralement, elles méconnaissent le droit et souffrent de problèmes d'organisation. De fait, ce qu'elles ont mis en place ne fonctionne plus quand le marché se tend. »

[ DENIS VOINOT, PROFESSEUR À L'UNIVERSITÉ DE LILLE 2,  
DIRECTEUR DU MASTER DROIT DES AFFAIRES,  
STRATÉGIE DE RECouvreMENT DES CRÉANCES. ]

Au fil du temps et sous l'effet des coups portés par la crise à leur carnet de commandes ainsi qu'à leurs ressources financières, les entreprises se sont davantage préoccupées de leurs flux financiers. Mais leur situation varie selon leur taille. Les grandes entreprises interviennent ainsi très en amont dans la relation client pour limiter le risque et sont fréquemment dotées d'outils et de moyens humains suffisants pour faire face aux aléas de paiement. Les TPE et PME sont souvent moins bien loties.

Victimes de moyens plus limités, elles ont tendance à s'exposer gravement au défaut de paiement.

« Le chef d'entreprise ne connaît pas toujours très bien sa situation, les conditions de ses contrats. Ses conditions générales de vente ne sont pas toujours très claires, suivies, adaptées, et il ne maîtrise pas ses conditions de paiement... La plupart du temps, dans les PME, la source du problème est à rechercher dès la signature des contrats! »

[ YVES LELIÈVRE,  
PRÉSIDENT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE. ]

## > RECOUVREMENT SANS FRONTIÈRES

Le titre exécutoire et l'injonction de payer sont des outils simples, mis à disposition des entrepreneurs souhaitant s'« aventurer » à l'étranger. Uniquement délivrés – c'est leur seule limite – dans le cas d'une créance incontestée, ils permettent aux Français d'agir devant les juridictions françaises en évitant l'exequatur, c'est-à-dire la reconnaissance d'une décision judiciaire étrangère par la juridiction du pays où la décision sera exécutée. Un entrepreneur français peut introduire une demande d'injonction de payer européenne contre un débiteur étranger. Une ordonnance, directement exécutoire dans le pays du débiteur, sera alors délivrée. L'entrepreneur peut également assigner en paiement son débiteur étranger en France et solliciter la délivrance d'un titre exécutoire européen.

52

« En Allemagne, ce dispositif fonctionne très bien », assure Stefan Zickgraf (Avocat, spécialiste des programmes et financements européens). Le demandeur utilise un formulaire pré-rempli et très formalisé sur lequel il appose les coordonnées du débiteur et du créancier, le montant principal et les intérêts de la créance, ainsi que la nature de cette dernière. Aucun justificatif n'est requis. Les frais de justice sont contenus (une centaine d'euros pour une créance de 10 000 €).<sup>9</sup>

9. [www.alliancejuris-media.com/2012/06/la-procedure-dinjonction-de-payer-allemande](http://www.alliancejuris-media.com/2012/06/la-procedure-dinjonction-de-payer-allemande)

## B

# COMMENT RELEVER LES DÉFIS QUI S'IMPOSENT AUX ACTEURS DU RECOUVREMENT ?

53

Les professionnels du recouvrement se trouvent aujourd'hui dans une situation paradoxale. Non seulement leur rôle est diversement apprécié, selon que l'on se place du côté des entreprises ou des particuliers qui récupèrent leur dû ou de celui de certains débiteurs qui ont affaire à eux, mais en outre ils opèrent dans un environnement économique et réglementaire contrasté. Le débiteur n'est en effet pas traité de la même façon selon que les professionnels du recouvrement interviennent auprès des entreprises ou des particuliers. Dans le monde des affaires, l'entreprise créancière est considérée a priori comme une victime. Dans le cas des clients particuliers, c'est le débiteur que l'arsenal législatif tend à regarder comme une victime et, de fait, à protéger.

54 Qu'elles soient débitrices ou créancières, les entreprises traversent une passe difficile. Elles vivent dans un contexte de crise qui, de conjoncturel, a progressivement pris des allures de malaise structurel. Les TPE et les PME pâtissent tout particulièrement du manque de formation et d'information de leurs dirigeants, lequel accentue leur vulnérabilité. Du côté des particuliers enfin, débiteurs et créanciers, la situation est préoccupante au vu du nombre des dossiers de surendettement et de celui des personnes rencontrant de réelles difficultés de paiement.

Au regard de la situation économique actuelle et de ses enjeux, il est temps de changer notre vision du triptyque « débiteur, recouvreur, créancier ». Bien qu'on ait tendance à les opposer, leurs intérêts communs sont nombreux. Parce qu'un débiteur, entreprise ou particulier, peut sortir durablement – et la tête haute – d'une mauvaise passe s'il est bien accompagné. Parce que le créancier a tout à gagner à ce qu'il en soit ainsi. Parce qu'enfin le professionnel du recouvrement peut jeter des ponts et créer le lien entre ces deux parties afin qu'elles trouvent un terrain d'entente et consolident leur relation commerciale.

Pourquoi avoir recours au recouvrement judiciaire quand on peut l'éviter, sachant que « si une créance connaît tous les rebondissements procéduraux possibles et imaginables, elle subira 9 procédures successives et 66 étapes judiciaires » et que « le procès pourra se dérouler potentiellement devant 684 juridictions »<sup>10</sup> ? D'autant que pour une entreprise, poursuivre son client devant un tribunal a pour seule conséquence certaine de le perdre : les relations commerciales ne résistent généralement pas à l'épreuve de la justice.

Trois types de leviers permettraient selon nous d'établir un nouvel équilibre dynamique entre les parties prenantes de la chaîne du recouvrement en responsabilisant clairement chacune d'elles.

