

Pour une bonne gestion de l'encours client

N°19 | déc. 2015

La gestion de l'encours clients est une notion capitale de l'entreprise pour éviter les problèmes de trésorerie. Nous faisons ci-dessous un point sur la gestion des encours et la relance clients. Il est indispensable d'agir au plus vite ; après il sera trop tard et vous risquez l'impayé.



I. Comment interpréter le fait qu'un client ne paye pas ?

Il existe 3 raisons de non-paiement d'un client :

- Il rencontre des difficultés financières,
- Il existe un litige ou une contestation,
- Il peut s'agir d'une négligence du client ou d'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 plutôt rares. Une bonne connaissance de votre clientèle et les motifs de contestation se minimisent à terme. Nous vous recommandons également l'établissement de devis ou de bons de commande.

Dès qu'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..

II. Comment faire une 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. Comment faire une 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... »*

Vous devez conserver les doubles des lettres de relance, à titre de preuves.

Une facture ne suffit pas à établir la preuve d'une somme due. Une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) avec mise en demeure permet de demander des intérêts de retard à compter de son envoi mais seulement si cette clause a été prévue préalablement dans les Conditions Générales de Ventas.

Pour les problèmes de contestation, grâce aux devis ou bons de commande, vous pourrez plus facilement obtenir gain de cause en cas de contentieux.

Si vous avez des doutes sur un client, n'hésitez pas à observer sa santé financière sur les sites spécialisés comme « Infogreffe », avant de commencer à travailler avec lui. De nombreux prestataires demandent des acomptes avant de commencer un travail....pourquoi pas vous ?

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 ou un prestataire du recouvrement.

