

TECHNIQUES DE RECOUVREMENT DES CRÉANCES

POUR TRÈS PETITES
ENTREPRISES
CONGO, GABON, TCHAD

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Centre du commerce international aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Le présent rapport n'a fait l'objet d'aucune modification par le Centre du commerce international quant à sa rédaction.

Table des matières

Introduction	1
1^{ère} partie : Techniques non juridiques de gestion de recouvrement des créances	2
1.1. Les différentes techniques de relance-clients	2
1.1.1. Les relances téléphoniques	2
1.1.2. Les relances-courriers	3
1.1.3. Les relances « face à face »	4
1.1.4. Les relances « mixtes » : appels téléphoniques et courriers.....	4
1.2. La mise en demeure et la sommation de payer	5
2. Deuxième partie : Les outils juridiques de recouvrement tirés du droit OHADA.....	7
2.1. Négocier un accord transactionnel avec le débiteur.....	7
2.1.1. Les conditions de la transaction.....	7
2.1.2. L'intérêt de la transaction.....	8
2.1.3. Comment rédige-t-on une transaction ?.....	8
2.2. L'injonction de payer	9
2.2.1. Les conditions de l'injonction de payer	9
2.2.2. La procédure de l'injonction de payer	10
2.2.3. La décision de l'injonction de payer	10
2.2.4. Les effets de l'injonction de payer.....	11
2.3. L'assignation en référé	11
3. Troisième partie : Quelques conseils pratiques pour réaliser un recouvrement efficace de vos créances.....	13
ANNEXES	
I. Modèles de lettres de relance.....	15
II. Modèle de PV de transaction.....	19

Abbreviations

Sauf indication contraire, le terme dollars (\$) s'entend dans tous les cas de dollars des États-Unis, et le terme tonnes de tonnes métriques.

Les abréviations suivantes ont été utilisées :

CFE	Centre des formalités des entreprises
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
GIC	Groupement d'initiatives communes
GIE	Groupement d'intérêt économique
ITC	Centre du commerce international
OMC	Organisation mondiale du commerce
PME	Petites et moyennes entreprises
TPE	Très petites entreprises

Introduction

Les impayés constituent l'une des premières causes de vulnérabilité des entreprises. Les principaux corps de métier identifiés comme Petites et moyennes entreprises (PME) et Très petites entreprises (TPE) évoluent généralement dans les secteurs suivants : le commerce (quincaillerie, pressing, prêt-à-porter, etc.), la manufacture, les menuiseries, la restauration, les salons de coiffure, les garages auto et motos, le transport par bus, la discothèque, les télécabines, les cybers cafés, etc.

Le dirigeant d'une petite entreprise, n'a pas toujours le temps ou les moyens humains et financiers de gérer le risque clients. L'enjeu est dès lors de savoir comment maîtriser son compte clients pour ne pas se retrouver à long terme aux prises avec de graves difficultés financières. Il a paru intéressant de procéder à une analyse qui déterminerait comment recouvrer facilement vos créances, comment accroître l'efficacité du recouvrement amiable et contentieux des créances dans les TPE.

Pour respecter l'esprit des Livrets juridiques ITC-OHADA dont le présent est le troisième de la série¹, l'on insistera davantage sur les outils pratiques que le dirigeant de la TPE peut aisément utiliser pour limiter les impayés et gérer ses créances à son plus grand profit.

Pour ce faire, le présent Livret sera organisé en trois parties :

1^{ère} partie : Techniques non juridiques de recouvrement efficace des creances.

2^{ème} partie : Les outils juridiques de recouvrement tirés du droit OHADA.

3^{ème} partie : Quelques astuces pour réaliser un recouvrement efficace de vos créances.

Annexes : Modèles de documents se rapportant au traitement des impayés.

¹ Les deux premiers étant : « *Comment passer du secteur informel au secteur formel* » et « *Savoir conclure et suivre un contrat de bail commercial* ».

1^{ère} partie : Techniques non juridiques de gestion de recouvrement des créances

Le traitement de l'impayé peut se gérer à l'interne à travers les relances faites directement par le créancier. Ce sont les **relances commerciales et la mise en demeure par voie de courrier simple ou de sommation d'huissier**.