10. [www.parabellum.pro/Recouvrement-judiciaire-sortir-de-la-quadrature-du-cercle-grace-a-la-mediation-interentreprises\\_a425.html](http://www.parabellum.pro/Recouvrement-judiciaire-sortir-de-la-quadrature-du-cercle-grace-a-la-mediation-interentreprises_a425.html)

## B.1

### LES LEVIERS DE RESPONSABILISATION

56

Les Français naissent endettés (endettement public) sans pouvoir y remédier. Il serait désastreux qu'ils pensent qu'il en est de même de leurs finances personnelles. C'est pourtant le cas pour une partie des débiteurs particuliers. Les responsabilités ne sont pas à chercher uniquement de leur côté : l'accès facile à certains crédits et le recours simplifié à des facilités de paiement jouent parfois en défaveur des populations fragilisées que ces dispositifs prétendaient aider. En 2007, des think tanks européens se sont penchés sur le problème du surendettement. Une étude publiée en 2008<sup>11</sup> listait les « raisons des difficultés financières des ménages : bas revenu persistant, chocs financiers défavorables, recours trop important au crédit et mauvaise gestion du budget ». Ce constat a débouché sur une série de mesures destinées à prévenir le surendettement, au premier rang desquelles la promotion de l'« emprunt responsable » et de l'« éducation financière ».

Cette dernière étude relève des mesures de première intention et de première urgence. La même étude rappelait que « certains particuliers

n'ont pas les compétences suffisantes pour gérer leurs finances et prendre des décisions en connaissance de cause » et insistait sur « l'importance d'une bonne éducation financière pour [leur] permettre d'être informés des risques et opportunités des produits financiers et pour les aider à prendre des décisions en connaissance de cause ».

Il est toujours préférable d'assumer sa dette et de ne pas la cacher : cela permet de trouver une solution plutôt que de subir des conséquences plus sévères. Les sociétés de recouvrement de créances jouent un rôle clef dans cet indispensable travail de pédagogie.

*« Quand vous avez de l'argent, les maisons de crédit vous « donnent » des prêts. Mais dès qu'on a un problème, il n'y a personne pour se montrer, au moins, un peu compréhensif. On est moins que rien parce qu'on n'a pas payé. Dans la société de recouvrement avec laquelle je suis en contact, il y a de la gentillesse dans le ton de mon interlocutrice. Un jour, je lui ai dit : « Peut-être tout cela est-il de notre faute ? ». Elle m'a répondu : « Un problème peut toujours arriver. Si, un mois, vous ne vous pouvez pas payer, appelez-moi. » Ne serait-ce que ça... on ne se sent pas rejeté comme si l'on était un criminel. »*

[ TÉMOIGNAGE D'UN CLIENT PARTICULIER DÉBITEUR D'UNE CRÉANCE  
GÉRÉE PAR UNE ENTREPRISE MEMBRE DE LA FIGEC. ]

57

La Cour des Comptes s'est intéressée en 2013 à la lutte contre le surendettement. Elle déplore que, si la prévention du surendettement<sup>12</sup> s'insère dans l'objectif de « lutte contre la pauvreté et les exclusions » qualifié d'impératif national par l'article L. 115-1 du Code de l'action sociale et familiale, « l'État n'a pas à ce jour défini d'objectif de réduction du surendettement, de priorités dans les actions préventives à mener, ni précisé les moyens pour accompagner les personnes en difficulté financière. De même, il est resté absent des coopérations entre acteurs locaux, initiées ici et là ».

Tout ou presque reste à faire en matière de prévention auprès des parti-

11. Observatoire de l'épargne européenne (Paris, France), Personal Finance Research Centre de l'université de Bristol (Royaume-Uni), Centre for European Policy Studies (Bruxelles, Belgique), *Vers une définition opérationnelle européenne commune du surendettement*

12. Rapport public annuel 2013 ; [www.ccomptes.fr](http://www.ccomptes.fr)

culiers. Dans les pays où celle-ci prend forme, la conjugaison des forces des différents partenaires – associations de consommateurs, prestataires de services financiers et agences de crédit – a permis d’obtenir des résultats concrets. Il semble donc opportun que les protagonistes aux prises avec les problématiques de surendettement organisent leur collaboration afin de participer activement à l’éducation financière de leurs (futurs) clients.

« *Le recouvreur est un expert et il peut aider le particulier à se protéger des dettes idiotes* », estime à ce propos Stefan Zickgraf, Avocat spécialiste des programmes et financements européens.

58 Par conséquent, le législateur français doit, comme l’ont fait la majorité des pays européens, renforcer les obligations des débiteurs particuliers en imposant le transfert du coût de l’impayé vers le mauvais payeur. S’il est louable de renforcer la protection du consommateur, il est en effet extrêmement dangereux de déresponsabiliser celui-ci face à l’impayé et à ses conséquences, en particulier ses conséquences judiciaires.

## B.2

### LES LEVIERS DE SENSIBILISATION

La sensibilisation des dirigeants d’entreprise est une autre nécessité urgente. Les retards de paiement ne sont pas sans effet sur la bonne marche des affaires. Au-delà, le défaut de paiement peut se révéler extrêmement préjudiciable, voire fatal pour certaines sociétés.

L’Union européenne a pris le problème des délais de paiement à bras-le-corps avec la directive 2011/7/UE et sa transposition en droit national en 2013. Le gouvernement français s’est quant à lui engagé à la stabilité réglementaire en la matière. Le message du règlement à 30 jours pour les collectivités ou 60 jours pour les entreprises est donc suffisamment clair aujourd’hui pour être largement relayé auprès des dirigeants soucieux de la bonne gestion de leur poste client.

