

Coface Collect

Comment recouvrer vos créances en Europe ?

COMPRENDRE LES RISQUES DE PAIEMENTS ET
SÉCURISER SES FLUX COMMERCIAUX

coface
FOR TRADE

Contenus

L'Europe des risques de paiement sous pression P.03

Anticiper le risque de paiement en Europe : signaux économiques et réalités locales P.04

Focus pays : défis, bonnes pratiques et pièges à éviter.

Le Royaume-Uni : un marché dynamique mais juridiquement exigeant P.05

L'Allemagne : une culture de paiement structurée P.07

L'Espagne : un tissu économique fragmenté P.09

L'Italie : un marché où les retards de paiement restent fréquents P.11

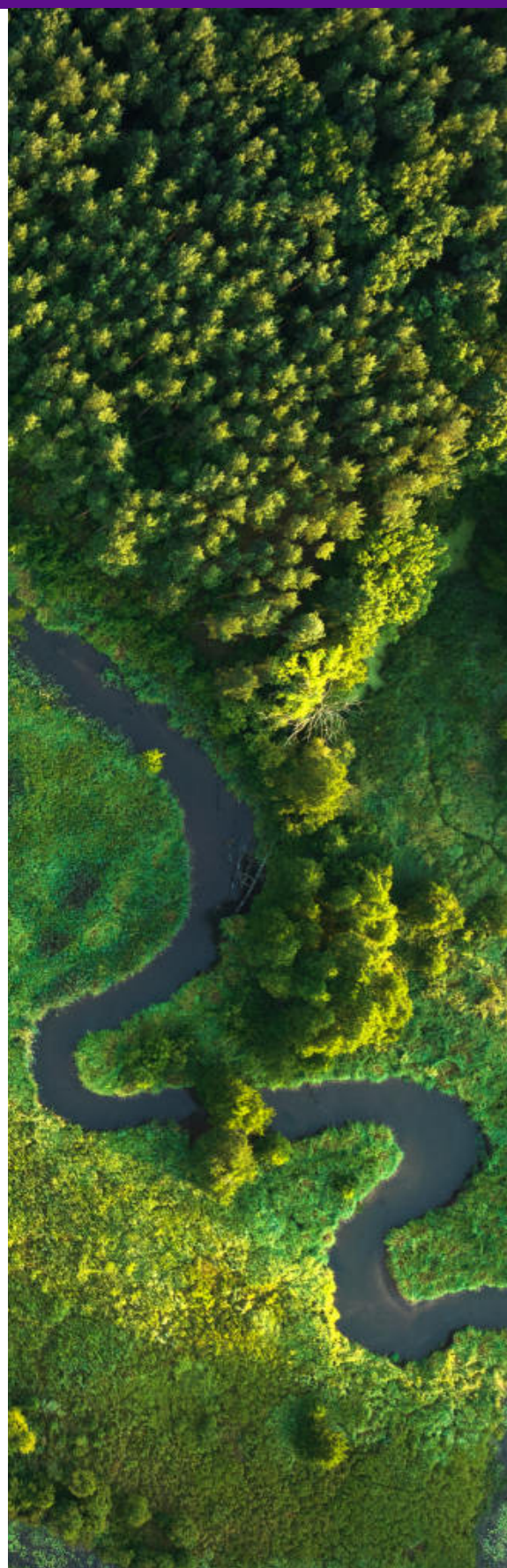
La Pologne : un marché dynamique mais marqué par de fortes tensions inflationnistes P.13

La Belgique : un système efficace mais linguistiquement complexe P.15

La Suisse : une rapidité d'action dans un environnement très formalisé P.17

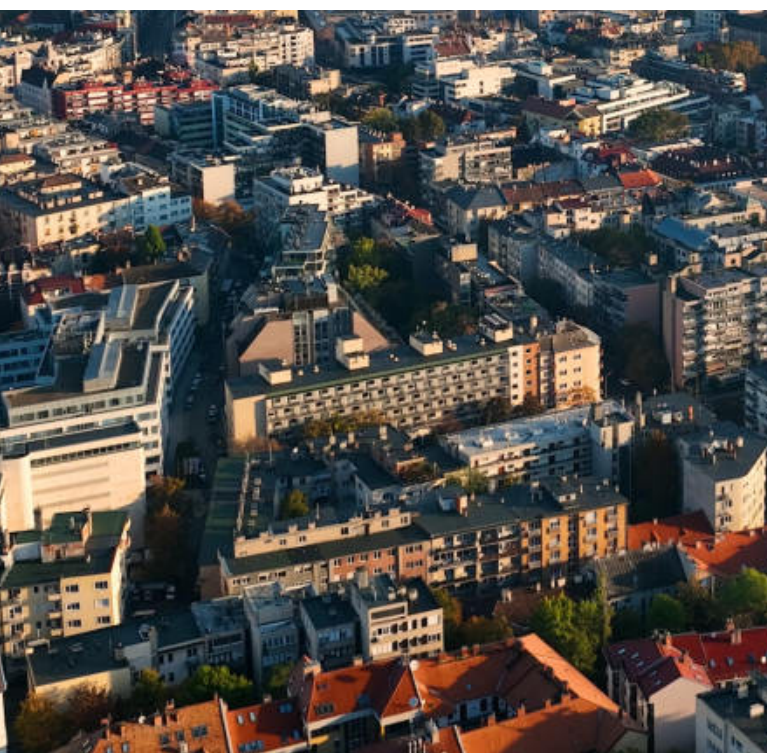
Cas d'usage : comment une coopérative agroalimentaire européenne a surmonté un litige majeur et recouvré 3,9 M€ P.19

Faire appel à un spécialiste du recouvrement, une décision stratégique ! P.20



L'Europe : des risques de paiement sous pression

L'Europe reste la zone commerciale la plus stratégique pour les entreprises françaises : près de 60 % de leurs exportations se dirigent vers leurs voisins. L'Allemagne, l'Italie, l'Espagne, la Belgique, la Suisse, la Pologne et le Royaume-Uni figurent parmi les partenaires majeurs, chacun représentant plusieurs dizaines de milliards d'euros d'échanges annuels.