1.1. Les différentes techniques de relance-clients

1.1.1. Les relances téléphoniques

Pour instaurer un dialogue, comprendre les raisons du non paiement et aboutir à un accord, rien ne vaut le contact direct. Un conseil tout de même : la relance téléphonique est couteuse en temps et en argent. Ne pouvant s'appliquer à toute votre clientèle, établissez la liste des personnes à appeler en priorité en fonction du montant de la dette et du niveau de risques du client. Intervenant quelques jours après la date d'échéance du paiement, cette relance doit être effectuée par le vendeur qui a conclu l'affaire. Au préalable veillez à bien préparer cet entretien téléphonique. Préparez une fiche pour chaque client, sur laquelle vous inscrirez son nom, ses coordonnées, la date et le montant de la facture en attente de paiement. Une fois cette fiche établie, rappelez vous quelques principes important en matière d'entretiens téléphoniques :

Utilisez votre voix à bon escient : une voix trop forte ou agressive peut provoquer une résistance de la part de votre interlocuteur et nuire à l'aboutissement d'un accord. A l'inverse, une voix faible aura peu de chances d'atteindre son objectif par son manque de conviction.

Régulez également votre débit de parole : ni trop rapide (nuit à la qualité de l'écoute) ni trop lent (révélant un manque d'assurance).

Développez une écoute active : restez concentré et n'hésitez pas à ponctuer les paroles de votre interlocuteur par des « effectivement », « en effet » qui indiqueront que vous suivez attentivement ses paroles. Mais surtout restez courtois et déterminé. Si votre client se montre agressif, ne rentrez pas dans son jeu ; gardez un ton neutre car agressivité ou ironie de votre part ne feraient qu'amplifier le problème.

Pour désamorcer le conflit, écoutez attentivement les remarques de votre client, reformulez les objectivement et surtout reconnaissez vos propres torts. Dans ce cas assurez-vous que vous avez le problème bien en main et qu'il sera vite résolu.

Une fois ces principes en tête, vous pouvez vous saisir du téléphone.

Pour obtenir une relance efficace, ne brûlez pas les étapes. Énoncez d'abord clairement et de manière concise, les raisons de votre appel et demandez des explications puis tâchez d'identifier la raison du non paiement.

Si les raisons invoquées par votre client ne vous semblent pas convaincantes, utilisez les techniques de reformulation et de questionnement pour connaître la véritable cause.

Enfin, ne raccrochez pas sans avoir obtenu une promesse de votre interlocuteur. Si celui-ci se montre réticent, cadrez le par des questions où il ne peut répondre que par l'affirmative (vous êtes honnête et respectez vos engagements ?, nous avons toujours bien travaillé ensemble ?...) et n'hésitez pas à annoncer les répercussions que pourrait avoir son manque de coopération (« nous ne continuerons pas à vous livrer tant que la facture ne sera pas réglée... »).

1.1.2. Les relances-courriers

Pour toute facture impayée, dès le dépassement du délai, vous ne devez pas hésiter à relancer votre client, qu'il soit fidèle ou non.

Une lettre de relance est une lettre envoyée par un créancier, qui vise à rappeler à son destinataire qu'il a une dette. Lorsque le créancier transmet un document ou une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, il pourra soit conserver la preuve de son envoi, même en l'absence de retour de l'avis de réception, soit établir juridiquement l'envoi de la lettre : la charge de la preuve de non réception incombe alors au destinataire.

Des modèles de lettre graduées et adaptées à une relance client seront annexés au présent document pour permettre de s'en inspirer car la rédaction d'une lettre de relance n'obéit pas à un formalisme particulier. Il est cependant important d'y retrouver certaines mentions telles :

- L'identité du créancier.
- L'adresse exacte du débiteur.
- Le bref rappel de l'origine de la créance.
- Le montant exact de ladite créance.
- Rester courtois pour la sauvegarde de la relation d'affaires.

Il importe également d'utiliser les lettres types graduées pour les mauvais payeurs répétitifs.

Rédigez des lettres personnalisées pour confirmer des accords complexes et échelonnées dans le temps.

1.1.3. Les relances « face à face »

Une entreprise sur cinq meurt chaque année en raison du retard ou du défaut de paiement de ses clients. La visite à domicile ou relance en face à face a pour but de créer une communication directe avec son débiteur.

