

Cash management : le compte client, à surveiller de près !

Dans le pilotage du cash management, le compte client est un des indicateurs clés de réussite. Factures en instance, gestion proactive... quels sont les signaux à surveiller ?

PAR CHRISTINA DIEGO, LE 9 FÉVRIER 2026, 9H37

Le b.a.ba de la culture cash réside « dans la formalisation systématique de la relation client », assure Denis Le Bossé, président du cabinet Arc, spécialisé dans le recouvrement des créances clients.

Avant même d'évoquer le recouvrement, tout repose sur l'existence d'un contrat d'administration des ventes solide. « Une mission bien réalisée ne garantit pas le paiement si elle n'est pas assortie d'une réception signée et d'une validation interne sans équivoque. Trop d'entreprises négligent ces étapes administratives, laissant ainsi la porte ouverte à des contestations qui bloquent le flux financier », détaille-t-il.

Pour sécuriser la trésorerie en amont, Denis Le Bossé préconise d'intégrer dans les contrats le versement d'acomptes à la signature puis en cours de réalisation. « Cette pratique permet de recouvrer jusqu'à 70 % du cash avant même la fin de la prestation, limitant drastiquement l'exposition au risque ». Cette stratégie de gestion doit être portée par un service organisé et doté de moyens à la hauteur des enjeux, évitant ainsi que les efforts commerciaux ne soient réduits à néant par un défaut de structuration.

De la facturation électronique à la gestion proactive

Avec la généralisation de la facturation électronique, la question de la bonne réception de la facture va perdre de son importance. Comme le souligne Denis Le Bossé, « on ne pourra plus dire je n'ai pas reçu le courrier, je n'ai pas reçu le mail ». Pour autant, cela ne signifie pas la fin des difficultés. **Il faudra surtout vérifier que la facture est bien engagée dans un processus de règlement et qu'aucun blocage interne ne s'y oppose.** Car si certains arguments disparaissent, d'autres émergent. « Ma plateforme est bloquée », « l'envoi de facture massif a déjà bloqué ma plateforme » ou encore « je n'ai pas pu intégrer la facture, il faudrait que vous contactiez la plateforme », décrit-il.

Denis Le Bossé revient sur la capacité d'adaptation des habituels débiteurs. « **Les débiteurs sont très créatifs** » et « **ne les sous-estimons pas, ils vont trouver des nouveaux arguments** ». L'enjeu principal reste donc inchangé. « S'assurer que la facture est dans un processus de règlement et que rien ne s'oppose au règlement », qu'elle ait été validée en interne et qu'elle puisse être payée « le plus près possible de l'échéance ».

Cependant, **le directeur financier doit s'assurer qu'aucun obstacle interne ou externe ne s'oppose au paiement à l'échéance**. « Cela implique une organisation de relance préventive, active dès l'émission de la facture, pour confirmer que celle-ci est bien validée par tous les services chez le client », explique Denis Le Bossé.

Identifier les litiges, pilier central de la culture cash

Cette proactivité nécessite des outils de pilotage modernes. Le Daf doit avoir une visibilité constante sur la solvabilité de ses futurs clients en connectant l'entreprise aux bases de données financières du marché. **Pour l'expert, « en interne, l'utilisation de logiciels spécialisés comme MyDSO, interfacés avec l'outil comptable, devient indispensable pour gérer les relances par mail, téléphone ou SMS, et pour anticiper les promesses de règlement ».**

En effet, pour lui, l'identification et la catégorisation des litiges constituent un pilier central de la culture cash. « **Qu'il s'agisse d'un problème technique, d'une erreur de facturation ou d'une prestation incomplète, chaque litige doit être identifié précisément pour être traité par le service compétent** », indique-t-il. Cette méthode permet non seulement de débloquer les paiements plus rapidement, mais aussi d'identifier les services internes générateurs d'erreurs afin de mettre en place des actions correctrices ou des formations.

Enfin, la vigilance doit se concentrer sur trois indicateurs clés : **la dégradation de la solvabilité, l'augmentation des litiges et les retards de paiement**. Lorsque ces signaux passent à l'orange, le processus d'alerte doit être immédiat. « Face à une créance qui, contrairement au bon vin, vieillit très mal, la rapidité d'exécution est cruciale. Être le premier à identifier une difficulté et à se manifester auprès du débiteur est souvent la seule garantie d'être payé avant que les liquidités du client ne s'épuisent totalement », préconise-t-il.