Dans le cadre de la Campagne sur le retard de paiement, Renaud Soufflot de Magny, Chef adjoint de la Représentation en France de la Commission Européenne, a rappelé le coût que représentent les retards de paiement ainsi que l’impact négatif qu’ils exercent sur le commerce

transfrontalier et a appelé tous les acteurs « à faire changer la culture du paiement, à renforcer la prise de conscience des principales intéressées, les PME (créancières) ».

La Banque de France souligne par exemple que les encours bancaires s'affichant au passif des entreprises sont estimés à 800 milliards d'euros. « Un moyen, pour elles, de se soulager de leur crédit bancaire serait de réduire leur BFR (besoin en fonds de roulement) en se faisant payer plus tôt. C'est un enjeu pour la survie des entreprises et un enjeu collectif, qui plus est : on pourrait assister à une flambée des défaillances d'entreprises avec des conséquences terribles sur l'emploi », insiste Claude Piot, Directeur des Entreprises à la Banque de France.

60

Plus globalement, chacun doit bien se convaincre que la dégradation régulière des délais de paiement au sein d'une économie constitue toujours un signe de fuite en avant si ce signal n'est pas pris en compte. La gestion du poste client est, à ce titre, un poste avancé d'analyse de la santé de l'économie d'un pays, et plus particulièrement de la santé de ses entreprises.

Les lois récemment promulguées ont eu le mérite de prendre des positions fermes sur les délais de paiement : elles ont imposé des contraintes et prévu des sanctions financières. La question de l'accompagnement des entreprises dans l'application de la loi et ce qu'elle implique pour le débiteur – paiement d'intérêts de retard et remboursement des frais de recouvrement – continue néanmoins de se poser. On peut imaginer que les professionnels du recouvrement auront un rôle à jouer, notamment auprès de ces TPE et ETI qui ne savent pas comment faire pour recouvrer leur dû sans rompre la relation commerciale auprès de leurs donneurs d'ordres, principaux fournisseurs et, parfois, premiers fos-

soyeurs. Ce rôle ira de la prévention des défauts de paiement jusqu'à la récupération des créances.

Il convient notamment de sensibiliser les dirigeants d'entreprise à la nécessité de prendre en compte leur problématique de facturation et de règlement avant même d'avoir vendu leur marchandise ou leur prestation. S'informer systématiquement sur ses prospects et clients, définir clairement ses conditions générales de vente, rechercher l'excellence en matière de facturation, suivre l'évolution de son poste clients et de ses clients eux-mêmes pour adapter les règlements à leurs difficultés éventuelles, constituent la base de la sécurisation des règlements.

Il faut ensuite convaincre les dirigeants qu'il est primordial de réagir immédiatement en cas de retard de paiement. Les chances de recouvrer une créance s'amenuisent en effet considérablement avec le temps : si l'on a encore quelque 75 % de chances de récupérer son dû trois mois après l'échéance, on en a moins de 50 % au bout d'un an. Au-delà, autant considérer que le recouvrement de la créance relève de l'exception... Il faut donc agir, et vite. Lorsque la situation aboutit à un rejet bancaire, il est bien souvent déjà trop tard. Or la majorité des PME réagit en moyenne 6 mois après l'échéance. En s'adressant le plus rapidement possible à un professionnel, comme c'est l'usage dans les pays scandinaves par exemple, on maximise donc ses opportunités de recouvrement. Le montant des passages en pertes enregistrés en 2013 est de 56 milliards d'euros en France et de 360 milliards en Europe.

Ce n'est que la partie émergée de l'iceberg des préjudices subis par les entreprises. En peaufinant leurs contrats et en gérant plus finement leur portefeuille clients, les entreprises limiteront naturellement retards et défauts de paiement. Le cas échéant, en traitant dans les meilleurs délais leurs impayés, elles se mettront résolument en position de récupérer leur dû. En veillant à la qualité des dossiers qu'elles transmettent à leurs partenaires du recouvrement – notamment en s'assurant que

61

les créances transmises sont bien certaines, liquides et exigibles – elles contribueront enfin à ce que le recouvrement se déroule dans des conditions saines.

## B.3

---

### LES LEVIERS DE RÉGULATION

La responsabilisation des particuliers et la sensibilisation des entreprises aux ravages causés par les retards et défauts de paiements ne peuvent s'entendre que dans un cadre législatif favorisant clairement le respect des engagements des clients et des fournisseurs. L'observation de la situation des délais de paiement dans différents pays montre à ce titre que la régulation est une condition nécessaire, les pays n'ayant pas fait évoluer leur législation étant aujourd'hui au nombre des mauvais élèves. En France, la mise en place du dispositif législatif actuel s'est traduite par un encadrement plus vigoureux des pratiques de règlement des factures entre professionnels et a permis une amélioration des délais. À l'opposé, les pratiques dans l'univers des particuliers restent figées dans un cadre réglementaire visant à surprotéger le débiteur. S'il n'est pas question de fragiliser ce dernier, rien ne fait obstacle à ce qu'il soit lui aussi légitimement placé face à ses responsabilités. Quoi de plus logique que de faire supporter aux mauvais payeurs le coût de leurs impayés ? C'est d'ailleurs ce que font nos voisins nord-européens.

