

TÉMOIGNAGE DE CLIENT À PROPOS DU RECOUVREMENT

Le sentiment rassurant de ne pas être seul

« S'il n'y avait pas de mauvais payeurs, il n'y aurait pas de bureaux de recouvrement », commente Patrick Andres, diplômé en gestion d'entreprise et directeur de Spedition Günther Andres e.K. à Hanau. « Malheureusement, la réalité est toute autre. Dans le pire des cas, les factures restent impayées. C'est dans ce genre de situation qu'il est utile de faire appel aux services d'un bureau de recouvrement. Celui-ci est en effet le mieux placé pour clarifier le cas de recouvrement au profit du sinistré. Les entreprises ont tout intérêt à envisager cette possibilité avant de se lancer dans une procédure judiciaire complexe, longue et coûteuse », ajoute Patrick Andres.



Patrick Andres en connaît un rayon sur les mauvais payeurs. Directeur d'une PME de transport, l'envoi de marchandises et l'organisation qui lui est associée n'ont plus de secret pour lui. Lorsque l'on réfléchit à la quantité de marchandises qui doivent être transportées chaque jour, il devient vite clair que le processus ne va pas toujours sans fausse note. Ainsi, même dans le cas d'entreprises sérieuses, il arrive que des factures passent à la trappe et ne soient pas réglées dans les délais. Ceci peut être lié au fait que le processus de facturation n'a pas été strictement respecté, que certaines factures se sont perdues dans le flot d'autres documents ou que des accords équivoques ont eu lieu entre les services.

En outre, il existe aussi ce qu'on appelle les « brebis galeuses », qui se comportent intentionnellement de manière déloyale et ne paient que sous pression. Même si ce genre de cas est plutôt rare sur le total des opérations réalisées, une société de recouvrement indépendante permet au besoin de récupérer les fonds manquants sans passer par la voie judiciaire. Patrick Andres a déjà consulté différentes institutions telles que Creditreform ou d'autres bureaux de recouvrement, ainsi que des avocats. Il a finalement opté, voici trois ans, pour le service de recouvrement de TimoCom Soft- und Hardware GmbH, dont il est client depuis dix ans.

Voies courtes et réponses rapides

Pour Patrick Andres, le grand atout de TimoCom est sa rapidité à clarifier les cas de recouvrement, ce qu'il justifie de la façon suivante: « Ceci tient d'une part au fait que TimoCom, par le biais de sa bourse de fret et de véhicules, est au cœur de l'action et dispose d'une connaissance nationale et internationale du secteur du transport. D'autre part, TimoCom possède, avec ses plateformes de passation des marchés, un puissant levier. L'entreprise peut en effet interdire aux mauvais payeurs d'accéder à la bourse ; un moyen de pression qui fonctionne aussi très bien à l'échelle internationale. Découragées dès avant l'utilisation des logiciels, les brebis galeuses abandonnent alors toute tentative d'approche. »

Un flux d'informations performant

En outre, Patrick Andres apprécie particulièrement la qualité du flux d'informations de TimoCom ainsi que la simplicité de la procédure de recouvrement. Sur ce point, les règles sont claires : dès l'expiration des 30 jours de délai de paiement, si la relance n'a pas abouti, TimoCom prend en charge le cas de recouvrement avec l'autorisation officielle des autorités. Les collaborateurs de langue maternelle de l'entreprise sise à Düsseldorf indiquent dans les meilleurs délais au client lésé si celui-ci peut espérer récupérer les fonds. Ceci leur évite d'avoir à se lancer dans des coûts de procédure et d'avocat inutiles. Pour pouvoir agir, le sinistré doit transmettre à TimoCom le formulaire de demande de recouvrement ainsi que les documents de transport requis. Il s'agit notamment de la facture pour la prestation de transport fournie, d'une attestation de livraison et de la relance effectuée en copie. Patrick Andres se montre enthousiaste : « C'est presque un plaisir de remplir un formulaire de recouvrement car on sait que les choses vont avancer à partir de ce moment-là et qu'on n'aura plus à patienter pendant que d'autres institutions poursuivent la négociation avec le mauvais payeur. Ceci évite une perte de temps inutile et potentiellement dévastatrice pour sa propre entreprise. »

Le formulaire d'ordre de recouvrement à envoyer est téléchargeable sur le site de TimoCom à l'adresse www.timocom.fr à la rubrique Sécurité, TC Cash Care. On peut également le trouver en saisissant le terme « recouvrement » dans la fenêtre de recherche en haut à droite. Tout au long du processus de recouvrement, un échange étroit d'informations a lieu entre TimoCom et le sinistré.



Excellent rapport qualité-prix

Pour Patrick Andres, le bilan est extrêmement positif : « *Le service de recouvrement de TimoCom frôle la perfection. Le taux de succès est élevé, la communication avec le service de recouvrement est exemplaire et le rapport qualité-prix au niveau national comme international est très intéressant.* » Les frais de dossier ne sont ainsi que de 12,50 euros. Une fois le cas résolu, soit 85,5% des cas en 2010, les frais de traitement seront déduits de la prime de recouvrement, établie selon le barème régi par le cadre législatif. Cette prime ne s'applique qu'en cas de succès. Les modalités de calcul sont consultables à l'adresse <http://www.timocom.net/go/fees.pdf>.

Mesures de prévention à l'égard des partenaires commerciaux suspects

Autre élément décisif pour Patrick Andres : le fait que TimoCom protège en amont ses clients par le biais de son réseau de sécurité intégré TC Secure. Celui-ci contient une multitude de conseils de sécurité, consultables à l'adresse www.timocom.fr à la rubrique « Sécurité ». L'objectif est d'identifier à temps les mauvais payeurs. Par exemple, dans le cas d'entreprises de transport, la première règle est de vérifier le donneur d'ordre. On contrôle alors si le numéro de fax ou l'adresse e-mail depuis lesquels l'ordre a été envoyé correspondent à ceux indiqués sur l'ordre. On peut également vérifier la solvabilité ou les données économiques de l'entreprise auprès d'institutions telles que Creditreform. Le site Internet www.euridile.com permet également de vérifier si le numéro de registre indiqué correspond à celui de l'entreprise.

Il ne s'agit là que de quelques-unes des nombreuses mesures de prévention destinées à en savoir plus sur son partenaire commercial. Une autre forme de garantie consiste à se renseigner directement sur l'exactitude des données du client par le biais du service d'assistance téléphonique TimoCom Assist. Des collaborateurs de langue maternelle, joignables du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 au +49 211 88 26 88 26, comparent alors les données de l'ordre du client TimoCom concerné avec celles de la base de données clients de TimoCom.

Même si Patrick Andres observe généralement toutes les règles de sécurité en la matière au quotidien, il lui arrive, dans de rares cas, d'être confronté à des clients malhonnêtes. A ce sujet, il commente : « *La certitude à 100% n'existe pas, mais grâce au bureau de recouvrement de TimoCom, la plupart des cas se résolvent avec succès. Je ne saurais que recommander ce service.* »

Contact presse

Tim Muke

Manager Corporate Communication

TimoCom Soft- und Hardware GmbH

In der Steele 2

DE-40599 Düsseldorf

☎ +49 211 88 26 69 13

☎ +49 211 88 26 59 13

✉ tmuke@timocom.com

🌐 www.timocom.com