Pourtant, malgré cette forte intégration économique, les entreprises européennes sont confrontées à une détérioration notable des comportements de paiement. Selon les données disponibles, **plus de 70 % des entreprises déclarent aujourd'hui subir des retards**, un niveau qui impacte directement :

- ▶ la trésorerie,
- ▶ le BFR,
- ▶ la marge opérationnelle,
- ▶ la capacité d'investissement.

Plusieurs facteurs structurent cette évolution :

- ▶ une inflation élevée puis normalisation sous tension : après un pic en 2022 (8 % zone euro, 10 % Belgique, 14 % Pologne), l'inflation se maintient autour de 2 à 3 % en 2025, continuant de peser sur les coûts et la trésorerie des entreprises,
- ▶ la hausse des coûts de financement,
- ▶ le ralentissement sectoriel (construction, métaux, distribution),
- ▶ la fin des soutiens post-covid,
- ▶ la hausse marquée des défaillances dans de nombreux pays.

Conséquence : **les entreprises doivent intégrer la gestion du poste clients comme un enjeu stratégique majeur**, et non plus comme un simple mécanisme administratif.

70 %

→ DES ENTREPRISES
DÉCLARENT SUBIR DES
RETARDS DE PAIEMENT

Anticiper le risque de paiement en Europe : signaux économiques et réalités locales

Comprendre les signaux économiques du risque de paiement

Plusieurs indicateurs permettent d'anticiper la capacité de paiement d'un client :

- ▶ **Le ratio de prêts non performants (NPL)** dépasse encore 3 % dans plusieurs pays européens : un signal de fragilité financière dans certaines industries.
- ▶ **La hausse des défaillances** depuis 2023 confirme la disparition progressive des amortisseurs conjoncturels.
- ▶ Les difficultés bancaires se répercutent sur les fournisseurs via :
 - des retards de paiement,
 - des demandes de délais,
 - des plans d'apurement.

Certaines économies présentent des vulnérabilités particulières : au Royaume-Uni, les tensions post-Brexit et l'inflation élevée fragilisent des secteurs clés comme la construction et les métaux, où les insolvabilités progressent fortement.

Identifier ces signaux en amont permet aux entreprises de **mieux anticiper les risques et d'ajuster leurs stratégies de crédit**.



Une Europe homogène économiquement... mais hétérogène dans les pratiques de paiement

Malgré l'intégration économique européenne, les pratiques de paiement et les mécanismes de recouvrement restent fortement influencés par les spécificités nationales. Les différences peuvent concerner :

- ▶ les comportements débiteurs,
- ▶ l'efficacité et la durée des procédures,
- ▶ la complexité linguistique,
- ▶ l'exigence documentaire et les formalités administratives,
- ▶ les contextes sectoriels différents.

Une approche uniforme est inefficace. Pour sécuriser le recouvrement, il est indispensable de comprendre les spécificités par pays et d'adapter ses pratiques.





LE ROYAUME-UNI

Un marché dynamique mais juridiquement exigeant

Le Royaume-Uni demeure un marché stratégique pour de nombreux secteurs — industrie, services, technologies — mais il est aussi confronté depuis plusieurs années à une dégradation notable des comportements de paiement. Plus de **65 % des entreprises déclarent subir des retards de paiement**, une tendance renforcée par les effets durables du Brexit : inflation élevée, pénurie de compétences et hausse marquée des insolvabilités dans plusieurs segments économiques.

Les secteurs les plus exposés sont notamment la construction, les métaux, le retail et la restauration, où la fragilité financière des acteurs accroît le risque d'impayés. Dans ce contexte instable, les créanciers étrangers doivent faire preuve d'une vigilance accrue et s'adapter à un environnement juridique particulièrement spécifique.

65 %

→ DES ENTREPRISES
DÉCLARENT SUBIR DES
RETARDS

Éléments distinctifs

- ▶ Le pays comprend trois juridictions distinctes : Angleterre et Pays de Galles, Écosse, Irlande du Nord.
 - ▶ Les procédures de recouvrement diffèrent selon la juridiction, tant dans leur mise en œuvre que dans leur terminologie et leurs effets juridiques. En pratique, la majorité des procédures internationales sont engagées en Angleterre et au Pays de Galles, qui constitue la juridiction de référence pour les créanciers étrangers.
 - ▶ Plusieurs leviers peuvent être mobilisés selon la situation du débiteur :
 - **Statutory Demand** (mise en demeure formelle préalable),
 - **County Court Judgment (CCJ)** pour obtenir un titre exécutoire,
 - En Écosse, **Charge for Payment et Decree** (mécanismes équivalents mais spécifiques)
 - **Winding-up** (liquidation forcée), qui constitue le levier le plus dissuasif dans certains cas.
 - Applicable pour les créances de plus de 10 000 £,
 - Coût d'environ 3 000 £,
 - Mention publique immédiate sur **Companies House** (le registre public des entreprises au Royaume-Uni). Cette publication est immédiatement visible par les partenaires commerciaux, banques et fournisseurs ce qui entraîne :
 - une dégradation rapide de la réputation de l'entreprise,
 - un risque de rupture des relations commerciales,
 - une restriction de l'accès au crédit,
 - 3 600 à 4 000 entreprises liquidées chaque année via ce mécanisme.
- Cet effet de publicité constitue un levier de pression particulièrement efficace dans les phases amiables.