« Est-il normal que le créancier paie pour le mauvais payeur ? », interroge Pascal Labrue (Directeur Général Europe de l'Ouest, Intrum Justitia). « Dans les faits, le créancier intègre le coût des impayés à ses prix de vente. Au final, en France, celui qui paie en temps et en heure paie aussi pour le mauvais payeur. »

Face aux débiteurs, les professionnels du recouvrement doivent être exemplaires et irréprochables. Si les articles du code des procédures civiles d'exécution ont précisé les règles d'exercice du métier, certains d'entre nous ont, depuis longtemps, souhaité les renforcer de façon volontaire avec, entre autres, la mise en place d'une charte d'éthique et d'un référentiel de bonnes pratiques. Nous estimons aujourd'hui que tous les professionnels du recouvrement de créances devraient se conformer à ces règles exigeantes mais indispensables. L'évolution très récente de la loi sur la consommation fait d'ailleurs référence à la définition de bonnes pratiques en la matière. La FIGEC milite pour la définition de ces bonnes pratiques et propose d'y apporter son concours.

Une rigueur comparable est également attendue de la part des créanciers. Confier une créance à un professionnel du recouvrement doit être un geste responsable. Pour ce faire, les créanciers doivent impérativement transférer aux sociétés de recouvrement des fichiers ou des informations fiables montrant que chaque créance est « certaine, liquide et exigible ». Il serait par ailleurs profitable d'enrichir ces données – autant que faire se peut et dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés » – d'informations susceptibles de faciliter les négociations menées avec le débiteur. Trop souvent, certains créanciers se contentent, pour toute information sur la créance, de transmettre au mandataire en recouvrement un nom, un prénom et un montant. La réglementation est pourtant claire : dans le premier courrier obli-

gatoire adressé au débiteur, la société de recouvrement doit apporter le maximum d'informations permettant au débiteur de comprendre le fondement de la créance. Or ces données font parfois défaut.

Information et régulation contribueront à faire bouger les lignes du recouvrement de créances en rééquilibrant les rapports entre les protagonistes. Débiteurs, créanciers, professionnels du recouvrement de créances : tous ont intérêt à ce que leurs rapports soient plus équilibrés et plus responsables. Cela passe par un changement de modèle, mais aussi par un changement de rythme. L'allongement des délais de paiement dessert toujours les uns et les autres.

## B.3

---

# LES 20 PROPOSITIONS PORTÉES PAR LES MEMBRES DE LA FIGEC

La FIGEC a la conviction qu'une meilleure pratique du recouvrement de créances serait profitable aux débiteurs, aux créanciers, aux professionnels et, au-delà, au monde des affaires et à la société tout entière. S'inscrivant dans une démarche constructive et responsable, elle porte une série de propositions destinées à faire tendre chacune des parties impliquées vers un objectif commun : réduire les défauts de paiement pour améliorer les conditions de vie des débiteurs comme des créanciers en permettant aux professionnels du recouvrement de remplir leur mission dans un cadre pacifié.

### RENFORCER LES OBLIGATIONS DU CRÉANCIER

1. Les créanciers s'engagent sur la transmission de créances certaines, liquides et exigibles. Dans le cadre du débat parlementaire intervenu en 2013 et en début d'année 2014 sur le projet de loi Hamon, un amendement visant à renforcer les obligations des créanciers en ce sens a été rejeté. Or 95% des litiges rencontrés durant la phase de recouvrement sont justement liés au caractère exigible ou non de la créance. Cet engagement est donc plus que jamais déterminant.
2. Le créancier s'assure de transmettre aux sociétés de recouvrement toute information utile justifiant la créance pour matérialiser la facture et, au minimum, le numéro de la facture/ numéro de la prestation, la date de l'émission, les avoirs éventuels, les règlements déjà effectués, la nature de la prestation ou du bien vendu, ainsi que la date de déchéance du terme dans l'hypothèse du crédit. Ces données visent à agir de façon plus personnalisée et professionnelle vis-à-vis du débiteur.

3. Le créancier détaille en toute transparence les montants à recouvrer : montant en principal, intérêts, indemnités contractuelles et/ou règlementaires, clause pénale... et transmet ces informations au professionnel en charge du recouvrement. De telles précisions permettent à la société de recouvrement d'intervenir auprès du client débiteur de façon précise, circonstanciée et justifiée.
4. En cas de contestation étayée du client débiteur, le créancier s'engage à lui répondre dans un délai maximum de 30 jours.

### RENFORCER LES OBLIGATIONS DES SOCIÉTÉS DE RECOUVREMENT

5. Les engagements figurant dans les Chartes de la FIGEC doivent être transposés et proposés à toutes les sociétés de recouvrement, chacune devant agir conformément à un code de déontologie encadrant étroitement ses démarches ainsi que le traitement des données personnelles. Nous proposons d'élaborer et de mettre en œuvre un code de bonnes pratiques du recouvrement portant notamment sur le respect du client débiteur, les horaires et les jours d'appel. Ce code sera soumis aux différentes parties prenantes : pouvoirs publics, DGCCRF, CNIL et associations de consommateurs.
6. Les sociétés de recouvrement doivent obligatoirement adhérer à un syndicat professionnel.
7. Chaque syndicat professionnel délivre un agrément professionnel en contrepartie d'un engagement formel des sociétés à appliquer le code de bonnes pratiques mentionné ci-dessus.

- 70
8. Les sociétés de recouvrement justifient d'une surface financière adéquate en ayant souscrit une caution bancaire ou une garantie financière en rapport avec les montants qu'elles encaissent pour compte de tiers.
  9. Tous les acteurs intervenant sur le marché du recouvrement ont pour obligation de publier leurs comptes annuels.
  10. Les sociétés de recouvrement s'engagent à appliquer les prescriptions de la « Charte de protection des données personnelles » spécifique à l'activité de recouvrement, élaborée par la FIGEC et ayant reçu l'agrément de la CNIL.
  11. Les sociétés de recouvrement doivent permettre, faciliter et encourager les audits clients dans une perspective d'amélioration des pratiques professionnelles.
  12. Les sociétés de recouvrement s'engagent à informer le débiteur des conséquences potentielles d'une absence de régularisation à l'amiable. Ces informations doivent être données dans le respect du débiteur et du champ d'intervention dans lequel les sociétés de recouvrement opèrent.
  13. Les sociétés de recouvrement se dotent d'un médiateur interne ou d'un « correspondant médiation » au sein de leur organisation professionnelle susceptible d'engager le dialogue avec les débiteurs qui en exprimeraient le besoin. Le médiateur ou le « correspondant médiation » sera également l'interlocuteur privilégié pour les relations avec la DGCCRF et les associations de consommateurs.

