

# LES TECHNIQUES DE FACTURATION ET DE RECOUVREMENT : QUELQUES RECOMMANDATIONS

## 1) TECHNIQUES DE FACTURATION :

- ① **Si vous avez une activité de prestations de services**, faites signer par le client un devis ou une lettre de mission.
- ② Si vous avez une autre activité : avant de commencer vos travaux, **faites signer par le client un bon de commande** (il doit mentionner clairement l'existence d'une clause de réserve de propriété).
- ③ **Le bon de commande et le devis (ou lettre de mission)** doivent prévoir les conditions de facturation et de paiement dites conditions de crédit.

Pour exemple :

- Acomptes à la commande, à prévoir notamment lorsque vous devez vous-même procéder à des achats et les régler.
- Il est vivement conseillé de les systématiser pour faciliter votre trésorerie.
- Bien sûr, cette méthode doit être conforme aux usages de la profession.
- Si impossible : prévoir le financement de l'encours clients ou changer d'activité.
- Paiement comptant à la livraison ou à la fin des travaux,
- Paiement à 30 jours.

## 2) TECHNIQUES DE RECOUVREMENT :

### 2.1 Quelques principes de base :

- Suivre journallement les encaissements clients :
  - à partir de la comptabilité clients individuels si votre comptabilité est saisie journallement,
  - sinon, à partir d'un classeur de factures clients : payées - non payées.
- Relancez les clients par téléphone et ou par e-mail. Si mauvaise foi et si travaux non terminés, bloquer les livraisons à venir ou les travaux à terminer.

Si malgré cette démarche « active » le client ne paie pas voir § 2.2.

## **2.2 Les clients « récalcitrants » :**

Ils peuvent se classer en 3 catégories :

- les clients mécontents (litiges),
- les clients qui ont pour habitude de payer le plus tard possible,
- les clients en difficultés.

### **① Les clients mécontents**

- Statistiques : 4 factures sur 10 ne sont pas réglées du fait de litiges : retard de livraison, prestation pas complètement ou mal effectuée,.....
- Rencontrez votre client pour résoudre ce problème rapidement. Plus le litige s'éternise plus il est difficile de le régler.
- Ce que vous pouvez faire :- remise exceptionnelle contre un paiement cash,
  - remplacement de la marchandise,
  - prestation complémentaire....

### **② Le débiteur qui retarde le plus possible le paiement**

- Rappelez-lui que la Loi vous autorise à facturer des pénalités de retard rendues obligatoires depuis mai 2001, proches d'un taux de 11 à 12 % annuels.
- Prenez rendez-vous avec ce client et trouvez alors une solution acceptable.
- Sinon, si la mauvaise foi persiste utilisez une technique de recouvrement efficace et peu onéreuse : **l'injonction de payer**.

### **③ Le débiteur est en difficultés : 10 à 15 % des impayés**

- Un classique : le rééchelonnement avec un écrit.
- Si besoin, négocier des abandons partiels (jusqu'à 20 %) **contre paiement immédiat du solde**.
- Injonction de payer.
- Et ensuite, la société de recouvrement ou un avocat avec une assignation.