LE ROYAUME-UNI

Piège à éviter

Ne pas considérer le Royaume-Uni comme un ensemble homogène : une procédure applicable en Angleterre peut être inadaptée ou invalide en Écosse ou en Irlande du Nord, ce qui peut compromettre tout le processus de recouvrement.

Bonnes pratiques



Identifier la juridiction et les procédures applicables dès la contractualisation.



Privilégier une communication directe, factuelle et structurée, conforme à la culture « business is business ».



Documenter la créance de manière exhaustive (contrat signé, conditions générales de vente, factures, bons de livraison, preuve de réception, échanges écrits, relances...).



Intervenir rapidement et éviter de laisser un dossier s'enliser.





L'ALLEMAGNE

Une culture de paiement structurée

L'Allemagne est reconnue pour sa discipline contractuelle et la rigueur de ses entreprises dans la gestion des paiements. Malgré cette réputation solide, plus de **80 % des entreprises déclarent tout de même subir des retards de paiement**, souvent liés à des tensions de liquidité ou à des demandes de plans de paiement plus fréquentes.

Dans ce marché très structuré, la qualité de la documentation joue un rôle central : un dossier incomplet ou imprécis peut ralentir significativement les échanges et fragiliser la position du créancier. La coopération reste généralement bonne, mais elle dépend fortement de la clarté et du professionnalisme du processus de recouvrement.

80 %

→ DES ENTREPRISES
DÉCLARENT SUBIR DES
RETARDS

Éléments distinctifs

Procédure **Mahnbescheid** (injonction de payer) :

- ▶ standardisée, rapide et peu coûteuse
 - frais calculés selon le montant de la créance (par exemple, environ 40 à 50 € pour une créance de 1 000 € et quelques centaines d'euros pour des créances plus importantes).
- ▶ le débiteur dispose généralement de 2 à 4 semaines pour former opposition,
- ▶ en l'absence de contestation, le créancier peut demander un **Vollstreckungsbescheid** (titre exécutoire). Ce titre permet ensuite l'exécution forcée (saisie bancaire, saisie des actifs, intervention d'un huissier).

Dans de nombreux dossiers, la simple réception du Mahnbescheid suffit à provoquer un règlement ou l'ouverture d'une négociation.

Procédure **Klageverfahren** (procédure contentieuse classique) :

- ▶ utilisée lorsque la créance est contestée ou que le débiteur s'oppose au Mahnbescheid,
- ▶ procédure fondée sur l'analyse détaillée des preuves et des documents contractuels. Les tribunaux allemands accordent une importance majeure à la chronologie des échanges et à la qualité de la documentation,
- ▶ une préparation rigoureuse du dossier est donc essentielle avant toute action judiciaire.

BON À SAVOIR

Recouvrement basé sur une approche structurée et **séquentée** (relance, mise en demeure, procédure), une **rigueur procédurale** et une **documentation irréprochable**.

L'ALLEMAGNE

Piège à éviter

En Allemagne, une relance informelle ou insuffisamment documentée est perçue comme un manque de sérieux et peut bloquer le dossier dès les premières étapes, réduisant fortement les chances d'obtenir une résolution rapide.

Bonnes pratiques



Relancer rapidement et de manière structurée.



Adopter une communication formelle, factuelle et neutre.



Conserver l'intégralité des preuves et documents (CGV, factures, échanges).



Informar le débiteur des coûts juridiques : lorsqu'il a tort, ils lui sont souvent imputés.





L'ESPAGNE

Un tissu économique fragmenté

L'Espagne repose largement sur un tissu dense de TPE et PME, souvent caractérisées par une **transparence financière limitée**, ce qui complique l'évaluation de la solvabilité. Près de **80 % des dossiers** présentent des difficultés de localisation du débiteur, en raison d'adresses obsolètes, d'entreprises ayant cessé leur activité ou d'interlocuteurs difficiles à identifier.

Malgré cette complexité structurelle, le pays affiche **un taux moyen de recouvrement de 54 %**, soutenu par une culture pragmatique du règlement amiable, privilégié par la majorité des entreprises.

80 %

→ DES DOSSIERS PRÉSENTENT DES DIFFICULTÉS DE LOCALISATION DU DÉBITEUR

Éléments distinctifs

Procédure **MASC** (mécanisme de résolution des litiges) :

- ▶ toute action judiciaire nécessite désormais la preuve d'une tentative amiable préalable,
- ▶ les démarches amiables doivent être documentées et traçables,
- ▶ l'absence de tentative amiable peut rendre l'action irrecevable.

Une **culture du règlement** pragmatique :

- ▶ les entreprises privilégient généralement un accord rapide plutôt qu'un contentieux long,
- ▶ les plans de paiement accompagnés de la poursuite des livraisons sont fréquemment acceptés,
- ▶ environ **70 % des montants recouverts le sont en phase amiable**.

