

Comment s'y prendre pour se faire payer à temps

Pratiques exemplaires d'EDC en matière de recouvrement de créances commerciales

En affaires, tout le monde sait combien il est important de pouvoir obtenir l'argent qu'on nous doit. Malgré cela, des directeurs ou des dirigeants d'entreprise hésitent trop souvent à « talonner » leurs clients pour se faire payer. Nombreux sont les clients qui nous disent que leur acheteur est juste « un peu lent » et qu'il finira par payer. D'autres n'assurent pas le suivi des comptes en souffrance de peur que les démarches n'empoisonnent les relations avec leurs clients.

Cette approche n'est pas vraiment la bonne. En plus d'accroître les liquidités et de réduire les créances douteuses, une démarche efficace de recouvrement peut aussi améliorer la relation d'affaires en favorisant une compréhension mutuelle et en permettant de gérer les problèmes avant qu'ils ne prennent des proportions démesurées.

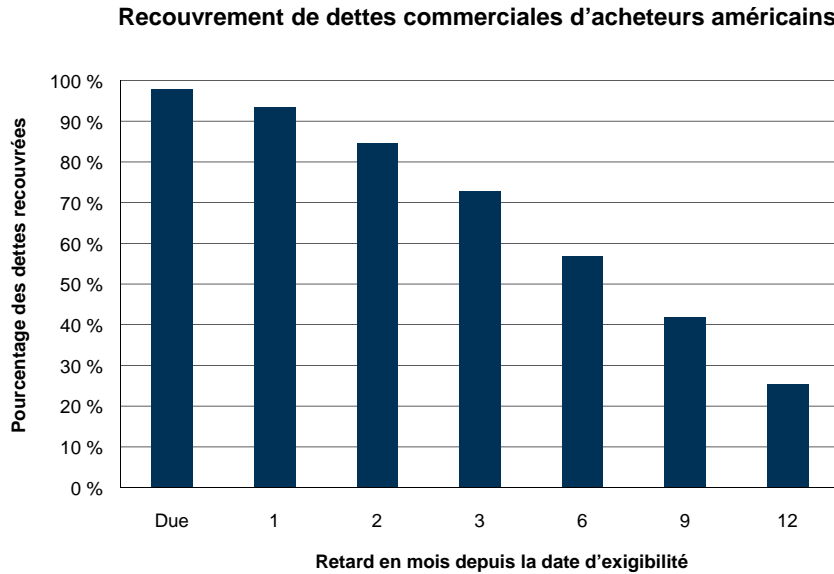
Voici 10 conseils d'Exportation et développement Canada (EDC) qui appuieront vos efforts de recouvrement.

Table des matières

1. Agissez promptement.....	3
2. Téléphonnez!	3
3. Ciblez le décideur	4
4. Soyez aimable	4
5. Posez des questions et écoutez	4
6. Accordez des remises pour paiement rapide	5
7. Appliquez des intérêts aux comptes en souffrance.....	5
8. Vérifiez si les comptes sont en règle avant d'expédier de la marchandise additionnelle à un acheteur.....	5
9. Contactez une agence de recouvrement.....	5
10. Faites assurer vos comptes clients par EDC.....	6
Si vous avez déjà une police d'EDC, veuillez communiquer avec nous	7
Pour en savoir plus	7

1. Agissez promptement

Le graphique ci-dessous illustre combien les probabilités de recouvrement aux États-Unis s'amenuisent à mesure que le temps passe. Plus vous tardez à faire le suivi auprès de l'acheteur, plus vos chances de vous faire payer diminuent. Après des semaines et des mois, l'acheteur ne se souviendra peut-être pas qu'un paiement est en retard et il pourrait même avoir oublié ce qu'il vous avait commandé. De surcroît, beaucoup d'acheteurs se diront qu'ils peuvent se permettre deux ou trois mois de retard puisque vous ne leur avez toujours rien réclamé.



(Copyright Commercial Collection Agency Section, Commercial Law League of America)

2. Téléphonnez!

Nombreuses sont les entreprises qui nous disent que la lettre de recouvrement est beaucoup plus efficace lorsqu'elle est suivie d'un appel. Il se peut que la lettre ne provoque aucune réaction de la part du client puisqu'elle risque de se perdre dans le dédale administratif avant même d'atteindre le décideur en mesure de régler la facture. L'appel téléphonique permet de véhiculer le message avec plus de force et de mieux comprendre la cause du retard. Il est crucial de rappeler régulièrement jusqu'à ce que le client ait payé. Dans les grandes sociétés, le préposé aux comptes fournisseurs exaspéré par des appels répétés placera souvent sur le dessus de sa pile la facture d'un fournisseur insistant.

