Comment réagir en cas de factures impayées ?

Qu’ils soient petits ou importants, un impayé est toujours un désagrément pour une entreprise. En moyenne, les entreprises françaises passent 77 jours par an à gérer les retards de paiement et les délais de paiement des clients n’ont jamais été jugés aussi élevés depuis 2017. Outre le temps perdu, l’inflation rend cette gestion particulièrement coûteuse pour les TPE-PME. Comment peuvent-elles y faire face de manière efficace, quelles méthodes peuvent-elles employer pour recouvrer leurs créances, tout en évitant d’abîmer la relation commerciale s’il s’agit d’un professionnel ?.

Publication légale Depuis le 1er janvier 2021, la Chambre nationale des commissaires de justice (CNCJ) doit assurer la publicité de certains mouvements impactant les offices qui ne font plus l’objet d’un arrêté du garde des Sceaux (art. 7-1 D. 2018-872 du 9 octobre 2018)

Plusieurs raisons peuvent expliquer un impayé : un oubli administratif, l'insolvabilité du débiteur ou encore son refus de payer car la prestation ne lui convient pas. Prélude à l'ouverture d'une procédure judiciaire, l'impayé peut avoir des conséquences financières désastreuses pour l'entreprise qui en est victime quand on sait que la gestion des retards de paiement coûte 56 milliards d'euros aux entreprises françaises et est responsable d'une faillite sur quatre !

I. Face à un impayé : action, réaction !

Vous l'aurez compris, face à une situation d'impayé, il faut agir rapidement. Après une ou deux relances en bonne et due forme auprès de son débiteur (courriers, relances téléphoniques), l'entreprise a tout intérêt à contacter un commissaire de justice.

En fonction de l'historique de la relation avec le client débiteur (est-il un client fidèle qui a toujours payé rubis sur l'ongle ?), de sa bonne foi et de l'urgence de la situation (risque de dépôt de bilan pour le débiteur, de perte de la créance pour le créancier), il y a certaines précautions à prendre, dans le but éventuellement de ne pas rompre la relation commerciale. Mais toutes les relations

Publication légale Depuis le 1er janvier 2021, la Chambre nationale des commissaires de justice (CNCJ) doit assurer la publicité de certains mouvements impactant les offices qui ne font plus l'objet d'un arrêté du garde des Sceaux (art. 7-1 D. 2018-872 du 9 octobre 2018)

commerciales ne méritent pas d'être sauvées.

Dans le cas où, malgré les relances l'impayé perdurerait, charge alors au créancier de rassembler toutes les pièces et preuves contractuelles liées au client débiteur ainsi que tous les renseignements disponibles sur sa société s'il s'agit d'une entreprise, et idem pour un particulier (numéro de téléphone, adresse, mail, etc.) avant de contacter un commissaire de justice. Ce dernier peut d'ailleurs utilement vous assister dans ce formalisme.

Dans un premier temps, le commissaire de justice, professionnel du terrain et du contact humain va tenter de procéder au règlement de la créance à l'amiable : c'est-à-dire qu'il va se rendre sur place pour discuter avec le débiteur afin de comprendre les raisons de l'impayé et trouver une solution à son règlement le plus rapidement possible. Le cas échéant, il pourra mettre en place avec lui un échéancier de façon à assurer le règlement selon les capacités du débiteur et la réalité à laquelle il doit faire face – mais aussi à rassurer l'entreprise créancière qui a fait appel à lui. En outre, cela permet au commissaire de justice de se faire une idée de la santé financière du débiteur, dans le cas où devrait par la suite s'enclencher une phase plus contentieuse.

Notons aussi qu'un courrier envoyé par un commissaire de justice avec l'entête de l'étude fait toujours son petit effet auprès d'un débiteur…

II. Face à l'échec d'un règlement, des solutions judiciaires existent

Dans le cas où la tentative de règlement à l'amiable mise en place par le commissaire de justice ne porterait pas ses fruits, ce dernier peut suggérer à son client de mettre en place une des procédures alternatives, comme la médiation ou la conciliation, avant de recourir en dernier lieu à une solution judiciaire à travers la procédure d'injonction de payer (voir article) ou une assignation classique. La procédure d'injonction de payer est une procédure rapide, peu coûteuse et qui donne satisfaction le plus souvent au créancier. Dans 70% des cas, l'ordonnance du juge est rendue en acceptation partielle ou totale de la requête.