14. Au-delà d'une certaine taille, qui reste à définir, les sociétés de recouvrement se dotent de systèmes d'enregistrement des appels entrant et sortant de leurs plateformes à des fins de preuve et d'amélioration continue des pratiques, de protection des débiteurs et de protection de leurs propres salariés.

### RENFORCER LES OBLIGATIONS DU DÉBITEUR

15. Afin de responsabiliser les débiteurs et de ne plus pénaliser les bons payeurs, des indemnités forfaitaires doivent être instaurées pour les débiteurs particuliers, comme c'est le cas en France depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 en matière de créances commerciales. Ces indemnités forfaitaires doivent être encadrées et plafonnées pour sécuriser le débiteur particulier. Le barème de calcul de ces indemnités que nous proposons est le suivant : 10% avec un minimum de 10 € et un maximum de 40 €. Ces indemnités ne s'appliquent pas au débiteur dont le dossier de surendettement a été jugé recevable par la commission de surendettement.
16. Les débiteurs contestant le bien-fondé de la créance auprès de la société de recouvrement en charge de leur dossier doivent systématiquement entamer une tentative de résolution amiable auprès de ladite société ou auprès du médiateur avant de saisir la DGCCRF ou toute instance judiciaire.

### OUVRIRE LE MARCHÉ DES CRÉANCES PUBLIQUES

17. Le recouvrement des créances publiques doit être ouvert à tous les professionnels du secteur afin de privilégier la voie amiable. Cette mesure permettrait à l'État de contenir ses frais

de recouvrement ainsi que d'améliorer son taux de recouvrement des amendes et des condamnations judiciaires.

### RENDRE LE MARCHÉ DU RECOUVREMENT PLUS LISIBLE

18. Une cartographie et un séquençage des étapes du recouvrement doivent être établis. Il s'agira d'identifier et de spécifier le rôle de chacun des intervenants potentiels dans les procédures amiables et judiciaires.
19. Afin de garantir l'égalité concurrentielle sur un même marché, l'ensemble des intervenants – sociétés de recouvrement, huissiers – doivent se conformer aux mêmes chartes de bonnes pratiques, obligations professionnelles et réglementations dans le cas de procédures de recouvrement amiable.
20. L'ensemble des intervenants – sociétés de recouvrement, huissiers – doivent également bénéficier des mêmes accès privilégiés (fichiers de recherches, état de solvabilité...) facilitant le recouvrement des créances. À ce titre, les huissiers doivent indiquer très clairement aux débiteurs qu'ils agissent dans le cadre d'une procédure amiable lorsque tel est le cas.

# ANNEXES

---

Liste des contributeurs	76
Liste des participants au groupe de travail	78
Les articles L 111-8, L 124-1, L 141-1 et R 124-1 à R 124-7 du code des procédures civiles d'exécution	79
Les articles L 122-11 à L 122-14 et L122-16 du code de la consommation	84
L'article 131-13 du code pénal	86
Sources/Bibliographie	87

## REMERCIEMENTS AUX PRINCIPAUX CONTRIBUTEURS DU LIVRE BLANC

**CHRISTIAN AUBART,**

PRÉSIDENT MEDEF AQUITAINE, VICE-  
PRÉSIDENT PÔLE « ENTREPRENEURIAT ET  
CROISSANCE », PRÉSIDENT COMMISSION  
« DYNAMIQUE ENTREPRENEURIALE »

**JOËL BADETSKRUIK,**

ORANGE

**JOËLLE BLUMACECK,**

SOCIÉTÉ VIALIS

**NICOLAS BOUZOU,**

ÉCONOMISTE, DIRIGEANT DU CABINET  
ASTERES

**CHRISTINE CORNU,**

COLLABORATRICE D'EFFICO, SOCIÉTÉ DE  
RECOUVREMENT ADHÉRENTE À LA FIGEC

**MAÎTRE DOMINIQUE DESGOUTTE,**

HUISSIER DE JUSTICE

**SYLVAIN GARDEA,**

DIRECTEUR DU CONTENTIEUX, FÉDÉRA-  
TION DU CRÉDIT MUTUEL CENTRE EST  
EUROPE (CMCEE À STRASBOURG)

**JEAN-LOUIS KIEHL,**

PRÉSIDENT, FÉDÉRATION FRANÇAISE DES  
ASSOCIATIONS CRESUS (CHAMBRES  
RÉGIONALES DU SURENDETTEMENT  
SOCIAL)

**STÉPHANE KNOERR,**

ASSOCIATION DES AVEUGLES ET  
AMBLYOPES D'ALSACE LORRAINE

**ERIC LATREUILLE,**

PRÉSIDENT, AFDCC (ASSOCIATION  
FRANÇAISE DES CREDIT MANAGERS)

**YVES LELIEVRE,**

PRÉSIDENT, TRIBUNAL DE COMMERCE DE  
NANTERRE

**REINE-CLAUDE MADER,**

PRÉSIDENTE, CLCV (CONSOMMATION,  
LOGEMENT ET CADRE DE VIE)