3. Ciblez le décideur

Assurez-vous de parler à la personne qui peut signer un chèque le jour même. N'hésitez pas à demander qu'on vous mette en communication avec un directeur si vous sentez qu'on n'accorde pas l'importance voulue à votre demande de paiement.

4. Soyez aimable

Évitez d'élever la voix ou de proférer des menaces. En fait, une pratique courante aux États-Unis consiste à assurer le suivi **avant** l'échéance d'une facture, de manière à créer une relation avec le client. Si vous trouvez que cette approche fait preuve d'excès de zèle, lisez ce qui suit :

« Bonjour, mon nom est Julie, de Can Corp. Je vous appelle pour faire le suivi du produit que nous vous avons livré la semaine dernière. Je voulais m'assurer que vous avez tout reçu à temps et que vous êtes entièrement satisfait de la marchandise. Est-ce que le tout était à votre satisfaction? »

« Certainement, tout était parfait. Nous en avons déjà vendu 14. Merci énormément. »

« J'en suis très heureuse. Si nous pouvons faire autre chose pour vous, appelez-nous. Nous serons heureux de vous servir à nouveau. »

« Certainement. »

« Au sujet de votre facture, j'ai remarqué qu'elle est payable le 30 mars. La réglerez-vous par chèque ou par virement électronique? »

« Je vais vous envoyer un chèque. »

« C'est parfait. Je prends donc note que nous recevrons un chèque d'ici vendredi prochain. Merci encore et bonne journée. »

5. Posez des questions et écoutez

Lorsque vous leur demandez pourquoi leur paiement est en retard, plusieurs acheteurs répondent qu'ils sont très occupés, que quelqu'un de leur entreprise a oublié de s'occuper du règlement de votre facture ou qu'on l'a égarée. Parfois, on vous dira la raison du retard. Par exemple, il peut s'agir de problèmes de liquidités en raison d'un important investissement ou d'un paiement qu'un acheteur tarde à régler. Faites preuve d'empathie, mais précisez aussi que vous vous attendez à être payé dès que possible.

Demandez toujours la date précise de réception du paiement. Si l'acheteur dit qu'il vous enverra un chèque la semaine prochaine, dites-lui que vous le rappellerez si vous ne l'avez pas reçu au plus tard vendredi.

6. Accordez des remises pour paiement rapide

Bon nombre d'entreprises offrent souvent des remises du genre 2/10 net 30 (remise de 2 % pour paiement en dix [10] jours) afin d'être payés rapidement. Les politiques financières de nombreuses grandes entreprises américaines stipulent qu'elles doivent toujours se prévaloir de ce type de remise. En fait, toute entreprise soucieuse de ses coûts saisit habituellement ce genre d'occasion chaque fois qu'elle le peut. Certains clients qui font affaires avec EDC nous ont dit que leurs clients font bon accueil à ce type d'offre et que cette stratégie est moins coûteuse que l'affacturage (c.-à-d. vendre des comptes clients à une institution financière à rabais).

7. Appliquez des intérêts aux comptes en souffrance

Beaucoup de factures indiquent que des frais mensuels de 1,5 % à 2 % s'appliquent aux paiements en retard. Même si les acheteurs américains paient rarement des intérêts cette modalité peut être un puissant facteur de motivation. Si vous avez cinq factures sur votre bureau et qu'une seule porte des intérêts pour paiement en retard, laquelle allez-vous payer en premier?

8. Vérifiez si les comptes sont en règle avant d'expédier de la marchandise additionnelle à un acheteur

Le meilleur argument d'une entreprise, c'est souvent de menacer l'acheteur d'interrompre les futures expéditions prévues. Bien entendu, cette menace doit être formulée avec tact. Exemple : « J'aimerais bien vous expédier d'autres marchandises, mais notre système informatique a gelé votre compte en raison d'un paiement en souffrance. » Cette pratique vous permet en outre de limiter votre encours auprès d'acheteurs ayant des problèmes de liquidités.

9. Contactez une agence de recouvrement

Les agences de recouvrement sont un autre outil très efficace lorsque l'acheteur est solvable et qu'il n'a pas de motif valable pour ne pas payer. Si vous êtes titulaire d'une police d'EDC et que votre paiement est en retard depuis plus de 60 jours, vous pourriez être tenu de vous adresser à une agence de recouvrement pour qu'elle transmette un avis de recouvrement à l'acheteur en défaut. Bien sûr, nous savons qu'une telle démarche peut nuire à votre relation avec l'acheteur. C'est pourquoi, si vous êtes sûr que ses problèmes de liquidités ne sont que temporaires et que vous souhaitez poursuivre votre relation d'affaires avec lui, nous vous suggérons de lui envoyer une lettre semblable à celle ci-dessous avant de vous en remettre à une agence de recouvrement.

