

Comment réagir en cas de factures impayées ?

Qu'ils soient petits ou importants, un impayé est toujours un désagrément pour une entreprise. Outre le temps perdu, l'inflation rend cette gestion particulièrement coûteuse pour les TPE-PME. Quelles méthodes peuvent-elles employer pour recouvrer leurs créances ?



Gérer un impayé peut s'avérer stressant, toutefois, il existe des solutions efficaces pour les entreprises.

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 entraîner des conséquences financières désastreuses pour l'entreprise qui en est victime.

I. Réagir rapidement face à un impayé : privilégier la phase amiable

Vous pouvez :

- **Relancer votre débiteur par courrier ou téléphone** en bonne et due forme.
- **Rassembler les pièces justificatives** de la situation avec votre client : preuves contractuelles, coordonnées de votre débiteur, facture, échanges de courrier, etc.
- **Contactez un commissaire de justice** pour vous assister dans le règlement de la créance à l'amiable. Il se rendra sur place pour discuter avec votre 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 selon ses capacités et la réalité à laquelle il doit faire. Cela permet également au commissaire de justice de se faire une idée de la santé financière du débiteur en cas de suite contentieuse.

II. En cas d'échec amiable : quelles solutions judiciaires pour le recouvrement de créance ?

Le règlement à l'amiable mis en place par le commissaire de justice ne porte pas ses fruits ? Dans ce cas, il peut suggérer une [médiation ou une conciliation](#), avant de recourir à une solution judiciaire comme la procédure d'injonction de payer ou une assignation. 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.

La phase « amiable » n'est pas obligatoire, vous pouvez demander conseil à un commissaire de justice et décider d'aller directement en procédure judiciaire.

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. Faire appel au Médiateur des entreprises : une alternative amiable et gratuite

En cas de factures impayées entre deux entreprises, il est également possible de faire appel au « **médiateur des entreprises** ». Il s'agit d'un service gratuit et confidentiel dont l'objectif est d'accompagner les entreprises qui font face à une difficulté contractuelle.

Concrètement :

- Il accompagne les deux parties pour renouer le dialogue et trouver une solution à l'amiable.
- Il veille également à ne laisser aucune entreprise sans réponse, à travers un dispositif qui permet de l'orienter vers le bon interlocuteur

Chaque année, le médiateur des entreprises réalise 2000 médiations, toute taille d'entreprise et secteur d'activité confondus, dont 94% sont des saisines de TPE-PME de moins de 25 salariés.

On estime également à 2000 en moyenne, le nombre d'entreprises faisant appel à ses services par an.

IV. Anticiper les impayés : les bons réflexes à adopter

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.