

Comment optimiser le recouvrement de vos créances clients



© 2018 Les Echos Publishing

Prévenir les retards ou les défauts de paiement

Un certain nombre de pratiques peuvent être mises en œuvre pour recouvrer vos factures dans les meilleurs délais.

Christophe Pitaud

Facturer vite et bien

Cela va sans dire : tant que vous ne lui aurez pas envoyé votre facture, votre client ne risque pas de vous payer ! Exception faite des situations dans lesquelles vos clients paient comptant (commerce de détail, notamment), la première chose à faire pour qu'une facture soit honorée, c'est de l'établir et de la transmettre à votre client sans tarder, c'est-à-dire, au mieux, dès la vente ou la prestation réalisée, au pire, dans les jours qui suivent. En effet, n'oubliez pas que les délais de paiement courent à compter de la facturation (émission ou, parfois, réception de la facture). Plus tard la facture sera émise, plus tard la date

limite de paiement interviendra...

Important : veillez à rédiger vos factures avec le plus grand soin. N'omettez aucune mention obligatoire (date, désignation précise des produits ou des services, prix HT et TTC...). À défaut, votre client pourrait se prévaloir d'un oubli ou d'une erreur pour justifier un retard de paiement. Et assurez-vous d'envoyer la facture à la bonne adresse et au bon service, surtout lorsque votre client est une grande entreprise ou une administration. Car sinon, votre facture risque d'atterrir au mauvais endroit et de se perdre.

À noter : selon une enquête réalisée récemment par Ipsos, les retards et défauts de paiement constitueraient la première cause de difficultés de trésorerie des entreprises.

Réduire les délais de paiement

C'est la loi : les délais de paiement prévus entre professionnels ne peuvent pas dépasser 60 jours à compter de la date d'émission de la facture (sauf délais spécifiques applicables à certains secteurs). Si ce délai maximal vous apporte une certaine sécurité, il reste toutefois relativement long. Aussi convient-il de tenter de le réduire en négociant une durée plus courte avec vos clients. Et pour inciter ces derniers à vous payer dans les temps, prévoyez dans vos conditions générales de vente des pénalités de retard dont le taux sera suffisamment élevé (15 à 20 %).

Si vous avez affaire à des particuliers, rien ne vous empêche également de leur imposer des délais de paiement et de prévoir des pénalités en cas de paiement tardif.

Autre pratique que vous pouvez instaurer pour récupérer votre argent plus vite : pousser vos clients, professionnels comme particuliers, à honorer leur facture par anticipation en leur accordant un escompte pour tout paiement avant échéance. La demande de versement d'une avance (par exemple 30 %) le jour

de la commande peut également être envisagée.

Prendre des garanties

Pour éviter les impayés, certaines garanties peuvent être prises. Par exemple, demander qu'une personne se porte caution pour l'acheteur, c'est-à-dire s'engage à payer sa dette à sa place s'il se trouve dans l'impossibilité de le faire.

Une solution plus courante consiste à insérer une clause de réserve de propriété dans les bons de commande et/ou dans les conditions générales de vente, ce qui vous permet de conserver la propriété des biens vendus tant que leur prix n'est pas intégralement réglé et de les récupérer s'ils demeurent impayés.

Recourir à l'affacturage

Pour éviter les impayés et préserver votre trésorerie, vous pouvez recourir à l'affacturage. Ce procédé consiste pour une entreprise à céder ses factures clients à une société spécialisée qui lui en règle le montant, déduction faite des intérêts et de sa commission. Du coup, vous êtes assuré d'être payé. Il revient alors à la société d'affacturage de recouvrer ces factures auprès de vos clients. Bien entendu, ce service a un coût, plus ou moins élevé selon les cas.

Gérer au mieux les impayés

Lorsque vous êtes victime d'impayés, il convient d'entreprendre certaines actions.

Christophe Pitaud

Relancer les mauvais payeurs

Malgré toutes vos précautions, vous êtes sans doute, comme toute entreprise, parfois confronté à des retards de paiement. En effet, que ce soit par négligence ou afin d'épargner leur propre trésorerie, certains de vos clients attendent que vous les relanciez avant de régler leur facture. Il vous faut donc être parfaitement organisé en matière de suivi des paiements de façon à pouvoir procéder à une relance dès le premier jour de retard. Bien entendu, vous allez commencer par une relance téléphonique au cours de laquelle vous tenterez d'obtenir de votre client qu'il s'engage sur une nouvelle date de paiement. Puis, en cas de défaut de règlement à cette date, un deuxième appel, plus ferme, s'impose.

Un conseil : avant chaque appel, veillez à réexaminer les documents contractuels qui vous lient avec le client et à reprendre l'historique des relances. Une bonne connaissance du dossier vous permettra d'être pertinent et d'anticiper les réactions de votre interlocuteur.

Si vos relances téléphoniques demeurent infructueuses, une ou deux lettres de rappel en courrier simple doivent alors être envoyées. Puis, faute de résultat, il convient de passer à la vitesse supérieure en adressant à votre client une mise en demeure de payer, par lettre recommandée AR voire par acte d'huissier de justice. Plus solennelle que les courriers précédents, la mise en demeure augmente vos chances de vous faire payer car votre débiteur peut, à ce stade, craindre l'action en justice que vous êtes susceptible d'engager dans la foulée.

Que faire en cas de chèque sans provision : lorsque votre banque vous retourne le chèque d'un client car il est sans provision, demandez à ce dernier d'approvisionner son compte, puis présentez ce chèque à nouveau. Si, dans les 30 jours, le chèque n'est toujours pas payé, la banque vous adressera un

certificat de non-paiement que vous notifierez par acte d'huissier au client. Et s'il ne paie pas dans les 15 jours, l'huissier vous délivrera un « titre exécutoire » vous permettant de procéder à une saisie.

Agir en justice

Lorsque les méthodes amiables n'ont pas donné de résultat, vous n'avez plus d'autre choix que de saisir la justice. Et attention, ne laissez pas passer le délai pour agir, à savoir, en principe, 5 ans à compter de la date prévue pour le règlement si votre client est un professionnel et 2 ans s'il s'agit d'un consommateur !

À ce titre, il existe une procédure rapide, simple et peu coûteuse, pour recouvrer votre créance : l'injonction de payer. Elle peut être utilisée dès lors que vous pouvez facilement prouver la réalité de votre créance (bon de commande, facture, bon de livraison...) et que, de son côté, votre client ne dispose pas d'éléments susceptibles de lui permettre de la contester. En pratique, il vous suffit d'adresser une requête au tribunal compétent en y joignant les pièces justificatives. Si le juge estime que votre demande est fondée, il rendra, quelques jours plus tard, une ordonnance enjoignant votre débiteur de régler la facture et qui vous autorisera, si besoin, à faire saisir ses biens.

Faute de pouvoir mettre en œuvre cette procédure, vous devrez alors intenter une action en justice dans les formes habituelles.

Que faire en cas de dépôt de bilan : lorsque l'un de vos clients dépose son bilan, vous devez, pour espérer être remboursé un jour, déclarer les sommes qu'il vous doit auprès du mandataire (en cas de redressement judiciaire) ou du liquidateur judiciaire (en cas de liquidation) dans les 2 mois qui suivent l'ouverture de la procédure collective.