Madame, Monsieur,

Comme vous le savez sans doute, votre compte est maintenant en souffrance. Nous avons tenté à maintes reprises de vous joindre à cet effet, mais en vain. Nous préférons travailler avec vous pour trouver une solution plutôt que de confier votre dossier à une agence de recouvrement.

Nous considérons le recouvrement comme une mesure de dernier recours puisqu'elle pourrait faire baisser votre cote de crédit et qu'elle donne l'impression que nous ne désirons plus faire affaires avec vous.

Comme nous tenons à votre clientèle, nous faisons par la présente une dernière tentative, car nous voulons faire tout ce qui est possible pour vous aider. À ce stade-ci, nous n'avons guère d'options parce que vous n'avez jusqu'à présent donné suite à aucune de nos multiples demandes de paiement.

Veuillez nous appeler au xxx-xxx-xxxx ou nous faire parvenir votre paiement d'ici les sept (7) prochains jours.

Dans l'intervalle, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Julie Poirier
Can Corp.

Nota – Pour les montants à recouvrer de plus de 150 000 \$, EDC recommande habituellement de faire appel à un avocat pratiquant dans le territoire de compétence de l'acheteur.

10. Faites assurer vos comptes clients par EDC

Une façon de vous protéger contre les créances douteuses est l'Assurance comptes clients d'EDC. Si vous n'êtes pas payé, nous couvrons jusqu'à 90 % d'une perte imputable à la faillite et au défaut de paiement (refus de payer une créance exigible de la part de l'acheteur). Vous pouvez en outre offrir en garantie vos créances assurées par EDC pour accroître votre financement bancaire. Pour en savoir plus sur les produits d'assurance d'EDC, appelez-nous au 1-800-850-9626, ou visitez-nous en ligne au www.edc.ca/assurance.

Si vous avez déjà une police d'EDC, veuillez communiquer avec nous

Selon les modalités de la police que vous avez avec nous, vous devez informer EDC de tout compte de plus de 100 000 \$ en souffrance depuis plus de 60 ou 90 jours, en avisant le Centre d'assurances comptes clients (RIC) d'EDC en Direct, au www.edc.ca. Vous pouvez utiliser ce service en ligne pour demander à EDC de confier un compte au recouvrement en votre nom, peu importe le montant, ou demander qu'un spécialiste du recouvrement d'EDC communique avec vous pour discuter de solutions en matière d'atténuation de pertes.

Conformément à votre police, EDC exige une preuve documentaire de vos efforts de recouvrement. Veuillez donc conserver des copies de vos lettres et de vos factures ainsi que des notes détaillées de toute conversation téléphonique avec votre acheteur.

Pour en savoir plus

Pour tout complément d'information sur les exigences de votre police relatives à l'atténuation de pertes ou sur l'aide qu'EDC peut offrir à cet égard, veuillez signaler votre créance au RIC, par téléphone, au 1-866-394-7984, ou par courriel, à debtmanagement@edc.ca.

Le présent document est une compilation de renseignements accessibles au public. Il ne vise aucunement à donner des conseils précis et ne devrait pas être consulté dans cette optique, car son but est simplement d'offrir un tour d'horizon. Il serait donc malavisé d'agir ou de prendre une décision sans avoir fait une recherche approfondie indépendante et obtenu des conseils d'un professionnel sur le sujet précis traité. Bien qu'Exportation et développement Canada (EDC) ait déployé des efforts commercialement raisonnables pour s'assurer de l'exactitude des renseignements contenus dans le présent document, EDC ne garantit d'aucune façon leur exactitude, leur actualité ou leur exhaustivité. Le présent document pourrait devenir périmé, en tout ou en partie, à tout moment. Il incombe à l'utilisateur de vérifier les renseignements qu'il contient avant de s'en servir. EDC n'est aucunement responsable des pertes ou dommages occasionnés par une inexactitude, une erreur ou une omission dans ce contenu. Le présent document ne vise aucunement à donner des avis juridiques ou fiscaux et ne doit pas servir à cette fin. Pour obtenir ce genre de conseils, il est recommandé de consulter un professionnel compétent.

EDC est propriétaire de marques de commerce et de marques officielles. Toute utilisation d'une marque de commerce ou d'une marque officielle d'EDC sans sa permission écrite est strictement interdite. Toutes les autres marques de commerce figurant dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les renseignements présentés peuvent être modifiés sans préavis. EDC n'assume aucune responsabilité en cas d'inexactitudes dans le présent document. © Exportation et développement Canada, 2010. Tous droits réservés.