

Les impayés clients peuvent parfois peser très lourd dans la vie d'une entreprise. Perte de temps, dégradation du [besoin en fonds de roulement](#) et donc de la [trésorerie](#), énervements... Il convient d'adopter certaines bonnes pratiques pour gérer les impayés et réduire leur volume.

Voici quelques clés essentielles pour bien gérer ses impayés clients.

Impayés clients : connaître la psychologie des mauvais payeurs.

En cas d'impayés clients, la priorité est de se demander : **à quel mauvais payeur ai-je à faire ?**

- **Le distrait ou négligent** (souvent le chef d'entreprise qui a beaucoup de travail) égare souvent l'original de la facture, ne pense pas à vous payer ou oublie de signer son chèque. Il faut le marquer de près. N'hésitez pas à lui demander des acomptes et faites-vous payer, si possible, avec des lettres de change relevé (LCR).
- **Le procédurier** saisit le moindre prétexte (produits défectueux, prestation non conforme) pour gagner du temps. Il ne faut lui laisser aucun argument.
- **Le trésorier** a pour mission de gonfler sa [trésorerie](#) sur le dos des fournisseurs. Imposez vos conditions générales de vente et demandez le respect des délais de paiement. S'il traîne les pieds, facturez des intérêts de retard.
- **Le client de mauvaise foi ou arnaqueur** est le plus dangereux : c'est celui qui fera tout pour profiter de la prestation sans payer. Une bonne procédure d'analyse du risque en amont devrait permettre de l'identifier. En cas d'impayé, agir vite, s'aider d'un huissier ou d'un avocat.
- **Le malin** essaie simplement de gagner un peu de temps en déformant la réalité. Il peut vous faire croire que le paiement est parti, ou est en cours, et qu'il ne va pas tarder à arriver. Si le chèque n'arrive pas, n'hésitez pas à demander le numéro du chèque et les coordonnées de la banque et à proposer de rédiger une **lettre de désistement** afin que le client puisse vous renvoyer un nouveau chèque. Voir [Modèle exemple lettre de désistement chèque perdu gratuit Word](#)
- **L'impécunieux** est de bonne foi, mais connaît de véritables problèmes d'argent. Essayez de lui faire régler au moins une partie de l'impayé au plus vite. Si ses difficultés sont passagères, proposez-lui un échéancier. S'il est au bord de la faillite, bloquez la marchandise tant que les impayés perdurent.

La prévention des impayés clients.

La gestion des impayés clients commence par des **conditions générales de vente (CGV)** bien rédigées.

- Les conditions générales de ventes forment un document à part entière, mais peuvent aussi figurer sur les devis et factures.
- Une facture est considérée comme légalement en retard (donc impayée) à partir du **30ème jour** suivant sa date de réception (délai légal). On peut convenir d'un délai de règlement plus long, mais il doit être stipulé sur devis et facture et ne peut dans tous les cas excéder légalement 60 jours ou 45 jours fin de mois.
- Lorsque cette période légale ou contractuelle est dépassée, le retard implique des **pénalités de retard**, qui sont exigibles de plein droit. Il existe un taux minimum légal mais il est possible d'en fixer un autre dans vos conditions générales de vente ce qui est fortement conseillé car le

taux par défaut est très faible (plutôt mettre **10% par mois de retard**, tout en restant en-dessous du seuil d'usure, un tel taux encourage le client à payer ses factures, quitte à ce que ce soit à l'aide d'un découvert bancaire).

- Depuis 2013, la loi a ajouté à ces pénalités une **indemnité forfaitaire de 40€**, due en plus du reste quel que soit le montant de la créance. Ceci doit également être mentionné dans CGV et factures.
- Selon la loi sur les nouvelles régulations économiques, dite loi NRE du 15 mai 2001, il faut désormais indiquer sur la facture la **date précise à laquelle le règlement doit intervenir**. C'est-à-dire en précisant le jour, le mois et l'année, et non plus un délai.
- Voir aussi notre article [Faire une facture en auto-entrepreneur ; les mentions légales](#).

Important : indiquer dans les CGV que la marchandise cédée ou le service fournis ne seront considérés comme acquis qu'au règlement complet de la facture. De cette façon, un "simple" mauvais payeur qui bénéficierait de la prestation sans avoir réglé deviendrait un contrefacteur, ce qui est un délit pénal et une arme très efficace contre les impayés.