Un **cadre juridique** uniforme :

- ▶ un même avocat peut intervenir sur l'ensemble du territoire espagnol,
 - ▶ les règles applicables aux réclamations de sommes sont harmonisées au niveau national.
- Cette organisation simplifie le pilotage des procédures pour les créanciers étrangers.

Des **délais judiciaires** à anticiper :

- ▶ durée moyenne des procédures : **18 à 24 mois**,
- ▶ prescription de 5 ans,
- ▶ près de **40 % des procédures échouent** faute de pouvoir notifier correctement le débiteur.

Piège à éviter

En Espagne, envoyer les relances à des adresses génériques (type info@...) est contre-productif : elles sont rarement lues, ne permettent pas d'atteindre le décideur financier et ne répondent pas aux exigences de preuve imposées par le MASC.

Bonnes pratiques



Identifier dès la contractualisation le décideur financier et obtenir ses coordonnées directes.



S'assurer que la documentation commerciale est complète et claire dès le départ.



Maintenir un rythme de relance rapide : J+7, J+15, J+30. Au-delà de 60 jours sans avancée significative, il faut décider rapidement si le dossier reste amiable ou s'il doit être judiciairisé.





L'ITALIE

Un marché où les retards de paiement restent fréquents

En Italie, **les retards de paiement sont fréquents** et souvent perçus comme relativement normaux dans certains secteurs : il n'est pas rare que les entreprises règlent leurs factures **plusieurs semaines, voire plusieurs mois après l'échéance** prévue.

La lenteur du système judiciaire accentue ce phénomène. L'Italie affiche en effet certains des délais les plus longs d'Europe : il faut généralement compter **4 à 5 ans pour une procédure complète**, et **jusqu'à 7 à 10 ans en cas d'insolvabilité**. À cela s'ajoutent des **reports d'audience fréquents** et une forte saturation des juridictions, ce qui dissuade de nombreuses entreprises d'engager une action en justice.

Dans ce contexte, les débiteurs italiens sont par ailleurs souvent difficiles à joindre, allongeant la phase initiale de prise de contact et compliquant la mise en place d'un dialogue constructif.

≈ **60 %**

→ **DES ENCAISSEMENTS
OBTENUS EN PHASE
AMIABLE**

Éléments distinctifs

La **Composizione Negoziata della Crisi** (équivalent à une procédure de conciliation) :

- procédure préventive permettant à une entreprise en difficulté de négocier avec ses créanciers sous la supervision d'un expert indépendant,
- suspension temporaire des actions des créanciers pendant 100 à 180 jours,
- près de 80 % des dossiers aboutissent néanmoins à une procédure collective.

Une procédure judiciaire en deux phases :

- **Fase monitoria** (injonction de payer – **Decreto Ingiuntivo**) :
 - le créancier peut obtenir rapidement une injonction de payer sur présentation de documents commerciaux (factures, contrats, preuves de livraison) ;
 - le débiteur peut toutefois former opposition, parfois sans développer immédiatement d'argumentation détaillée ;
 - cette opposition met fin à la procédure simplifiée et renvoie le dossier vers une procédure contentieuse classique.
- **Fase esecutiva** (exécution forcée) :
 - l'absence d'opposition, ou après une décision favorable au créancier, débute la phase d'exécution,
 - possibilité de saisir les comptes bancaires, biens immobiliers, véhicules ou autres actifs identifiés,
 - dans la pratique, cette phase peut prendre plusieurs années en raison de l'engorgement des tribunaux.

Le rapport patrimonial : un outil stratégique

- réalisé par des avocats ou cabinets spécialisés locaux,
- identifie les actifs saisissables (comptes bancaires, immobilier, véhicules, participations),
- permet d'évaluer la solvabilité réelle du débiteur avant d'engager une procédure coûteuse.

La Licence 115

- toute société de recouvrement opérant en Italie doit être autorisée par la **Questura** (autorité de police). Cette licence constitue une exigence réglementaire spécifique.

Piège à éviter

En Italie, prolonger indéfiniment la phase amiable est contre-productif : au-delà de quelques semaines, l'efficacité des relances diminue fortement et le dossier risque de s'enliser dans une procédure judiciaire particulièrement lente.

Bonnes pratiques



Mentionner clairement les pénalités et les intérêts de retard dès la signature du contrat.



Utiliser la PEC (Posta Elettronica Certificata - courrier électronique certifié) dès les premières relances formelles. La PEC constitue en Italie une preuve légale d'envoi et de réception comparable à une lettre recommandée. Son utilisation renforce considérablement la traçabilité du dossier en cas de contentieux.



Formaliser rapidement les plans de paiement. Les entreprises italiennes privilégient souvent les solutions négociées. Tout échéancier doit toutefois être confirmé par écrit, avec des dates et montants précis.



Limiter la phase amiable à 30 à 60 jours maximum. Passé ce délai, sans engagement concret du débiteur, le risque d'enlèvement augmente fortement, notamment dans les secteurs actuellement sous tension.





LA POLOGNE

Un marché dynamique mais marqué par de fortes tensions inflationnistes

La Pologne reste l'une des économies les plus dynamiques d'Europe centrale, portée par une industrie solide et une forte intégration européenne. Cependant, l'inflation exceptionnellement élevée de ces dernières années (plus de 14 % en 2022) a mis sous pression la trésorerie de nombreuses entreprises et allongé les délais de paiement.

