

Nous sommes connus pour être de véritables partenaires de l'entreprise

Dans le milieu du recouvrement, L'Office de procédure juridique, basé à Castres, tient une place à part. Celle de précurseur et de pilier : il est en effet l'un des plus anciens de France et garde, aujourd'hui encore, toute la confiance, auprès de ses clients. S'il n'est jamais évident pour une entreprise de faire appel à une société de recouvrement, elle s'avère pourtant très utile pour résoudre ses problèmes financiers. Créée par son père en 1981, Nathalie Balzan, tient, depuis 2006 comme gérante, les rênes d'OPJ. Avec pour crédo : privilégier les relations humaines avant tout.

Pouvez-vous expliquer votre métier ?

Mon métier consiste à faire en sorte que les entreprises limitent leurs encours clients, par la relance comptable. Qu'elles récupèrent le plus rapidement possible les créances impayées afin d'améliorer leur trésorerie par le recouvrement amiable et judiciaire. Et qu'elles se protègent contre le risque d'impayé, par le biais de la prévention tel que la formation, les renseignements commerciaux.

Les problèmes d'argent sont des sujets sensibles. Pourquoi une entreprise a-t-elle intérêt à faire appel à vos services ?

Avant même de parler de recouvrement, il faut que le personnel des entreprises soit formé sur la relation client. Vendre est le cœur de nos activités professionnelles, se faire payer est notre survie, notre raison d'exister. Comment appréhender un nouveau client, comment le suivre, le fidéliser, le relancer. Comment éviter les retards et les impayés tout en étant

professionnel et commerçant. Eviter les litiges, par la vérification des Conditions générales de vente (CGV) Enfin, lorsque le travail de relance est réalisé et que rien ne fait bouger un ou plusieurs clients, il est important d'externaliser ses dossiers vers une société de recouvrement. Le fait même de changer d'interlocuteur permet dans la majorité des cas, de solutionner des litiges, et d'être rapidement payé.

Quels sont les domaines de compétences d'OPJ ?

La relance comptable : nous relançons les clients au nom des entreprises. Nous restons invisibles. Le recouvrement amiable et judiciaire : au nom de L'Office de procédure ju-

nos honoraires. La partie judiciaire est engagée avec votre accord et en fonction de l'étude approfondie de vos dossiers. La formation est un axe de développement qui commence à prendre de l'ampleur. Comment orienter sa politique commerciale en y intégrant la notion de risque, revoir le fonctionnement administratif du suivi tant sur la fidélisation que sur la relance des encours, et donc limiter les risques de retards et d'impayés. Ou encore, comment gérer les impayés.

Disposez-vous d'un suivi client ? Pourquoi ?

Oui, les créanciers sont suivis par une équipe de responsables de compte. Leur rôle est de renseigner

« La formation est un axe de développement qui commence à prendre de l'ampleur. »

ridique (OPJ). Nous effectuons les prises de contacts par téléphone et sur le terrain. Nous recherchons les éléments de solvabilité et nous encaissons le plus rapidement possible car nos encaissements génèrent

les entreprises du suivi de leurs dossiers soit par téléphone soit sur le terrain. Nos clients nous font confiance et nous devons leur prouver qu'ils ont raison de nous confier leurs dossiers. Nous encaissons

■ OPJ

41, chemin du Corporal
81100 Castres
Pour toute information
ou conseil, composez le
05.63.62.62.20
ou rendez vous
sur le site internet
www.opjdsn.fr



une majorité des dossiers, pour le reste, nous fournissons un certificat d'irrecouvrabilité sans coût supplémentaire et en justifiant toujours notre travail.

OPJ, c'est 30 ans d'existence. Quelle est la clé de sa réussite ?

OPJ a été créée par mon père en 1981. J'ai pris la direction en 2004 et en 2006 la gérance. Notre volonté

de travailler au plus proche des entreprises, notre souci de l'efficacité et de transparence, notre goût pour un travail sur mesure tel des artisans du recouvrement, font qu'aujourd'hui nous sommes connus comme de véritables partenaires et notre professionnalisme est reconnu tant par nos clients que par nos confrères et concurrents.

Trois questions à Olivier Ramard - expert comptable du cabinet Ramard-Abaque



Pourquoi avoir organisé une réunion autour des impayés et suivi de clientèle ?

Notre cabinet a pour objectif d'apporter une aide et des conseils au-delà de la traditionnelle mission de présentation des comptes à nos clients. Actuellement le monde évolue très vite dans un contexte de crise. Nos clients ont besoin d'être soutenu avec sérieux et régularité. Partenaire privilégié de l'entreprise, notre cabinet connaît, de par son expérience professionnelle, les problèmes engendrés par une mauvaise gestion de la clientèle pouvant dériver sur des difficultés de trésorerie et une fragilité de l'entreprise.

Pourquoi avoir choisi OPJ et Nathalie Balzan ?

OPJ existe depuis trente ans, ce qui est pour nous un gage de sérieux. Mme Balzan est une personne directe et efficace. Ses conseils pratiques nous ont paru facilement applicables pour nos clients pour diminuer les risques d'impayés. Par exemple, elle a souligné l'importance de la formalisation de l'accord des parties avant la vente. C'est un des moyens les plus efficaces pour prémunir les impayés mais également pour se donner les moyens d'un recouvrement réussi en cas de contentieux pour non règlement.

Quel bilan tirez-vous de cette réunion ?

Qu'a-t-elle apporté aux chefs d'entreprise et à vous ?

Nos clients ont été très satisfaits et donc notre objectif est rempli. Nombreux parmi les présents à la réunion n'avaient pas mis en place les CGV (condition générale de vente) ou de manière incomplète. Nous pensons que ce sera en 2015 une de leur première préoccupation suite à cette réunion. La méthodologie et la chronologie de la procédure de relance va les aider également.

Comment gérer ses impayés ? Un exemple d'intervention d'OPJ

En ce jeudi soir hivernal, une dizaine de chefs d'entreprise avaient rendez-vous au cabinet de l'expert comptable Olivier Ramard, à Rabastens. La raison ? Comme elle le fait régulièrement, Nathalie Balzan intervient auprès de ces patrons de PME, pour les informer et les conseiller sur diverses thématiques. Ce soir-là, les problèmes d'impayés avec les clients étaient à l'honneur. Un souci malheureusement récurrent, quelque soit le domaine de l'entreprise.

Bloc notes et stylo pour certains, oreilles attentives pour d'autres, ils ont écouté les conseils de la gérante d'OPJ pour éviter les impayés. Des simples détails comme préciser les noms, prénoms et adresse sur les fiches clients, aux très importantes Conditions générales de ventes, omises par quelques chefs d'entreprise ce soir-là, elle leur a donné les clés pour réussir à mieux

gérer leur clientèle sur ce domaine. « Après la vente soyez rapide ! assure-t-elle. Le débiteur vous pousse au bout du bout. Lui dort, pas vous. Une bonne intervention prouve aussi le sérieux et l'efficacité de votre entreprise. L'idée n'est pas de faire peur au client, mais de lui montrer que tout est cadré chez vous. »

Malgré un sujet qui reste encore tabou pour beaucoup d'entrepreneurs, ce soir-là, grâce au naturel et aux questions-réponses de Nathalie Balzan, l'ambiance s'est rapidement détendue, mêlant sujet sérieux et pointe d'humour. Et si l'on en croit les bonnes notes et commentaires écrits par les chefs d'entreprises sur le petit bulletin distribué à la fin de la réunion d'informations, cette « très intéressante » intervention va considérablement modifier leur façon de gérer leurs impayés.