Impayés clients : bien s'informer sur ses clients.

Prévenir les impayés clients implique de se renseigner sur ces derniers.

- Le **registre du commerce et des sociétés** (site du tribunal de commerce, Infogreffe) fournit les coordonnées des représentants légaux de l'entreprise, les personnes habilitées à engager l'entreprise et les principales caractéristiques de celle-ci. On peut aussi y obtenir la communication des [comptes annuels](#).
- Les autres registres tenus par le greffe du tribunal de commerce permettent d'obtenir des renseignements supplémentaires et d'avoir une vue d'ensemble des impayés de votre client. Les **registres du privilège de la Sécurité sociale** et du **privilège du Trésor** permettent de connaître les dettes non réglées de l'entreprise en matière sociale et fiscale (au-delà d'un certain montant).
- Au **bureau des hypothèques**, on peut obtenir des renseignements sur la situation patrimoniale de l'entreprise.
- Au début d'une relation commerciale, il est possible de demander au nouveau client des **certificats** de la part de ses autres fournisseurs, montrant l'absence de dettes et le respect des délais de paiement.

Choisir le bon mode de paiement.

Lutter contre les impayés clients implique aussi de bien choisir le mode de paiement.

- **Le chèque.** Avantage : possibilité de demander un chèque à l'avance comme garantie tout en l'encaissant plus tard. Inconvénient : impossibilité d'escompter.
- **En cas de chèque impayé il faut réagir vite.** A défaut de paiement à l'issue d'un délai de régularisation de trente jours, on doit demander à la banque un certificat de non-paiement. Ce certificat pourra ensuite être signifié au client défaillant par voie d'huissier, ce qui vaudra commandement de payer. Ensuite, si l'huissier de justice n'a pas reçu le paiement du montant du chèque (plus les frais et les pénalités éventuelles) dans un délai de quinze jours à compter de la date de la signification, il délivrera un titre exécutoire permettant d'engager directement une procédure de saisie, sans avoir à recourir à la justice.
- **La LCR (traite automatique).** Avantage : possibilité d'escompter. Inconvénient : paiement non garanti (risque de LCR rejetée).
- **Le prélèvement automatique.** Avantage : paiement assuré !

- **Le virement.** Avantage : un fois l'argent sur votre compte, il ne peut repartir ou être rejeté.
- **L'affacturage**, est une prestation qui se compose de 3 services :
 1. Une **assurance-crédit** garantissant l'entreprise contre les impayés. Ces derniers sont considérés comme des sinistres et remboursés à hauteur de 80 à 100 % hors taxes selon les contrats, comme dans un mécanisme classique d'assurance.
 2. La **gestion du poste client** de la société : comptabilisation, encaissement, relance et recouvrement des factures.
 3. Des **avances de trésorerie** sur une partie (voire sur la totalité) des créances clients non échues de la société, en contrepartie de la cession de ces créances au factor. Bien entendu, celui-ci sélectionne les risques. Il ne finance pas les créances sur des clients qu'il estimerait peu ou pas solvables. En revanche, dès lors qu'une créance est acceptée, les fonds correspondants sont normalement versés sous 48 heures. Les sociétés d'affacturage laissent facilement croire que les deux premiers services : assurance-crédit et gestion du compte clients, sont obligatoires si l'on veut obtenir le troisième : le financement, qui seul est facultatif. C'est évidemment ce dernier, lequel permet d'obtenir de l'argent frais, qui est le plus intéressant.

L'acompte.

L'acompte que vous demandez en début de mission sert autant à confirmer légalement la commande, qu'à obtenir les coordonnées bancaire du client s'il faut un jour saisir ses comptes (demander un RIB). Ne pas hésiter à demander un acompte, vous réduirez d'autant le montant de vos impayés !

L'escompte pour paiement anticipé.

Il s'agit de proposer au client de lui offrir **3%** de remise pour un paiement anticipé (avant livraison). Veiller à conserver une preuve de l'exécution de la prestation.

Impayés clients : la phase douteuse.