Malgré ces tensions, les débiteurs polonais se montrent généralement réactifs lorsqu'ils sont sollicités de manière structurée, ce qui permet d'obtenir des résultats rapides dans la majorité des dossiers.

5 %

→ DU MONTANT DE LA CRÉANCE -
CÔÛT MOYEN D'UNE
PROCÉDURE JUDICIAIRE
(hors traduction et exécution)

Éléments distinctifs

- ▶ Le « **777 Act** » : un levier de sécurisation très efficace
Le débiteur peut signer un acte de soumission volontaire à exécution (« 777 Act »), permettant en cas de non-paiement d'accélérer l'exécution sans procédure complète. Cet outil est souvent utilisé en négociation amiable ou dans les plans de paiement.
- ▶ Le **Payment Order Proceedings** : une procédure accélérée d'injonction de payer
Plusieurs mécanismes permettent d'obtenir rapidement une décision lorsque la créance est justifiée (factures signées, reconnaissance de dette, etc.). Dans ce cadre, une décision peut être rendue en **environ 2 mois** en l'absence d'opposition.
 - **En cas de contestation**, basculement vers une procédure classique
 - Si le débiteur conteste, le dossier est transféré vers une procédure judiciaire ordinaire (**Standard Suit**). Cette phase implique échanges de conclusions, production de preuves et audiences. Les délais deviennent alors beaucoup plus longs et le coût global augmente significativement.
 - **Une exécution efficace** mais dépendante des actifs identifiés
 - Une fois le jugement obtenu (**Enforcement Proceedings**), le créancier peut solliciter un huissier de justice polonais (bailiff) pour procéder aux saisies. L'efficacité de cette phase dépend fortement de la capacité à identifier rapidement les actifs du débiteur.
- ▶ **Les visites terrain** restent un avantage concurrentiel majeur
Particularité du marché polonais, les visites réalisées par des agents de recouvrement locaux ou des correspondants spécialisés permettent souvent :
 - de confirmer l'activité réelle de l'entreprise,
 - d'identifier les décideurs,
 - de vérifier l'existence d'actifs,
 - de débloquer des dossiers avant toute action judiciaire.

→ Cette proximité terrain constitue l'un des leviers les plus efficaces du recouvrement local.

Piège à éviter

En Pologne, il est essentiel de maîtriser la fréquence des sollicitations : des relances trop rapprochées peuvent être considérées comme une forme de pression excessive ou de harcèlement (stalking) au regard du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) et de la législation polonaise, exposant le créancier à un risque légal et compromettant la réussite du recouvrement.

Bonnes pratiques



Consulter le registre du commerce polonais (KRS), analyser l'ancienneté de la société, ses dirigeants et sa situation financière. Une vérification préalable réduit fortement les risques de contentieux.

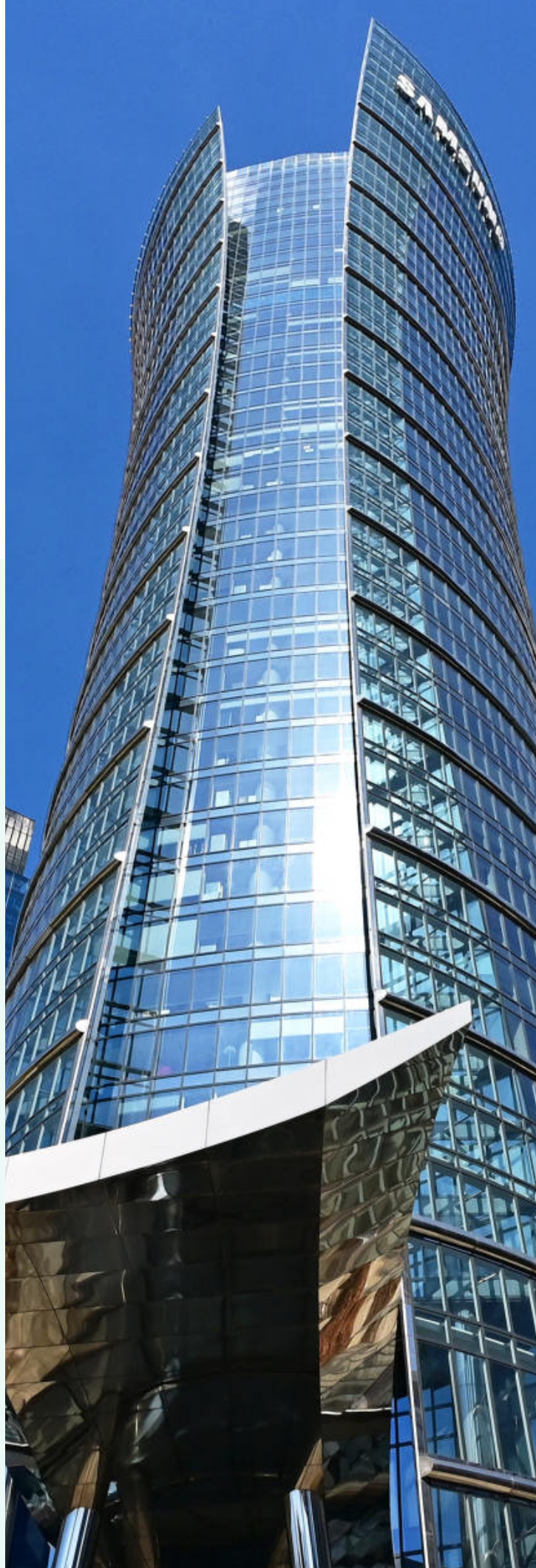


Utiliser des garanties adaptées lorsque cela est possible, privilégier :

- le **Weksel in blanco** (billet à ordre) est l'un des outils les plus efficaces du marché polonais,
- la caution personnelle,
- le nantissement,
- l'hypothèque,
- les garanties bancaires.



