

## GÉRER : Améliorer le recouvrement de vos factures

Récupérer rapidement les créances doit être la préoccupation de chaque dirigeant. Quelques astuces pour y parvenir sans vous brouiller avec vos clients. Première précaution validez toujours les conditions de règlement au moment de la commande. Utile également, pensez à demander un acompte qui permettra, le cas échéant, de limiter les dégâts sur votre trésorerie en cas de règlement tardif.

Prévoyez ensuite une procédure de relance à mettre en route dès le 30e jour. À ce stade, un premier appel téléphonique suffit en général à régler la situation. Pensez à demander un engagement précis sur le moment où le chèque vous sera adressé. Cette relance peut se faire par votre service administratif, mais veillez à ce que la personne qui gère la relation commerciale en soit informée. Elle pourra évoquer le sujet si l'opportunité se présente mais, également, si son interlocuteur lui en parle elle ne sera pas surprise.

Si huit jours après vous ne voyez toujours rien venir, préparez un premier courrier de relance. La formulation restera sobre et le ton sera administratif.

Si cette première missive ne donne rien, envoyez une seconde relance écrite. Le ton sera cette fois un peu plus ferme. Faites mention de la première relance et indiquez qu'il s'agit du « dernier rappel ». Ce courrier peut être envoyé 15 jours après le premier.

Si vous ne voyez toujours rien venir, c'est peut être que votre client ne peut pas régler sa facture. Le plus efficace est alors que la personne qui gère la relation client prenne la main et fasse le point avec son client. Proposer des facilités de paiement peut être un moyen de récupérer votre dû.

Posez alors la condition que le client règle immédiatement une partie de la créance. Mettez tout par écrit et faites signer votre client pour accord.

Enfin, si ces opérations s'avèrent infructueuses, envoyer une lettre de mise en demeure avec un délai d'une semaine. N'oubliez pas d'y faire apparaître les pénalités de retard. Précisez aussi que le dossier sera ensuite transmis à un huissier, à un avocat ou à un cabinet de recouvrement et que les frais de procédure iront alourdir sa dette. La mise en demeure est le point de départ nécessaire à toute action judiciaire.

Pour la mise en place de toute cette procédure, demandez conseil à votre expert-comptable.