Comme son nom l'indique, la phase douteuse est la phase d'**attente** : le paiement est exigible mais n'est pas encore parvenu. Il est important de faire comprendre au client que vous êtes attentif au fait que la date limite de paiement est dépassée, et que vous n'aimez pas les impayés...

- **La relance informelle par téléphone.** La relance par téléphone doit avoir lieu au maximum 5 jours après la date d'échéance. Soyez calme, posé, mais légèrement directif. Il serait dommage de raccrocher sans avoir au moins obtenu un engagement, une date, ou une explication. Argumentaire à utiliser pour une relance téléphonique :
 - *Etes-vous la personne qui paie les factures ? Qui s'occupe des règlements dans votre entreprise ?*
 - *Avez-vous été satisfait de notre produit ou service ?*
 - *Etes-vous d'accord avec ce qui figure sur la facture ?*
 - *Puis-je vous envoyer un échéancier par e-mail (montrant le calcul des intérêts de retard) ?*
 - *Pourrions-nous mettre en place un nouveau mode de paiement ?*
 - *A chaque virement que vous effectuez, pourriez-vous me mettre en copie ?*
 - *Nous connaissons des problèmes de trésorerie (cela nous coûte x € par an), et avons décidé d'être plus rigoureux sur le respects des délais de paiement.*
 - *Pour vous faciliter la vie, je vous propose de mettre en place un paiement par LCR, ou de conserver votre chèque donné à l'avance.*

- *Je vous propose de mettre en place un échéancier, mais j'aurais besoin d'un premier paiement dès maintenant.*
- Si la première relance par téléphone n'a rien donné, il n'est pas judicieux d'effectuer une relance par téléphone. Mieux vaut passer à la **relance écrite** (courrier de préférence).
Exemple de relance par e-mail :

Bonjour Monsieur/Madame,

Je me permets de vous rappeler que votre compte client présente à ce jour un solde débiteur de [XXXX]€. En effet la dernière facture N°[XXXX], en date du [XX/XX/XXXX], et payable au [XX/XX/XXXX] selon les termes de nos accords, n'a pas encore été honorée.

L'échéance étant dépassée, je vous demande de me faire parvenir son règlement sous huitaine.

Étant persuadé qu'il s'agit d'un simple oubli de votre part. Je me permets toutefois de vous indiquer qu'à défaut de paiement malgré cette première relance, je serai amené à vous facturer les intérêts de retard prévus par mes conditions générales de vente [ou le taux légal].

Si ce retard est volontaire, je vous invite à me contacter pour m'en communiquer les motifs.

Dans le cas où votre règlement me parviendrait avant réception de ce courrier, je vous demande de considérer ce mail comme nul et non venu.

Cordialement,

- **La relance par courrier.** A partir de cet instant, on considère qu'il n'est plus nécessaire d'avoir un contact direct avec le mauvais payeur. Adopter un discours cordial mais détaché, sans chaleur. Ne pas céder aux digressions, apitoiements, menaces, et vos courriers ne doivent plus parler que de "devis", "chèque", "retard", "pénalités", "impayé".
 - L'important est d'être irréprochable sur la manière dont vous rédigez les courriers pour le cas où un juge finirait par devoir s'en mêler.
 - L'objectif est aussi la rapidité. **Dans la grande majorité des cas, l'impayé se règle entre le premier courrier recommandé et la mise en demeure.**
 - Sans retour à ce mail sous 8 à 10 jours : relance par courrier recommandé, avec AR.
 - Joindre une copie de la facture impayée, et un RIB.
 - Sans retour à ce courrier sous 8 à 10 jours, faire une mise en demeure, toujours en RAR.
 - Joindre les mêmes documents que précédemment, ainsi que le bon de commande et, si possible, une copie des livrables, objets de la commande en question.

La phase contentieuse : procédure et recours.

La procédure la plus connue en matière de recouvrement des impayés clients en justice est celle de **l'injonction de payer**.