**JÉRÔME MANDRILLON,**

PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES  
PROCÉDURES COLLECTIVES, TRIBUNAL DE  
COMMERCE DE NANTERRE

**HERVÉ MONDANGE,** RESPONSABLE

JURIDIQUE, AFOC (ASSOCIATION FORCE  
OUVRIÈRE CONSOMMATEURS)

**SOPHIE NERBONNE,**

DIRECTRICE ADJOINTE,  
DIRECTION DE LA CONFORMITÉ, CNIL

**KORNEL TINGUELY,**

ANCIEN PRÉSIDENT DE LA FENCA  
(FEDERATION OF EUROPEAN NATIONAL  
COLLECTION ASSOCIATIONS), DIRIGEANT  
DE CREDITREFORM ROMANDIE GNT SA

**JEAN-LUC VATIN,**

DIRECTEUR DES PARTICULIERS,  
BANQUE DE FRANCE

**DENIS VOINOT,**

PROFESSEUR À L'UNIVERSITÉ DE LILLE 2,  
DIRECTEUR DU MASTER DROIT DES  
AFFAIRES, STRATÉGIE DE RECOUVREMENT  
DES CRÉANCES

**STÉPHAN ZICKGRAF,**

AVOCAT SPÉCIALISÉ EN DROIT EUROPÉEN,  
CONCILIUS

Nous adressons par ailleurs nos plus  
vifs remerciements aux particuliers  
débiteurs qui ont accepté de nous  
livrer leur témoignage.

## LISTE DES PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL

**NATHALIE LAMEYRE,**  
PRÉSIDENT FIGEC,  
PRÉSIDENT, EOS CREDIREC

**CHARLES BATTISTA,**  
VICE PRESIDENT FIGEC,  
DIRECTEUR COMMUNICATION  
& MARKETING OPÉRATIONNEL, ALTARES

**GUY AUREJAC,**  
SECRÉTAIRE FIGEC,  
DIRECTEUR COMMERCIAL, EFFICO

**PASCAL LABRUE,**  
SECRÉTAIRE-ADJOINT FIGEC,  
DIRECTEUR GÉNÉRAL EUROPE DE L'OUEST,  
INTRUM JUSTITIA

**PATRICE COSTARD,**  
TRÉSORIER FIGEC,  
DIRECTEUR, FILACTION

**BERTRAND HIEAUX,**  
TRÉSORIER ADJOINT FIGEC,  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ,  
COMPTOIR FIDUCIAIRE DE PARIS

**VALÉRIE ATTIA,**  
ADMINISTRATEUR FIGEC,  
DIRECTRICE GÉNÉRALE, ELLISPHERE

**SÉBASTIEN DIRAND,**  
ADMINISTRATEUR FIGEC,  
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CONTENTIA

**GUY RENAULT,**  
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL FIGEC

**FRANÇOISE AYRINHAC,**  
ASSISTANTE FIGEC

## LES ARTICLES L 111-8, L 124-1, L 141-1 ET R 124-1 À R 124-7 DU CODE DES PROCÉDURES CIVILES D'EXÉCUTION

**Article L 111-8**  
du code des procédures civiles  
d'exécution  
Modifié par la loi n°2014-344  
du 17 mars 2014 – art. 12

À l'exception des droits proportionnels de recouvrement ou d'encaissement qui peuvent être mis partiellement à la charge des créanciers dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État, les frais de l'exécution forcée sont à la charge du débiteur, sauf s'il est manifeste qu'ils n'étaient pas nécessaires au moment où ils ont été exposés. Les contestations sont tranchées par le juge.

Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire.

Cependant, le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécu-

tion de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi.

**Article L 124-1**  
du code des procédures civiles  
d'exécution  
Créé par l'ordonnance n°2011-1895  
du 19 décembre 2011

L'activité des personnes physiques ou morales non soumises à un statut professionnel qui, d'une manière habituelle ou occasionnelle, même à titre accessoire, procèdent au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui, s'exerce dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.

**Article L 141-1**  
du code des procédures civiles  
d'exécution  
Créé par l'ordonnance n°2011-1895  
du 19 décembre 2011

Aucune mesure d'exécution ne peut être effectuée un dimanche

ou un jour férié, si ce n'est en vertu d'une autorisation du juge en cas de nécessité.

Aucune mesure d'exécution ne peut être commencée avant six heures et après vingt et une heures si ce n'est en vertu d'une autorisation du juge en cas de nécessité et seulement dans les lieux qui ne servent pas à l'habitation.

#### Article R 124-1

du code des procédures civiles d'exécution

Créé par le décret n°2012-783 du 30 mai 2012

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui, d'une manière habituelle ou occasionnelle, même à titre accessoire, procèdent au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui, à l'exception de celles qui y procèdent au titre de leur statut professionnel ou dans le cadre de la réglementation de leur profession.

#### Article R 124-2

du code des procédures civiles d'exécution

Créé par le décret n°2012-783 du 30 mai 2012

Les personnes mentionnées à l'article R 124-1 justifient qu'elles ont souscrit un contrat d'assurance les garantissant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle qu'elles peuvent encourir en raison de leur activité.

Elles justifient également être titulaires d'un compte dans l'un des établissements de crédit mentionnés à l'article L 511-9 du code monétaire et financier ou l'une des institutions ou l'un des établissements de services mentionnés à l'article L 518-1 du même code. Ce compte doit être exclusivement affecté à la réception des fonds encaissés pour le compte des créanciers.

La justification des conditions requises aux alinéas précédents est assurée par déclaration écrite des intéressés, remise ou adressée, avant tout exercice de l'activité, au procureur de la République près le tribunal de grande instance dans le ressort

duquel ils ont le siège de leurs activités. À tout moment, le procureur de la République peut vérifier que les intéressés se conforment aux obligations prescrites par le présent article.