Pour les créances inférieures à 4000 euros, il existe une nouvelle procédure dite de recouvrement simplifié des petites créances.

Notons que la phase « amiable » n'est pas obligatoire, vous pouvez -et le commissaire de justice est le mieux placé pour apprécier cette décision- décider d'aller directement en procédure judiciaire.

Et à l'inverse, cette procédure judiciaire peut être diligentée afin de garantir la créance, notamment contre le risque de forclusion, tout en gérant le recouvrement de façon amiable, c'est-à-dire très concrètement sans exécuter au travers de saisies, la décision de justice obtenue.

Il ne faut pas oublier que le commissaire de justice est un professionnel de terrain qui, grâce au maillage territorial connaît le tissu économique de sa région d'exercice. Il pourra ainsi utilement vous conseiller, tout en sachant s'adapter à la volonté du créancier ou à la situation du débiteur. Le commissaire de justice n'est pas un simple exécutant, il est un facilitateur.

III. Quelques réflexes à avoir…

Avant d'en arriver à une situation d'impayé, l'entreprise peut prendre l'habitude de réaliser elle-même un suivi assidu du règlement de ses factures, l'idée étant de surveiller ses créances comme du lait sur le feu afin de ne pas être surpris et d'anticiper les éventuelles conséquences dommageables financièrement que pourrait causer un impayé. Mais aussi d'être au fait de ses

Publication légale Depuis le 1er janvier 2021, la Chambre nationale des commissaires de justice (ancien) est chargée de assurer la publicité de certains mouvements impactant les offices qui ne font plus l'objet d'un arrêté du garde des Sceaux (art. 7-1 D. 2018-872 du 9 octobre 2018)

comptes, de son chiffre d'affaires et de sa trésorerie.

Il faut aussi faire preuve d'une certaine honnêteté par rapport à la réalité de la situation : être conscient des difficultés, les identifier et y apporter des solutions, plutôt que de les mettre sous le tapis en pensant que les choses vont s'arranger.

En cas de factures impayées entre deux entreprises, il est également possible de faire appel au « médiateur des entreprises ». Structure publique, son rôle est d'accompagner les entreprises qui, à un moment de leur vie, sont face à une difficulté contractuelle. La médiation doit permettre de pouvoir trouver une solution à l'amiable. Les leviers d'action consistent à mettre en place un dispositif d'accompagnement des deux parties (créancier et débiteur) conjugué à un dialogue qui doit aider à apaiser les relations. A noter, le médiateur des entreprises se charge par an d'environ 2000 médiations, toute taille d'entreprise et secteur d'activité confondus, dont 94% sont des saisines de TPE-PME de moins de 25 salariés.

Le médiateur des entreprises s'est aussi donné pour mission de ne laisser aucune entreprise sans réponse, à travers un dispositif qui permet d'orienter l'entreprise vers le bon interlocuteur. Et là aussi, 2000 entreprises en moyenne tous les ans font appel à ce service.

Enfin, l'entreprise soucieuse d'éviter une situation d'impayé et de gagner du temps si celle-ci devait apparaître, peut également avoir recours à un commissaire de justice très en amont dans ses activités, qui agit dans un rôle de médiateur/accompagnateur normal du recouvrement des créances. Cela peut s'illustrer dans l'accompagnement de ses comptes clients afin de vérifier que les créances ne sont pas prescrites, dans la vérification des renseignements pris auprès des débiteurs, que les documents contractuels sont rédigés correctement, etc. Avant d'agir le commissaire de justice va toujours sonder la relation client pour chercher la procédure de recouvrement la mieux adaptée afin de ne pas abîmer des liens contractuels suivis et anciens avec des méthodes plus coercitives.

Plus les difficultés financières sont anticipées et gérées en amont, moins les conséquences seront lourdes pour l'entreprise. On estime à 60% le taux de succès pour les TPE-PME qui font appel à un commissaire de justice dès les premiers délais de paiement dépassés et non justifiés, contre 20% dans le cas de celles qui tardent à agir, attendant le moment du redressement judiciaire pour s'inquiéter.

Publication légale Depuis le 1er janvier 2021, la Chambre nationale des commissaires de justice (CNCJ) doit assurer la publicité de certains mouvements impactant les offices qui ne font plus l'objet d'un arrêté du garde des Sceaux (art. 7-1 D. 2018-872 du 9 octobre 2018)