Evaluer la rentabilité d'une action judiciaire avant de saisir le tribunal. Une procédure représente généralement 5% du montant de la créance, auxquels s'ajoutent les frais de traduction, d'avocat et d'exécution.





LA BELGIQUE

Un système efficace mais linguistiquement complexe

La Belgique dispose d'un système judiciaire reconnu pour son efficacité et sa rapidité, ce qui en fait un marché relativement prévisible pour les créanciers. Toutefois, certains secteurs affichent des délais de paiement élevés, notamment l'acier où le **DSO** (Days Sales Outstanding – en français, le Délai Moyen de Paiement) **peut atteindre jusqu'à 97 jours**.

Les comportements débiteurs sont variables et parfois peu coopératifs, les promesses de paiement étant de moins en moins tenues ces dernières années. Dans ce contexte, la rigueur administrative et la précision des échanges deviennent essentielles pour sécuriser le recouvrement, notamment dans un environnement où la langue de procédure dépend de la région et du siège du débiteur et conditionne ainsi la validité des démarches.

3

→ **LANGUES DE PROCÉDURE**
(français, néerlandais ou allemand et anglais)

Éléments distinctifs

► **Respect strict de la langue de procédure**

- La langue applicable dépend de la région où est établi le débiteur (français, néerlandais ou allemand),
- Une erreur de langue peut entraîner des contestations ou des retards procéduraux,
- L'identification du siège exact du débiteur est donc une étape préalable essentielle.

► **Procédure judiciaire** rapide et prévisible

- Un jugement peut être obtenu en environ **1 mois** lorsque le dossier est complet et peu contesté,
- Les délais sont généralement plus courts et plus prévisibles que dans de nombreux pays européens,
- Cette rapidité renforce l'effet de levier des mises en demeure et des actions pré-contentieuses.

► **Coûts judiciaires** relativement maîtrisés

- Frais d'avocat généralement compris entre **250 € et 1 250 €** selon le montant de la créance,
- Frais d'huissier généralement compris entre **350 € et 450 €** par intervention,
- Les coûts restent globalement inférieurs à ceux observés dans plusieurs autres juridictions européennes.

► **Actions pré-contentieuses** particulièrement efficaces

- Les **visites terrain (field collectors)** permettent de rétablir le contact avec le débiteur, vérifier la réalité de l'activité et accélérer les négociations,
- La consultation du fichier des saisies permet d'identifier les procédures déjà engagées contre le débiteur et d'évaluer les chances réelles de recouvrement avant d'engager des frais judiciaires,
- Ces outils offrent une vision concrète de la solvabilité du débiteur avant toute action en justice.

LA BELGIQUE

Piège à éviter

En Belgique, engager une action judiciaire dans une langue différente de celle du débiteur peut entraîner l'irrecevabilité immédiate de la procédure : une simple erreur linguistique suffit à faire perdre un temps précieux et à compromettre l'ensemble du recouvrement.

Bonnes pratiques



Identifier la langue du débiteur dès le début.



Vérifier l'adresse exacte du siège social avant toute mise en demeure, la juridiction compétente.



Utiliser le téléphone et le SMS, souvent plus efficaces que les emails.



Maintenir une communication formelle, structurée et documentée. En cas de silence du débiteur, envisager rapidement une visite terrain par un agent local.



Préparer dès le départ un dossier complet démontrant la réalité de la dette.





LA SUISSE

Une rapidité d'action dans un environnement très formalisé

La Suisse se distingue par des délais de paiement généralement courts et une discipline élevée, proche des standards observés en Allemagne.

Le pays dispose d'un système de poursuite particulièrement efficace, qui permet d'agir rapidement en cas d'impayé. Toutefois, la présence de **quatre langues officielles (l'allemand, le français, l'italien et le romanche)** impose une adaptation précise de la communication, et **l'exigence documentaire y est très élevée.**

10 jours

→ **POUR BLOQUER LA PROCÉDURE**
Délai dont dispose le débiteur pour faire opposition à une poursuite — sans justification

Éléments distinctifs

► **Un pays multilingue** qui impose une adaptation locale

- Les démarches doivent être réalisées dans la langue de la région concernée (français, allemand ou italien),
- Une langue inadaptée peut ralentir les échanges ou nuire aux négociations,
- Les pratiques de paiement varient également entre Suisse alémanique, romande et Tessin.

► **Transparence financière limitée**, risque de sociétés vitrines

- La création d'entreprise est simple et rapide,
- Certaines structures sont domiciliées auprès de fiduciaires ou d'adresses administratives regroupant de nombreuses sociétés,
- Les informations financières restent souvent limitées, rendant l'évaluation de la solvabilité délicate.

→ Il est donc essentiel de vérifier l'existence réelle et l'activité de l'entreprise en amont

► **Une procédure judiciaire efficace...** mais coûteuse

- En cas d'opposition, le créancier doit obtenir la levée devant les tribunaux ou démontrer sa créance par une action au fond,
- Les juridictions suisses sont rapides et structurées, mais les frais de justice et d'avocat peuvent être élevés, notamment dans certains cantons comme Zurich.

