

Denis Le Bossé joue la technique dans le recouvrement de créances

Le cabinet ARC qu'il a créé a acquis une position unique pour épauler les entreprises dans le recouvrement des factures commerciales.

PAR FRÉDÉRIQUE GARROUSTE

Denis Le Bossé n'hésite pas à rompre avec les pratiques du métier. Son cabinet de recouvrement de créances se départit ainsi largement du modèle d'organisation le plus courant, qui se résume bien souvent à des *call centers* traitant en masse des appels téléphoniques aux créanciers récalcitrants. « *Nous intervenons sur du recouvrement qui nécessite plus d'expertise, s'agissant essentiellement des créances commerciales, d'un montant ou d'une complexité de recouvrement notables*, explique Denis Le Bossé. *Notre particularité est l'intervention de juristes d'affaires pour un traitement amiable et judiciaire des créances.* » Une prestation à valeur ajoutée qui séduit les entreprises, y compris celles du CAC 40, clientes en nombre du cabinet même si elles n'affichent pas officiellement auprès de leurs propres clients ni de leurs concurrents le recours à une force d'appoint pour se faire payer leurs factures.

Un taux de réussite élevé

Le fait est que depuis sa création il y a un peu plus de vingt ans, ARC a connu une croissance constante et significative. « *Depuis cinq ans, le cabinet connaît même une croissance à deux chiffres, liée à une sensibilisation des entreprises sur le poste clients*, indique le dirigeant. *Et depuis la crise, un certain désengagement de l'assurance-crédit renforce le poids du 'credit manager', ce qui veut dire aussi que les entreprises ont mis le sujet au centre de leur politique.* » En pratique, le cabinet ARC intervient sur toutes les problématiques des créances clients, à commencer par leur gestion avant échéance, avec une équipe de quatre chargés de recouvrement.

Il est en outre sollicité par des entreprises voulant optimiser les processus de

recouvrement. « *Le recouvrement a vu sa pratique évoluer fortement*, rappelle Denis Le Bossé. *Il y a vingt ans, un coup de fil ou une lettre suffisaient pour recevoir un paiement en retard, outre des excuses du débiteur. A présent, une véritable expertise est nécessaire.* » De fait, une mission vient d'être signée pour refondre les processus de gestion des comptes clients dans un groupe comptant plusieurs dizaines de milliers de clients en

« *B to C* » (*Business to Customer*) et plusieurs milliards d'euros de chiffre d'affaires. Le fait est que le cabinet prend en compte les besoins spécifiques à chaque cas. « *Avec plusieurs clients, nous atteignons un taux de réussite de 80 % sur les créances qui nous sont confiées*, révèle Denis Le Bossé. *Un bon résultat qui couronne souvent une relation à long terme avec la mise en place de bonnes pratiques.* »

Auditer les pratiques de l'entreprise

Certaines missions consistent à auditer les pratiques de la société pour tout ou partie du recouvrement. « *Les entreprises n'utilisent pas tout le potentiel de la gestion du poste clients, leur grande majorité ne prend pas, par exemple, de garantie*, explique Kérine Tran, juriste au cabinet depuis neuf ans, titulaire à l'origine d'un DESS en contentieux des affaires. *Nous conseillons ainsi d'insérer des clauses de réserve de propriété dans les contrats, ou de prévoir une garantie bancaire, voire une délégation de paiement imparfaite, selon le secteur d'activité.* »

Une fois passé le terme du paiement, le département des juristes intervient, faisant jouer la complémentarité de ses membres - une vingtaine de spécialistes diplômés dans différentes branches de contentieux des affaires ou titulaires du diplôme d'huissier -, aidés de sept assistantes juridiques et administratives. « *J'ai un portefeuille de dossiers composé de comptes stratégiques ; l'objectif est de récupérer le cash le plus rapidement possible, depuis la phase amiable jusqu'à l'exécution d'une décision de justice*, expose Kérine Tran. *En collaboration avec le client, je décide s'il faut renoncer à une négociation amiable pour engager une procédure*



© Pierre Chiquelin

Son parcours

Denis Le Bossé, 47 ans.
Formation juridique et commerciale.