#### Article R 124-3

du code des procédures civiles d'exécution

Créé par le décret n°2012-783 du 30 mai 2012

La personne chargée du recouvrement amiable ne peut procéder à celui-ci qu'après avoir conclu une convention écrite avec le créancier dans laquelle il lui est donné pouvoir de recevoir pour son compte.

Cette convention précise notamment :

- 1° Le fondement et le montant des sommes dues, avec l'indication distincte des différents éléments de la ou des créances à recouvrer sur le débiteur ;
- 2° Les conditions et les modalités de la garantie donnée au créancier contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue en raison de l'activité de recouvrement des créances ;

3° Les conditions de détermination de la rémunération à la charge du créancier ;

4° Les conditions de reversement des fonds encaissés pour le compte du créancier.

#### Article R 124-4

du code des procédures civiles d'exécution

Modifié par le décret n°2013-109 du 30 janvier 2013 – art. 7

La personne chargée du recouvrement amiable adresse au débiteur une lettre qui contient les mentions suivantes :

- 1° Les noms ou dénomination sociale de la personne chargée du recouvrement amiable, son adresse ou son siège social, l'indication qu'elle exerce une activité de recouvrement amiable ;
- 2° Les noms ou dénomination sociale du créancier, son adresse ou son siège social ;
- 3° Le fondement et le montant de la somme due en principal, intérêts et autres accessoires, en distinguant les différents éléments de la dette, à l'exclusion des frais qui restent à la

charge du créancier en application du troisième alinéa de l'article L 111-8;

4° L'indication d'avoir à payer la somme due et les modalités de paiement de la dette;

5° La reproduction des deuxième et troisième alinéas de l'article L 111-8.

Les références et date d'envoi de la lettre mentionnée au premier alinéa sont rappelées à l'occasion de toute autre démarche auprès du débiteur en vue du recouvrement amiable.

#### **Article R 124-5**

du code des procédures civiles d'exécution

Créé par le décret n°2012-783 du 30 mai 2012

La personne chargée du recouvrement informe le créancier qu'elle a obtenu un paiement même partiel de la part du débiteur, à moins que le paiement résulte de l'exécution d'un accord de versement échelonné déjà connu du créancier.

Sauf stipulation contraire, elle le tient également informé de toute proposition du débiteur tendant à s'acquitter de son obligation par un autre moyen

que le paiement immédiat de la somme réclamée.

#### **Article R 124-6**

du code des procédures civiles d'exécution

Créé par décret n°2012-783 du 30 mai 2012

Une quittance est remise au débiteur pour tout paiement.

Les fonds reçus par la personne chargée du recouvrement donnent lieu, sauf convention contraire, à un reversement dans un délai d'un mois à compter de leur encaissement effectif.

#### **Article R 124-7**

du code des procédures civiles d'exécution

Créé par le décret n°2012-783 du 30 mai 2012

Est puni de l'amende prévue par le 5° de l'article 131-13 du code pénal pour les contraventions de la cinquième classe le fait pour toute personne exerçant l'activité mentionnée à l'article R 124-1 de :

1° Ne pas se conformer aux obliga-

tions prévues à l'article R 124-2;

2° Omettre l'une des mentions prévues à l'article R 124-4 dans la lettre adressée au débiteur.

En cas de récidive, la peine d'amende prévue au même alinéa pour la récidive des contraventions de la cinquième classe est applicable.

## LES ARTICLES L 122-11 À L 122-14 ET L 122-16 DU CODE DE LA CONSOMMATION

### Article L 122-11

du code de la consommation  
Modifié par la loi n°2008-776  
du 4 août 2008 – art. 83

I. Une pratique commerciale est agressive lorsque du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent :

- 1° Elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;  
2° Elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ;  
3° Elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

II. Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération :

- 1° Le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance ;

- 2° Le recours à la menace physique ou verbale ;  
3° L'exploitation, en connaissance de cause, par le professionnel, de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit ;  
4° Tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur ;  
5° Toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

### Article L 122-12

du code de la consommation  
Modifié par la loi n°2014-344  
du 17 mars 2014 – art. 130

Le fait de mettre en œuvre une pratique commerciale agressive est puni d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 € au plus.

Le montant de l'amende prévue au premier alinéa peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits.

### Article L 122-13

du code de la consommation  
Créé par la loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 – art. 39

Les personnes physiques coupables du délit prévu à l'article L 122-12 encourent une interdiction, pour une durée de cinq ans au plus, d'exercer directement ou indirectement une activité commerciale.

### Article L 122-14

du code de la consommation  
Modifié par la loi n°2014-344  
du 17 mars 2014 – art. 130

Les personnes morales déclarées pénalement responsables du délit prévu à l'article L 122-12 encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 du code

pénal, les peines prévues au 2° à 9° de l'article 131-39 du même code. L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° dudit article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus.

### Article L 122-16

du code de la consommation  
Créé par la loi n°2014-344  
du 17 mars 2014 – art. 12

Le fait pour un professionnel de solliciter ou de percevoir d'un consommateur des frais de recouvrement dans des conditions contraires au deuxième alinéa de l'article L 111-8 du code des procédures civiles d'exécution est puni des peines prévues à l'article L 122-12 du présent code.

## L'ARTICLE 131-13 DU CODE PÉNAL

### **Article 131-13** du code pénal

Modifié par la loi n°2005-47 du 26 janvier 2005

art. 9 JORF 27 janvier 2005 en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2005

Constituent des contraventions les infractions que la loi punit d'une amende n'excédant pas 3 000 euros.