► **L'injonction cantonale** (procédure de poursuite) : un levier dissuasif

- Procédure simple et peu coûteuse, initiée auprès de l'office des poursuites compétent,
- Se matérialise par un commandement de payer adressé officiellement au débiteur,
- Inscrite dans un registre consultable par des tiers (banques, bailleurs, partenaires), créant une forte pression réputationnelle,
- Le débiteur peut former opposition sans avoir à fournir de justification, ce qui suspend immédiatement la procédure.

Piège à éviter

En Suisse, il ne faut pas présumer d'un environnement totalement sécurisé : la facilité de création d'entreprises permet l'existence de sociétés vitrines qui disparaissent rapidement, laissant des créances irrécouvrables si elles ne sont pas identifiées assez tôt.

Bonnes pratiques



Vérifier l'identité réelle de l'entreprise avant d'accorder du crédit (adresse, dirigeants, activité, antécédents de poursuites).



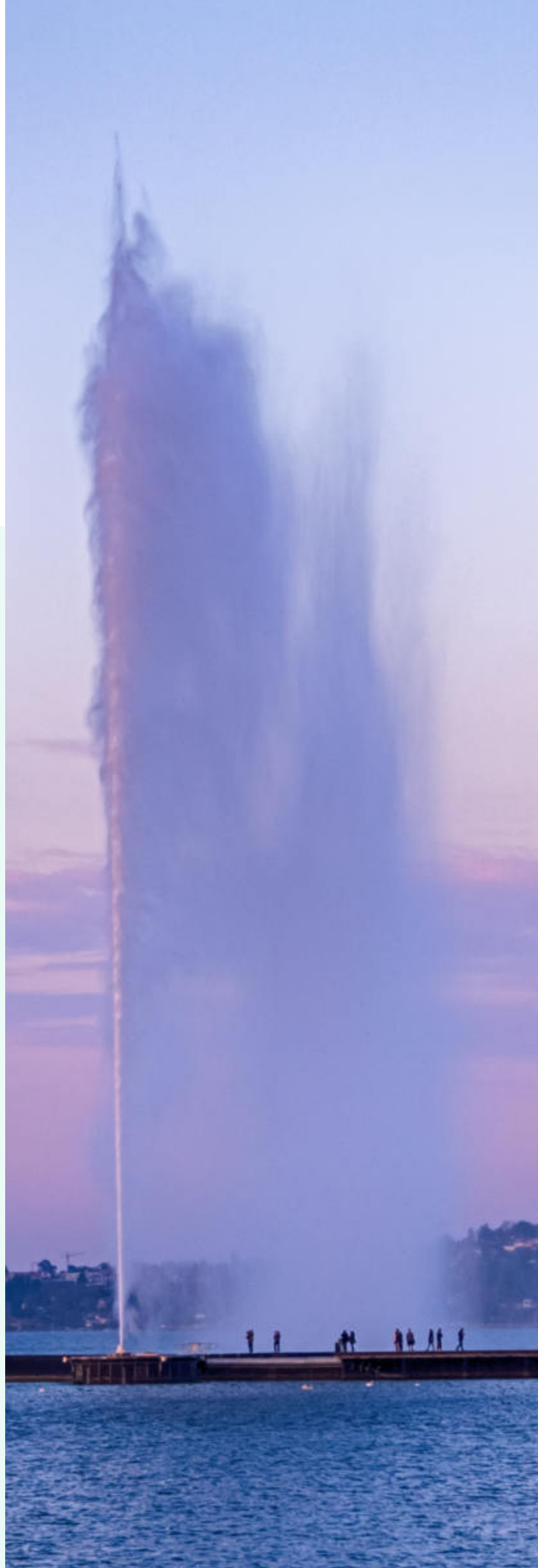
Adapter la communication à la langue du canton (allemand, français ou italien).



Préparer un dossier irréprochable (factures, bons de commande, preuves de livraison et échanges doivent être disponibles dès l'ouverture du dossier. En cas d'opposition du débiteur, ces documents seront indispensables pour obtenir la levée de l'opposition.



Déclencher rapidement l'injonction cantonale en cas d'impayés persistants (le registre de poursuite est souvent plus dissuasif qu'une simple relance).



Cas d'usage : comment une coopérative agroalimentaire européenne a surmonté un litige majeur et recouvré 3,9M€

Lorsque cette coopérative agroalimentaire européenne — un groupe de 1 000 à 5 000 salariés — nous contacte, la situation semble dans une impasse totale.

Son partenaire italien, un client stratégique avec lequel elle travaillait depuis plusieurs années, a subitement cessé de répondre. Plus aucun appel, aucun email, aucun signe de vie. À cette rupture s'ajoute un litige complexe : contestations techniques, désaccords contractuels, engagements non respectés... et un montant immobilisé de 3,9 M€. Le risque est immense :

- ▶ perdre définitivement la créance,
- ▶ mais aussi rompre une relation commerciale clé pour la filière.

La Direction Financière sait qu'un contentieux en Italie serait long, incertain et coûteux. Une solution amiable semblait impossible et pourtant indispensable.

Diversité des Pratiques de Paiement

Face à la coupure totale de communication, Coface mobilise immédiatement ses équipes italiennes, composées de juristes spécialisés et de négociateurs locaux expérimentés, maîtrisant à la fois les enjeux juridiques et les pratiques commerciales du marché. Leur mission : rétablir un point de contact, étape indispensable pour débloquer la situation.

