Procédure de relance clients

ETAPES	ACTIONS A MENER
ETAPE N° 1 : **EXAMEN DES COMPTES CLIENTS** La relance doit s'effectuer sur la base d'un document comptable fiable et mis à jour récemment pour ne pas relancer un client qui aurait déjà payé.	• S'assurer que la comptabilité Vente et Trésorerie est à jour. • Imprimer le Grand livre auxiliaire clients. • Sélectionner les clients à relancer, c'est-à-dire ceux dont les factures échues sont impayées. • Imprimer les extraits de comptes des clients à relancer avec **uniquement les factures échues**.
ETAPE N° 2 : **RELANCE DE NIVEAU 1** Il est **crucial d'identifier avec certitude la ou les personnes décisionnaires** (dirigeant, comptable, DAF, assistante de direction). Dans le doute, il faut doubler la relance et l'envoyer simultanément aux deux responsables (le dirigeant et son comptable par exemple).	• Envoi par **Email + courrier simple** d'une relance courtoise du type *« Cher client, Nous constatons que notre facture N° ….. datée du …./…./2024 reste impayée. Nous vous serions très obligé de bien vouloir en assurer le règlement dans les meilleurs délais ».* • Joindre à cet envoi la copie de la facture et un RIB pour faciliter le paiement par virement.

ETAPES	ACTIONS A MENER
ETAPE N° 3 : **RELANCE COMMERCIALE** Délai = 7 jours après la relance de niveau 1	• Appel téléphonique du chargé d'affaires qui est en relation avec le client pour lui demander de bien vouloir régler la facture afin d'éviter le blocage des prestations ou des livraisons. • Confirmation par email de l'engagement de paiement obtenu *« Cher Monsieur, j'ai pris bonne note de votre engagement de payer notre facture N° ….. datée du …./…./2024 d'un montant de …….. € dans le délai de …… Jours ».*
ETAPE N° 4 : **RELANCE DE NIVEAU 2** Délai = 15 jours après la relance de niveau 1	• Envoi par **Email + courrier recommandé AR** d'une relance appuyée du type *« Monsieur, Notre relance du …./…./2024 concernant le règlement de notre facture N° ….. datée du …./…./2024 est restée sans effet. Aussi nous vous mettons en demeure d'en assurer le règlement dans le délai de 8 jours. A défaut de paiement dans ce délai nous serions contraints d'engager des poursuites à votre encontre ».* • **Envoi d'un SMS** sur le portable du débiteur : « *Monsieur, Notre facture N° ….. datée du …./…./2024 reste impayée. Cette situation n'est pas acceptable et nous porte préjudice. Nous vous serions très obligé de bien vouloir assurer le règlement de cette facture dans les meilleurs délais ».*

ETAPES	ACTIONS A MENER
ETAPE N° 5 : **NEGOCIATION EN VUE D'UN ECHEANCIER DE REGLEMENT** Quel que soit le montant de la dette du débiteur, il faut lui proposer un règlement étalé sur plusieurs mois. L'expérience montre qu'un débiteur qui s'engage dans un échéancier, fini souvent par payer sa dette.	• Appel téléphonique et proposition d'un échéancier de règlement sur plusieurs mois, avec **impérativement un paiement immédiat** (exemple : le client doit 8.520 € TTC. On lui propose un règlement comptant de 2.130 € suivi de trois règlements mensuels de 2.130 € chacun).
ETAPE N° 6 : **INJONCTION DE PAYER** Il s'agit d'une procédure dématérialisée par laquelle le Président du Tribunal de commerce valide la réalité de la dette et en ordonne le paiement au débiteur.	• Envoi au Greffe du Tribunal de commerce du ressort du département du client d'une demande d'injonction de payer (Cerfa n° 12946*01) Utiliser le site internet https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_12946.do Joindre les pièces justificatives suivantes : ○ Copie du devis ou contrat signé par le client ○ Copie de la facture ○ Copie du bon de livraison signé par le client (s'il y a lieu) ○ Copie de la lettre de relance valant mise en demeure.

ETAPES	ACTIONS A MENER
ETAPE N° 7 : **DECISION DU JUGE DU TRIBUNAL DE COMMERCE**	Le juge peut: • Rendre une ordonnance de rejet: le juge peut rejeter la requête s'il estime qu'elle n'est pas fondée. La procédure en injonction de payer prend fin. Il est alors possible de se tourner vers d'autres moyens pour obtenir le paiement de factures impayées tels que l'assignation en paiement ou le référé provision. • Rendre une ordonnance d'acceptation partielle: le juge rend une ordonnance en injonction de payer pour seulement une partie de la somme demandée. Par exemple, le créancier avait effectué une requête pour 2.300€ et le juge ne lui accorde l'ordonnance que pour la somme de 500€. • Rendre une ordonnance d'acceptation totale: le juge rend une ordonnance en injonction de payer pour l'intégralité de la somme demandée.

ETAPES	ACTIONS A MENER
ETAPE N° 8 : **L'EXECUTION DE L'ORDONNANCE**	Suite à l'acceptation partielle ou totale de la requête par le juge: • Le créancier a 6 mois pour porter l'ordonnance à la connaissance du débiteur. Il doit impérativement s'agir d'une signification par un huissier de justice. • Suite à la signification, le débiteur dispose d'un mois pour contester l'ordonnance. • Dans le cas où le débiteur ne la conteste pas, le créancier doit demander l'apposition de la formule exécutoire sur l'ordonnance dans le mois suivant la fin du délai d'opposition du débiteur. Pour obtenir le titre exécutoire de l'injonction de payer, le créancier en fait la demande au greffe à l'écrit ou à l'oral. La formule exécutoire est nécessaire pour forcer le débiteur à payer. Le recouvrement de la créance peut alors prendre deux tournants: • Soit le débiteur paye spontanément: cela ne pose aucun problème. • Soit le débiteur ne paye pas: le créancier doit alors recourir à un huissier de justice afin qu'il procède à une saisie d'huissier.

CONCLUSION :

- Il est fondamental d'identifier avec certitude et de relancer la ou les personnes décisionnaires (dirigeant, comptable, DAF, assistante de direction). Une relance mal orientée sera vouée à l'échec.
- Il faut s'assurer dès le départ que le débiteur n'a pas d'objection sur le fond et ne conteste pas la facture. Si le client conteste la qualité de la prestation qui lui a été livré, il ne paiera pas la facture correspondante. Il faut amener le client à reconnaitre qu'il n'y a pas de litige ni de raison objective de s'opposer au paiement de la facture. Dans le cas contraire, il convient de résoudre le litige et de négocier un paiement partiel et/ou l'émission d'un avoir partiel.
- Le calendrier du processus de relance est fondamental. Le débiteur doit être relancé très régulièrement par plusieurs canaux (courriers, appels téléphoniques, Email, sms). Le sms est un mode de communication efficace car très intrusif. Le débiteur doit se sentir « poursuivi » et comprendre que vous ne le lâcherez pas jusqu'au paiement de sa dette.
- Un débiteur qui s'engage dans un échéancier reconnait implicitement la réalité de la dette. Généralement il va au bout du paiement.