Toutefois, depuis juin 2016 (loi Macron), une **procédure simplifiée** est entrée en vigueur pour le recouvrement des petits impayés, qui permet de passer directement par un huissier en évitant la case injonction par un juge. Cette procédure simple et rapide est valable pour toutes les créances

qui n'excèdent pas **4000 €**. Cette procédure doit toutefois être acceptée par le client débiteur. [Voir notre article sur cette procédure simplifiée.](#)

- **La procédure de l'injonction de payer, en cas d'impayés clients.**
 - C'est une procédure qui permet de saisir un juge du tribunal de commerce en vue d'obtenir une **ordonnance**.
 - Cette ordonnance est à **faire signifier par voie d'huissier**.
 - Si le client n'a pas fait opposition, le Tribunal de Commerce envoie un **Ordre Exécutoire, qui donne le pouvoir à l'huissier d'aller saisir le client**.
 - [Voir notre article détaillé sur la procédure d'injonction de payer.](#)
- **Faire appel à un professionnel : la société de recouvrement des impayés clients.**
 - Des sociétés de recouvrement peuvent vous aider à récupérer les impayés clients. Mais attention : en mandatant un tiers, vous faites une croix sur la poursuite de vos relations commerciales avec votre client. En général, le recommandé portant l'en-tête de la société de recouvrement convainc le débiteur d'obtempérer... sauf s'il vient d'organiser son insolvabilité.
 - Le coût se situe entre **15 à 40 %** du montant récupéré.
- **La procédure du référé-provision avec un avocat.**
 - Le référé-provision est une procédure par laquelle le créancier invite son client à **comparaître au tribunal**, dans le but d'obtenir la condamnation du client au paiement d'une somme d'argent égale au total de sa créance. La décision du juge peut être obtenue dans le mois de la demande et, si le client n'a toujours pas payé son dû, permettre de faire saisir les biens du client, sans attendre l'écoulement du délai d'appel.
 - Dans quel cas peut-on engager une procédure de référé-provision ?
 - Le client fait l'objet d'une procédure de [redressement ou de liquidation judiciaire](#). Seule la déclaration de la créance à la procédure est possible, cela dans les deux mois de l'ouverture de la procédure collective ;
 - Le client réside à l'étranger et ne dispose d'aucun établissement en France ;
 - Le créancier cherche à obtenir le paiement d'un chèque sans provision. Dans cette hypothèse, il faudra engager une procédure spécifique de recouvrement.
 - Quelle est la **différence entre le référé-provision et l'injonction de payer ?**

Contrairement à la procédure de référé, l'injonction de payer se fait sans la présence du client. Le juge n'entendant qu'une seule version des faits, est donc plus facile à convaincre. Mais le client peut faire opposition pour faire traîner l'affaire. En revanche, la procédure de référé se déroule sous la présence du client, qui peut donc faire valoir son point de vue. Si le créancier parvient à prouver l'existence de sa créance, le juge rendra une ordonnance condamnant le client à payer les sommes demandées. Et là échapper au paiement lui sera difficile car, même s'il fait appel, il devra payer, l'ordonnance de référé étant exécutoire par provision, c'est-à-dire immédiatement.
 - Quels sont les **avantages et les inconvénients du référé-provision ?**
 - **Avantages :** Procédure rapide, l'ordonnance du juge pouvant être rendue en moins de 15 jours. La décision du juge est exécutable immédiatement, même si le client fait appel.
 - **Inconvénients du référé-provision :** Le recours à un avocat est fortement recommandé. Il est possible de demander au Tribunal que le client soit aussi condamné à rembourser au créancier une partie des frais engagés pour le recouvrement de sa créance. En pratique, ces frais couvrent les frais d'avocat (article 700 du nouveau code de procédure civile). Si vous vous défendez seul, vous pouvez invoquer sur ce même fondement le temps perdu et le comportement dilatoire de votre client.

Le conseil de l'expert en création d'entreprise : La procédure de l'injonction de payer est la plus classique pour faire face aux impayés clients, mais se révèle assez lente et souvent inefficace pour les dettes inférieures à 3000 €. En ce sens, la nouvelle [procédure simplifiée](#) permise pour les créances inférieures à 4000 € est un immense progrès.

Recouvrez vos factures impayées avec Legalstart.

WikiCréa a sélectionné **Legalstart** pour le **recouvrement de vos factures impayées**, jusqu'à la mise en demeure.

Pourquoi Legalstart ? Tout simplement parce qu'il s'agit de l'offre la plus complète et la moins chère du marché. [Cliquez ici pour en savoir plus et débiter vos démarches en ligne.](#)

A noter : Legalstart vous permet aussi de **créer votre entreprise en ligne.**