|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Réflexion 03 – Se prémunir contre les impayés** | | |
| **Durée** : 15’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | **Source** |

**Travail à faire**

Après avoir lu le document répondez aux questions suivantes :

1. Pourquoi faut-il se renseigner sur les clients avant de signer un contrat ?
2. Que doivent faire les commerciaux lors de la signature d'un contrat ?
3. Que signifie faire signer un contrat ad hoc ?
4. Comment organiser la relance des clients ?
5. Que fait un cabinet de recouvrement ?

**Doc. 5 étapes pour se prémunir contre les impayés**

*Source : https://www.beaboss.fr/*

**Faire face à un impayé, c'est avant tout le prévenir, le plus en amont possible, en réalisant un suivi régulier du poste client. Du contact client en passant par le traitement de la commande jusqu'au recouvrement de la facture, une PME se doit d'être rigoureuse à chaque étape. Explications.**

## 1 - Se renseigner en amont

Première étape préalable à toute conclusion de contrat : vous renseigner sur vos nouveaux clients et plus largement sur tous les clients sur lequel vous avez un doute. S'il s'agit d'une société, vous pouvez consulter des sites comme Societe.com ou Infogreffe.com. Ils vous fourniront, gratuitement ou presque, une liste d'indications financières sur l'entreprise recherchée, directement issues des publications officielles des tribunaux du commerce. Ces informations comprennent notamment l'état civil du dirigeant, les rapports d'activité, le chiffre d'affaires, le résultat net, le risque de défaillance, le score AFDCC (score de défaillance établi par l'Association française des crédit managers et conseils… […]

## 2 - Sensibiliser ses forces de vente

Veillez à bien cadrer vos relations commerciales. Par exemple, faites toujours demander des acomptes à vos commerciaux. Un premier versement peut avoir lieu au moment de la prise de commande, suivi d'un deuxième en cours de prestation, le solde étant versé à la livraison. […] Pour enrichir votre connaissance client, fournissez-leur une liste de points dits sensibles à surveiller : si le client refuse de verser un acompte, quelle en est la raison ? Publie-t-il régulièrement ses comptes au greffe du tribunal de commerce ? […]. A eux de faire remonter les informations obtenues, à la comptabilité ou à l'aide de l'outil de CRM si l'entreprise en est équipée.

## 3 - Ériger des garde-fous avec un contrat ad hoc

Rédiger correctement les documents contractuels avant la vente ou la prestation de services est essentiel pour se faire payer, éviter les contentieux éventuels ou obtenir gain de cause en cas de procès […].  Par exemple, faire signer un bon de commande ou un [devis](https://www.beaboss.fr/Definitions-Glossaire/Devis-239989.htm) constituera un élément de preuve qu'une commande a bien été passée. Le bon de livraison, quant à lui, démontre que vous avez bien respecté vos engagements tant en termes de date de livraison que de quantités. Enfin, n'oubliez pas de rédiger correctement la facture et de l'adresser au client au plus tard à la livraison ou à la fin de la mission. Elle [doit](https://www.beaboss.fr/Definitions-Glossaire/Doit-239997.htm) mentionner la date d'échéance de paiement et préciser le taux des pénalités de retard […]. Vous pouvez également prévoir, dans vos conditions générales de vente, qu'en cas d'impayé les [frais](https://www.beaboss.fr/Definitions-Glossaire/Frais-240025.htm) de recouvrement seront à la [charge](https://www.beaboss.fr/Definitions-Glossaire/Charge-239861.htm) du débiteur […] Tout contrat commercial peut aussi inclure une clause de résiliation, permettant de mettre un terme à la collaboration de manière anticipée. Cette dernière génère alors une indemnité de résiliation.

## 4 - Relances par telephone et par courrier

[…] Dès les premiers jours de retard de paiement, réagissez ! Organisez des relances. Commencez par un appel téléphonique, en rappelant courtoisement le dépassement de l'échéance et le montant dû et tâchez d'obtenir une promesse de paiement imminent. L'appel permet, en outre, de connaître la nature de la difficulté. Si aucune satisfaction ne vous est donnée, prévoyez un courrier officiel personnalisé.

## 5 - En cas de contentieux...

Si vous n'obtenez pas gain de cause avec cette procédure interne, deux solutions s'offrent à vous. Sois-vous cédez votre créance à un cabinet de recouvrement qui pourra mener une action en justice en votre nom, à raison d'une commission de 5 à 20 % sur les créances récupérées, soit vous menez vous-même la procédure. Adressez alors au mauvais payeur une mise en demeure par lettre RAR ou bien par acte d'huissier avec remise en main propre. Toujours aucun paiement ? Saisissez le juge du tribunal de commerce pour obtenir une mesure provisoire.

**Réponses**

1. **Pourquoi faut-il se renseigner sur les clients avant de signer un contrat ?**
2. **Quel doivent faire les commerciaux lors de la signature d'un contrat ?**
3. **Que signifie faire signer un contrat ad hoc ?**
4. **Comment organiser la relance des clients ?**
5. **Que fait un cabinet de recouvrement ?**