PROGRAMME DE FORMATION

Recouvrement des créances et relance des impayés

Métiers & Certifications

RÉFÉRENCE
WF-0563

VERSION
V2026-004

ÉDITION
2 novembre 2026

DOMAINE
Métiers & Certifications

DURÉE
7 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
2 modules
9 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Sécuriser les conditions de paiement dès la vente : mentions, délais, pénalités et indemnité forfaitaire.
- Construire une balance âgée et prioriser les relances selon le montant, l'ancienneté et le risque.
- Conduire une relance téléphonique et écrite efficace, courtoise et conforme.
- Rédiger une mise en demeure et négocier un échéancier réaliste.
- Choisir la procédure adaptée (injonction de payer, procédure simplifiée, déclaration de créance) et préparer le dossier.
- Décider du traitement d'une créance devenue irrécouvrable avec l'expert-comptable.

L'essentiel de la formation

Public visé

Comptables clients, assistants administratifs, credit managers débutants et dirigeants de TPE qui doivent prévenir les retards de paiement, relancer les clients et engager, si nécessaire, une procédure de recouvrement.

Prérequis

- Savoir lire une facture et un relevé de compte client.
- Utiliser un tableur à un niveau simple (trier, filtrer).
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet ; un micro-casque est conseillé pour les relances orales simulées.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Menuiserie Darsac, SARL artisanale de 6 salariés ; Studio Kelvane, agence de design de 12 salariés ; Épicerie Mirabelle, commerce de détail ; Les Jardins de Vauclair, association employeuse ; Lina Ferrand, consultante indépendante ; Cabinet Valmont, cabinet d'expertise comptable — entreprises fictives, données fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (balances âgées sur tableur, appels de relance simulés, rédactions de courriels et de mises en demeure, jeux de rôle de négociation, études de cas de procédure) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (écritures, calculs sur tableur, cas, décisions, rédactions), le reste aux apports et aux évaluations. Les règles sont présentées avec leur texte de référence, relu sur Légifrance et les sites officiels à la date de production ; les taux et seuils utilisés dans les exercices sont fournis par l'énoncé ; la formation ne remplace pas un conseil juridique, fiscal ou comptable individualisé. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Études de cas
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : plan de recouvrement d'un portefeuille fictif de quinze factures impayées (balance âgée, priorités, scénario de relance, appel de relance simulé, mise en demeure, choix de la procédure), corrigé sur grille, et questionnaire de 12 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, tableaux et pièces comptables fournis aussi en format tableur accessible (en-têtes déclarés, sans cellule fusionnée), navigation au clavier, calculatrice autorisée, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **560 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

2 modules, 9 leçons — durée totale 7 h.

01 Prévenir et relancer à l'amiable

1. Positionnement — recouvrement des créances
2. Prévenir les impayés dès la vente
3. Balance âgée et priorités de relance
4. Relancer par téléphone et par écrit
5. Atelier de synthèse — Prévenir et relancer à l'amiable

02 Passer au recouvrement contentieux

1. La mise en demeure
2. Négocier un échéancier
3. Choisir la procédure et clore le dossier
4. Atelier de synthèse — Passer au recouvrement contentieux