

SE PRÉMUNIR CONTRE LES IMPAYÉS

Afin de prévenir tout risque d'impayé ou de litige avec son client, le chef d'entreprise doit particulièrement soigner la rédaction de :

- ses conditions générales de vente ;
- ses propositions commerciales ;
- ses bons de commande ou de livraison ;
- ses devis ;
- ses factures.

Nous constatons malheureusement que dans la plupart des cas de litige, ces précautions élémentaires concernant la rédaction des documents contractuels sont ignorées ou négligées.

■ QUELQUES CONSEILS

- Rédigez votre facture rapidement après l'achèvement de la prestation - faites référence au devis.
- Précisez sur votre facture l'échéance du règlement.
- Créez-vous un système de suivi de vos factures impayées.
- Relancez aimablement votre client dès que cette date est passée, par téléphone d'abord, puis par courrier.
- La CMA peut vous accompagner dans votre organisation et gestion des règlements clients.

Vos antennes CMA

Koné

BP 641 - 98860

Tél. 47 30 14

kone@cma.nc

Poindimié

BP 155 - 98822

Tél. 42 74 82

poindimie@cma.nc

Koumac

Tél. 47 68 56

koumac@cma.nc

La Foa

BP 56 - 98880

Tél. 46 52 86

lafoa@cma.nc

Panda

BP 4709 - 98839

Tél. 24 32 62

panda@cma.nc

Case de l'entreprise à Lifou

BP 545 - 98820 We

Tél. 45 19 90

accueil@case.nc



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

NOUVELLE-CALÉDONIE

10 Avenue James Cook - BP 4186

98846 Nouméa Cedex

Tél. 28 23 37

cma@cma.nc - www.cma.nc



GÉRER



LE RECouvreMENT DES IMPAYÉS

Malgré le respect des règles du devis et de la facturation et de travaux exécutés conformément à ces documents, il arrive de tomber sur un « mauvais payeur ».

Que faire quand votre client refuse de régler ?

Quelle procédure choisir pour le recouvrement ?



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

NOUVELLE-CALÉDONIE

AGIR VITE ET BIEN

On peut recenser trois causes principales d'impayés :

- 1 Le client manque d'argent.
- 2 Le client est un mauvais payeur.
- 3 Le client conteste sa facture.

CAUSES 1 ET 2

VOTRE CLIENT NE PEUT PAS PAYER OU EST «MAUVAIS PAYEUR»

- **Réunir** rapidement tous les éléments de preuve de cet impayé :
 - devis accepté et signé,
 - facture ou correspondance envoyée,
 - lettres de commande,
 - contrats signés... ;
- **Relancer** le client par courrier recommandé avec AR ;
- **Recourir** aux services d'un huissier de justice (ou fonctionnaire, gendarmerie...) afin que celui-ci constate, d'une part, l'exécution des travaux et d'autre part, le refus de payer.

À ce stade, certains litiges peuvent déjà se régler.

CAUSE 3

VOTRE CLIENT CONTESTE SA FACTURE CAR UN LITIGE VOUS OPPOSE

- Procéder de la même manière que pour le cas 1 et 2 ;
- Cependant, la contestation d'un client peut entraîner l'intervention d'un expert agréé ayant la capacité d'apprécier le bien-fondé de votre position.

L'essentiel est tout d'abord d'avoir réuni tous les éléments justificatifs afin de ne pas laisser traîner votre impayé.

Afin de percevoir votre somme due le plus rapidement possible et dans des conditions légales, vous devez choisir la **méthode de recouvrement** la plus adaptée à votre cas de litige.

MÉTHODES DE RECOUVREMENT

Trois moyens d'action sont à votre disposition :

- Solution à l'amiable ;
- Procédure judiciaire par injonction de payer ;
- Procédure judiciaire par avocat.

SOLUTION À L'AMIABLE

Selon l'adage : « Un mauvais arrangement vaut mieux qu'un long procès. », la solution à l'amiable doit être tentée en premier lieu. Allez au-devant du client en reconsidérant avec lui sa créance sous plusieurs formes, car mieux vaut être payé en plusieurs fois que pas du tout :

- Proposez des délais de paiement lui permettant d'étaler sa dette dans le temps
- Faites accepter des traites dont il s'engage à payer le montant aux échéances fixées

La CMA vous propose un service de médiation pour vous aider à dialoguer en toute sérénité et avec un intermédiaire avec votre client.

Si malgré tout, le client persiste à ne pas vous payer, vous avez intérêt à adopter une procédure de recouvrement par des voies judiciaires.

INJONCTION DE PAYER

Cette procédure judiciaire rapide, qui vous permet de contraindre votre débiteur à honorer ses engagements, ne concerne que des créances inférieures à 1 500 000F, sauf s'il s'agit de traites impayées, auquel cas aucun plafond ne s'applique.

La créance doit être réelle, certaine et non contestée dans son montant, qui doit être déterminé (facture impayée). Seules les sommes prévues au contrat peuvent être réclamées, si elles sont de nature contractuelle.

Cinq étapes sont nécessaires pour utiliser cette procédure :

- 1) Envoyer un courrier de relance en recommandé avec AR avec un délai de paiement. Passé ce délai, envoyer une lettre de mise en demeure.
- 2) Après réunion des preuves (devis, facture, lettre de mise en demeure en recommandé avec accusé de réception et sommation interpellative par voie d'huissier), vous devez

envoyer une demande écrite, appelée «requête en injonction de payer», accompagnée des documents justificatifs, qui sera adressée au Président du Tribunal compétent (dans tous les cas celui du domicile du débiteur). Le formulaire type de demande d'injonction de payer est disponible sur notre site Internet www.cma.nc.

3) Si le juge estime cette requête justifiée, il rendra une « ordonnance portant injonction de payer » pour la somme qu'il retiendra. C'est l'huissier qui la notifiera au débiteur. Celui-ci a 15 jours (1 mois dans l'intérieur) pour reconnaître sa dette ou former opposition.

4) Si votre débiteur ne répond pas à l'injonction de payer dans le délai imparti, vous demanderez alors au juge une « réquisition exécutoire ».

5) Le juge rend alors exécutoire l'injonction de payer à laquelle le débiteur ne peut ni faire appel, ni opposition. L'huissier de justice sera une dernière fois nécessaire pour porter l'ordonnance exécutoire à votre client récalcitrant. Il ne lui reste plus qu'à payer, sinon ses biens pourront être saisis afin de pouvoir rembourser la somme dont il est redevable.

LE CONSEIL (AVOCAT OU CABINET SPÉCIALISÉ)

Pour des sommes supérieures à 1 500 000 F, nous vous conseillons vivement d'avoir recours aux services d'un avocat ou bien d'un cabinet spécialisé en recouvrement.

Ceux-ci, par leur connaissance de la loi et des procédures, assureront une bonne défense de votre dossier et de vos droits ; et la procédure aboutira à un jugement vous donnant les meilleures chances de réussite pour récupérer votre créance.