Grâce à une approche ferme, professionnelle et culturellement adaptée, nos équipes obtiennent enfin un premier échange. Ce moment charnière permet de réinstaller un climat d'écoute et de repartir sur des bases constructives.

Analyser, clarifier, comprendre : poser les fondations

Une fois le dialogue rétabli, Coface procède à une analyse juridique complète du litige. Chaque argument du débiteur est passé au crible : contrat, bons de livraison, mails antérieurs, chronologie des engagements, preuves techniques.

Cette phase de clarification permet d'identifier les points réellement bloquants et de préparer une proposition équilibrée, réaliste et juridiquement solide.

Négocier un plan de paiement fiable sur 24 mois

Sur cette base assainie, nos équipes ouvrent la négociation d'un plan de paiement étalé sur 24 mois.

Ce plan est construit autour de trois exigences :

- ▶ **sécurité** : échéances régulières, formalisées et contrôlées,
- ▶ **réalisme** : adapté aux capacités du débiteur,
- ▶ **visibilité** : calendrier prévisible pour la Direction Financière.

Pendant deux ans, Coface assure un suivi mensuel rigoureux, accompagne les deux parties, anticipe les risques et prévient toute nouvelle rupture. Un véritable travail de médiation internationale.

Le plan est respecté jusqu'à la dernière échéance.

- ▶ 3,9 M€ intégralement recouvrés,
- ▶ Contentieux évité (18 à 36 mois de procédure et des coûts significatifs),
- ▶ Relation commerciale préservée et stabilisée.

Aujourd'hui, les deux entreprises ont repris leurs échanges dans un climat assaini. Le client a non seulement récupéré sa créance, mais aussi sécurisé une relation commerciale stratégique, essentielle pour ses approvisionnements et sa croissance.

Sans intervention locale en Italie, sans analyse juridique pointue et sans médiation continue, ce dossier aurait certainement dérivé vers un contentieux long et incertain.

Au contraire :

- ▶ Le litige a été résolu,
- ▶ Le montant a été récupéré,
- ▶ La relation commerciale a été consolidée.

Un exemple clair de la force du réseau international Coface et de sa capacité à gérer des situations complexes dans un environnement européen hétérogène.

Faire appel à un spécialiste du recouvrement, une décision stratégique !

Dans un environnement européen fragmenté, caractérisé par l'hétérogénéité des pratiques, des cadres juridiques et des risques, les directions financières doivent aller au-delà des processus internes génériques.

Un expert international du recouvrement apporte :

- ▶ **Une présence locale** dans chaque pays, capable de dialoguer dans la bonne langue et selon les codes culturels adaptés,
- ▶ **La maîtrise des leviers juridiques nationaux**, souvent décisifs pour débloquer une situation (Winding-up au Royaume-Uni, Mahnbescheid en Allemagne, poursuite en Suisse, MASC en Espagne, etc.),
- ▶ **Une efficacité opérationnelle** : relances structurées, workflows adaptés, gestion amiable professionnelle, rapidité d'exécution,
- ▶ **Une médiation neutre** permettant de préserver la relation commerciale tout en protégeant les intérêts financiers du créancier,
- ▶ **Une réduction mesurable du DSO** et une amélioration durable de la trésorerie,
- ▶ **Un gain de temps** pour les équipes internes, qui peuvent se concentrer sur le pilotage plutôt que sur la gestion de litiges.

Un expert permet de transformer une situation potentiellement conflictuelle en une solution rapide, structurée et sécurisée.



À SAVOIR

Avec son réseau européen, son expertise terrain et sa capacité à gérer des dossiers complexes, Coface offre aux entreprises un véritable levier pour sécuriser leur trésorerie, préserver leurs relations commerciales et accompagner leur croissance dans un environnement international exigeant.





POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONTACTEZ NOS EXPERTS EN RECOUVREMENT INTERNATIONAL



Téléphone

+33 1 49 02 29 29



Email

information_recouvrement@coface.com



Adresse

Coface France Headquarter
1, place Costes et Bellonte 92270,
Bois-Colombes, France



Site web

www.coface.fr



Coface Collect

Disclaimer

Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur (Coface), société anonyme au capital de 137 052 417,05 €, dont le siège social est situé, place Costes et Bellonte – 92 270 Bois-Colombes, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro B 552 069 791.

Avertissement : Les informations, analyses et opinions présentées dans ce document ont été élaborées à partir de sources considérées comme fiables et dignes de confiance. Toutefois, Coface ne garantit pas leur exactitude ni leur exhaustivité. Ces données sont fournies à titre informatif uniquement et ne constituent qu'un complément aux informations dont le lecteur peut disposer ailleurs. Coface ne peut être tenue responsable des dommages ou pertes de quelque nature que ce soit, subis par le lecteur résultant de l'utilisation qu'il fait des décisions et des conséquences des décisions qu'il prend sur la base du présent document.

Le présent document, ainsi que les analyses et opinions qui y sont exprimées, sont la propriété exclusive de Coface. Le lecteur est autorisé à les consulter ou à les reproduire à des fins internes uniquement, à condition de mentionner clairement Coface, de reproduire le présent paragraphe et de ne pas altérer ou modifier les données. Toute utilisation, extraction ou reproduction à des fins publiques ou commerciales est interdite sans l'accord préalable de Coface.

© Coface 2026 | Tous droits réservés.

www.coface.com



coface
FOR TRADE