Le montant de l'amende est le suivant :

- 1° 38 euros au plus pour les contraventions de la 1<sup>re</sup> classe ;
- 2° 150 euros au plus pour les contraventions de la 2<sup>e</sup> classe ;
- 3° 450 euros au plus pour les contraventions de la 3<sup>e</sup> classe ;
- 4° 750 euros au plus pour les contraventions de la 4<sup>e</sup> classe ;
- 5° 1 500 euros au plus pour les contraventions de la 5<sup>e</sup> classe, montant qui peut être porté à 3 000 euros en cas de récidive lorsque le règlement le prévoit, hors les cas où la loi prévoit que la récidive de la contravention constitue un délit.

## SOURCES BIBLIOGRAPHIE

Cour des Comptes, *Rapport public annuel*, 2013

([www.ccomptes.fr](http://www.ccomptes.fr))

Observatoire des délais de paiement,

*Rapport annuel*, 2013

([www.economie.gouv.fr/files/rapport\\_odp\\_2014\\_02\\_07.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/rapport_odp_2014_02_07.pdf))

« Le comportement de paiement des entreprises en France et en Europe »,

*Analyse 3<sup>e</sup> trimestre 2013*

([www.altares.fr](http://www.altares.fr))

INSEE, *France, portrait social*, 2013

([www.insee.fr/fr/publications-et-services/sommaire.asp?ref\\_id=FPORSOC13](http://www.insee.fr/fr/publications-et-services/sommaire.asp?ref_id=FPORSOC13))

Banque de France,

*Baromètre du surendettement* (étude trimestrielle)

([www.banque-france.fr/la-banque-de-france/missions/protection-du-consommateur/surendettement/barometre-du-surendettement.html](http://www.banque-france.fr/la-banque-de-france/missions/protection-du-consommateur/surendettement/barometre-du-surendettement.html))

*Enquête typologique sur le surendettement* (annuelle)

([www.banque-france.fr/la-banque-de-france/missions/protection-du-consommateur/surendettement-surendettement-des-menages-enquete-typologique.html](http://www.banque-france.fr/la-banque-de-france/missions/protection-du-consommateur/surendettement-surendettement-des-menages-enquete-typologique.html))

FIGEC, Chartes déontologiques : « Charte du recouvrement (principes généraux) », « Charte sur le recouvrement de créances pour le compte de tiers », « Code de bonnes pratiques des membres de la FIGEC en matière d'acquisition de créances », « Code de conduite des membres de la FIGEC concernant le traitement des données à caractère personnel ».

Ces documents sont téléchargeables sur le site de la FIGEC

([www.figec.com](http://www.figec.com))

Romain Telliez, « La prison pour dettes à la fin du Moyen-Âge » *La Vie des idées*, 5 mars 2008, ISSN: 2105-3030  
([www.laviedesidees.fr/La-prison-pour-dettes-a-la-fin-du.html](http://www.laviedesidees.fr/La-prison-pour-dettes-a-la-fin-du.html))

Intrum Justitia, « European Payment Index », *Étude EPI 2014*  
([www.intrum.com/fr/Presse-Publications/EPI/](http://www.intrum.com/fr/Presse-Publications/EPI/))

Ellisphere, Étude sur les créations et défaillances d'entreprise,  
*L'observatoire des entreprises*  
([www.ellisphere.com/l-observatoire/historique-observatoire-des-entreprises](http://www.ellisphere.com/l-observatoire/historique-observatoire-des-entreprises))

Altares, *Défaillances et sauvegardes d'entreprises en France, Bilan 2013*,  
janvier 2014  
([www.altares.fr/wp-content/uploads/2014/01/AltaresDefaSauvBilan2013.pdf](http://www.altares.fr/wp-content/uploads/2014/01/AltaresDefaSauvBilan2013.pdf))

EOS, *European Payment practices 2013*  
([www.eos-solutions.com/media/expertise/studies/european-payment-practices-2013](http://www.eos-solutions.com/media/expertise/studies/european-payment-practices-2013))

Observatoire de l'épargne européenne (Paris, France), Personal Finance  
Research Centre de l'université de Bristol (Royaume-Uni), Centre for European  
Policy Studies (Bruxelles, Belgique), *Vers une définition opérationnelle euro-  
péenne commune du surendettement*,  
([www.oee.fr/files/leaflet\\_overindebtedness\\_fr.pdf](http://www.oee.fr/files/leaflet_overindebtedness_fr.pdf))

Cabinet Touzet Bocquet & Associés, « Recouvrement judiciaire, sortir de la  
quadrature du cercle grâce à la médiation interentreprises »,  
*Parabellum*, 18 juin 2012  
([www.parabellum.pro/Recouvrement-judiciaire-sortir-de-la-quadrature-du-cercle-grace-a-la-mediation-interentreprises\\_a425.html](http://www.parabellum.pro/Recouvrement-judiciaire-sortir-de-la-quadrature-du-cercle-grace-a-la-mediation-interentreprises_a425.html))

M<sup>e</sup> Thomas Ehrecke, « La procédure d'injonction de payer allemande :  
simplifiée et standardisée », *alliancejuris-media*, 4 juin 2012  
([www.alliancejuris-media.com/2012/06/la-procedure-dinjonction-de-payer-allemande](http://www.alliancejuris-media.com/2012/06/la-procedure-dinjonction-de-payer-allemande))

---

conception-création : **exno**

---

**FIGEC**

Fédération Nationale de l'Information  
d'Entreprise et de la Gestion de Créances  
Immeuble Via Verde  
55 Place Nelson Mandela  
92000 Nanterre

[www.figec.com](http://www.figec.com)