Il sera question au préalable de bien préparer la rencontre, les questions à lui poser pour l'amener à prendre l'engagement ferme de vous octroyer ce qui vous est dû dans les meilleurs délais. Etre convaincant et le décider astucieusement.

1.1.4. Les relances « mixtes » : appels téléphoniques et courriers

Pour optimiser la relance amiable et encaisser plus rapidement tout en gardant intacte la relation commerciale, on pourrait opter pour des relances mixtes. La relance varie suivant les différents profils de payeurs. Lorsqu'on se retrouve face à un impayé, il importe d'essayer de catégoriser le client afin de sélectionner les relances appropriées à son cas.

- Payeur négligent : Il prend toujours ou parfois quelques jours, attend d'être relancé, a égaré la facture, vous répond que le chèque est « à la signature », il faut le relancer très commercialement, mais rapidement, avec un suivi plutôt serré sur la transmission et la réception de la facture, et sur les délais de paiement.

- Mauvais payeur : qui a les moyens de vous payer, connaît la valeur de l'argent et sait l'employer à son profit : il veut vous payer le plus tard possible voire jamais si vous lui en laissez l'occasion. Utilisez d'au moins deux types de relances (relance mixte) à l'instar des rappels téléphoniques et correspondances fermes pour qu'il ressente la pression d'honorer à ses engagements. Recourir sans tarder au contentieux.
- Insolvable : il ne peut pas vous payer, du moins pour le moment si ses difficultés de trésorerie ne sont que passagères. Faire monter la pression s'il s'agit d'une petite somme ; mixer les relances pour obtenir rapidement un paiement partiel et tenter de mettre en place un échelonnement.
- Payeur administratif : il paie toujours très lentement, en raison de la complexité de ses circuits ou d'une hypertrophie de paperasse : comprendre ses circuits et nouer de bonnes relations avec les personnes chargées de l'ordonnancement pour parvenir de manière astucieuse à mieux aligner votre paiement.

Pour être efficaces, les relances doivent obéir à quelques règles : être différenciées suivant le type de client, le montant et l'ancienneté du retard ; être graduelles et brièvement cadencées ; être crédibles (les menaces mises à exécution).

1.2. La mise en demeure et la sommation de payer

En cas de silence de la part du débiteur, ou à défaut de réaction litigieuse sérieuse, la procédure amiable doit être interrompue. C'est le rôle de la mise en demeure ou de la sommation de payer. Si les simples courriers envoyés à votre client sont sans effet, il ne vous reste plus qu'à utiliser des moyens plus convaincants. Deux solutions s'offrent à vous : envoyer une mise en demeure de payer, par lettre recommandée avec accusé de réception signée du dirigeant ; ou lui faire parvenir une sommation de payer par voie d'huissier de justice.

En pratique, ces deux actes ont souvent les mêmes effets. Toutefois une sommation de payer peut avoir plus d'impact par son côté «officiel». Elle présente également l'avantage d'être signifiée

directement entre les mains de votre client, alors que le courrier recommandé de la mise en demeure peut ne pas être réclamé.

Vous pouvez préférer la sommation de payer par huissier de justice à la simple mise en demeure, lorsque les sommes en jeu sont importantes ou que vous doutez de la bonne foi ou de la solvabilité de votre débiteur.

Dans le cas d'une mise en demeure, précisez dans la lettre recommandée le montant de la facture mais également les intérêts de retard. En théorie, le montant des intérêts de retard exigible est celui stipulé sur les factures et conditions générales de vente.

Bon à savoir

La mise en demeure, prémices d'une procédure contentieuse, présente plusieurs atouts. Elle permet de lancer un dernier ultimatum à votre client, d'être certain que celui-ci prendra connaissance du courrier et de poser les bases d'une démarche axée sur une pression psychologique plus forte. Au-delà de ces aspects pratiques, c'est également le moyen juridique de constater le refus opposé à vos précédentes demandes de paiement, de faire courir des intérêts moratoires, de solliciter des dommages-intérêts, et d'établir la preuve de votre volonté d'être payé.

La mise en demeure constitue le dernier stade amiable (aucun procès n'est encore engagé, la prescription n'est pas interrompue) et le premier stade judiciaire (les intérêts légaux vont courir à partir de sa date), elle est obligatoire avant toute assignation sauf à faire signifier préalablement une sommation interpellatrice d'huissier bien plus coûteuse mais parfois plus impressionnante).

