

Gestion de l'encours client : comment se faire payer ?

N°12 | juin 2013



Il arrive régulièrement qu'un de vos clients tarde à honorer l'une de vos factures. Nous faisons ci-dessus un point sur la gestion des encours et la relance clients pour que vous agissiez au plus vite.

N'oubliez pas, plus vous tarderez plus le risque sera grand d'avoir un impayé.

I. Pourquoi un client ne paye pas ?

Trois raisons peuvent expliquer le non-paiement du client :

- des difficultés financières,
- des litiges et contestations,
- une négligence du client ou un retard volontaire.

Les difficultés financières représentent un faible pourcentage des motifs de retard. Cependant le risque de ne jamais être payé est important.

Les litiges et contestations sont relativement rares. Une bonne connaissance de votre clientèle et des motifs de contestation permettent à terme de les minimiser.

A partir du moment où il n'y a ni difficultés financières, ni contestations, il s'agit de retards dus à la négligence du client. Dans ce cas, il ne faut pas hésiter à mettre en œuvre une procédure de relance du client.

II. La relance écrite

Votre client n'a pas réglé sa facture à l'échéance. Vous lui adressez une première lettre de relance sur un ton conciliant.

Exemple de courrier :

« Sauf erreur ou omission de notre part, la mise à jour de votre compte client présente à ce jour un solde débiteur de... euros.

En effet, la facture n°... que nous vous avons adressée le XX et payable au ... (date d'échéance), n'a pas encore été honorée.

L'échéance étant dépassée, nous vous demandons pour la bonne régie de nos écritures, de nous faire parvenir le règlement par retour de courrier.

Dans le cas où celui-ci aurait été adressé entre temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente.

Nous vous prions...»



III. La mise en demeure

SI après plusieurs relances ou propositions d'arrangement amiable, votre client ne règle toujours pas votre facture, vous lui adresserez une mise en demeure en recommandé avec accusé de réception, lui laissant un dernier délai avant d'entreprendre une action en justice.

Exemple de courrier :

« Nous constatons avec regret qu'en dépit de nos courriers de relance des... (Préciser les dates de ces courriers), votre société n'a toujours pas procédé au règlement de notre facture n°..., échue le...

En conséquence, nous vous mettons en demeure de nous régler la somme de... euros, dans un délai de huit jours à réception de la présente.

A défaut, notre service contentieux se chargera d'en obtenir le recouvrement par voie de justice.

Nous vous rappelons que le présent courrier fait courir les intérêts légaux et conventionnels.

Veuillez agréer... »

Conservez les doubles des lettres de relance, à titre de preuves.

Attention, une facture ne suffit pas à établir la preuve d'une somme due. Une LRAR avec mise en demeure permet de demander des intérêts de retard à compter de son envoi.

Concernant les problèmes de contestation n'oubliez pas de faire signer des devis ou d'établir des bons de commande. Il sera plus facile d'obtenir gain de cause en cas de contentieux.

Si vous avez des doutes sur un client n'hésitez pas avant de commencer à travailler avec lui, d'observer sa santé financière sur les sites spécialisés comme « Infogreffe ». Vous avez également la possibilité de demander un acompte.

N'oubliez pas que votre expert-comptable peut vous conseiller sur un problème de règlement client en vous communiquant des modèles de lettres de relance ou en vous recommandant un avocat.