1987 : consultant au service de recouvrement de créances d'un cabinet de conseil juridique.

1989 : président du cabinet ARC qu'il crée et détient seul.

L'équipe



Annick Sochon,
responsable
administrative

Laurence Pelletier,
juriste

**Elodie-Aurore
Valette,** juriste

Diane Detournay,
gestionnaire
grands comptes

Gisèle Malézieux,
juriste

Denis Le Bossé,
président

Florence Jégouzo,
directeur général

Cécile Viviez,
juriste

Régis Faucon,
consultant grands
comptes

Kérine Tran, juriste,

Stéphanie Hamel,
chef comptable

(de gauche à droite)

L'efficacité du traitement est liée à la complémentarité des expertises présentes dans l'équipe

judiciaire, et je la pilote, depuis la remise de l'argumentation pour obtenir une décision de justice jusqu'à sa transformation en cash avec saisie des actifs. » Le tout dans le souci constant d'adéquation de moyens mis en œuvre aux résultats attendus. De fait, la rémunération du cabinet - entre 2 % et 15 % des sommes recouvrées - est fonction du résultat obtenu.

Des détectives en action

Le cabinet utilise alors des voies de droit qui sont en pratique souvent délaissées compte tenu de leur complexité, notamment la saisie conservatoire. Cette procédure est d'une efficacité sans pareille puisqu'elle permet de bloquer des fonds et des actifs du débiteur avant même d'avoir obtenu une décision judiciaire : une requête confidentielle devant le président du Tribunal de commerce permet d'obtenir une ordonnance autorisant le blocage des fonds. Le cabinet ARC diligente alors une enquête pour localiser les actifs - comptes bancaires, factures clients, crédits de TVA... - souvent dissimulés par les débiteurs impécunieux. Pour arriver à un résultat tangible, le cabinet a créé en 1995 sa propre équipe de détectives, autre particularité du cabinet. De quoi donner lieu à des retournements de situation en deux ou trois semaines de procédures. « Je viens ainsi d'obtenir, dans le cadre d'une saisie conservatoire, le recouvrement d'une créance de 180.000 euros en diligentant une enquête pour localiser les actifs d'un débiteur, confie

Kérine Tran. Le département des détectives a vu que le débiteur avait émis cinq factures échues pour un total de 200.000 euros auprès de trois clients et j'ai déplacé des huissiers en même temps chez ces trois clients en prenant le débiteur par surprise. » Averti par l'un d'eux de la visite d'un huissier, le débiteur, désireux avant tout de sauver son image, a fait porter dans les 24 heures un chèque de banque à son créancier !

L'intervention du cabinet peut se révéler d'autant plus efficace qu'il a pour objectif de proposer une même qualité de service à l'international et en France. « Les membres de l'équipe sont bilingues ou trilingues, maîtrisant les aspects techniques et linguistiques des pays en question, précise Elodie-Aurore Valette, titulaire d'un DESS de contentieux et ayant étudié le droit au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Nous pouvons ainsi négocier de façon approfondie avec les débiteurs défaillants, et entretenir le réseau de partenaires - huissiers, avocats, notaires... - que le groupe entretient à l'étranger, depuis vingt ans pour certains d'entre eux. Un atout essentiel pour optimiser les chances de recouvrement hors des frontières, lors de procédures amiables comme judiciaires. » Comme en France, un contrôle serré du processus et des frais permet d'optimiser le traitement du dossier. Signe de cette efficacité, « le leader espagnol dans la vente de matériel d'élévation nous fait intervenir en Espagne, en Italie et au Portugal pour toutes ses créances en retard », raconte Elodie-Aurore Valette. ■