Le crédit manager ou le juriste mettra en place le plan d'actions écrites et téléphoniques.

Les relances doivent être faites dès avant l'échéance et ainsi il sera pris en charge intégralement la gestion du compte client.

2. Deuxième partie : Les outils juridiques de recouvrement tirés du droit OHADA

Les recours internes et amiables ont été vains ? Si votre créancier est solvable et le montant dû important, il ne vous reste plus qu'à saisir la justice. Trois solutions essentielles s'offrent à vous pour le traitement juridique de votre impayé : la **transaction** (2.1.), l'**injonction de payer** (2.2.) et l'**assignation** (2.3.).

2.1. Négocier un accord transactionnel avec le débiteur².

La transaction est un mode de règlement amiable à l'initiative des deux parties au litige. Les parties ne vont pas devant les juridictions mais elles vont tenter de mettre fin à leur conflit en trouvant un accord négocié entre elles.

La transaction est une solution très rapide et qui ne coûte pratiquement rien aux parties. C'est donc une technique efficace de gestion des impayés.

Le code civil définit la transaction comme un contrat par lequel les parties terminent une contestation à naître en se consentant des concessions réciproques.

Trois éléments la caractérisent à savoir un litige né ou à naître, une contestation portant sur le fond du droit ou l'objet de ce droit et une volonté de mettre fin au litige.

La transaction suppose que chaque partie renonce à une partie de ses prétentions.

2.1.1. Les conditions de la transaction

La transaction est un contrat spécial, elle doit présenter toutes les conditions de validité prévues pour le contrat à moins que la loi prévoit autre chose (article 1108 code civil) ; il s'agit de la capacité, du consentement, de la cause et de l'objet.

² On a expressément exclu les modes de recouvrement alternatifs que sont la conciliation, la médiation et l'arbitrage qui sont des mécanismes plutôt lourds, et qui pourront faire l'objet d'un Livret à part entière.

Le consentement c'est la rencontre de l'offre et de l'acceptation. La transaction est un contrat consensuel, il n'y a aucune condition de forme nécessaire à l'établissement d'une transaction. En raison de la nature particulière du caractère obligatoire de la transaction, tous les vices de consentement ont pour effet d'entraîner nullité de la transaction ; c'est l'aléa qui chasse la lésion. A titre d'exemple, quand on découvre après transaction l'existence de malfaçons, on peut demander l'annulation de la transaction. Tout dol et toute violence peut engendrer la nullité de l'acte.

Aux termes de l'article 2045 du code civil, la transaction est un acte nécessitant la capacité de la personne qui s'engage. C'est un acte de disposition c'est-à-dire une opération qui engage le patrimoine de la personne qui transige pour le présent et l'avenir.

L'article 2044 du code civil précise que **la transaction doit être rédigée par écrit**. Cet écrit permet de prouver l'existence d'un accord transactionnel entre les parties en cas de contestation par l'une d'elles.

2.1.2. L'intérêt de la transaction

La transaction comme tout contrat a une force obligatoire (article 1134 code civil) et a un effet relatif à l'égard des parties (article 1165 code civil). Toutefois elle est opposable aux tiers.

Les parties qui ont chacune renoncé à une partie de la transaction s'engagent à des obligations.

Obligation de faire et de ne pas faire : ceux qui ont conclu une transaction s'engagent à se désister ou renoncer à toute action en justice dès lors que cette transaction a été conclue.

Obligation de donner : on s'engage à payer à l'autre partie une certaine somme d'argent.

Si une partie ne respecte pas ses engagements découlant de la transaction, on peut mettre en jeu la responsabilité de celui-ci (article 1147 du code civil). On peut demander la résolution du contrat (article 1884). La résolution est toujours judiciaire.

2.1.3. Comment rédige-t-on une transaction ?

Voir modèle d'un PV de transaction en Annexe.

2.2. L'injonction de payer

La procédure d'injonction de payer a préexisté à la législation OHADA. L'esprit du législateur a toujours été le même : alléger la procédure en faveur du créancier pour recouvrer sa créance.

2.2.1. Les conditions de l'injonction de payer

La législation antérieure visait les créances commerciales et civiles, sans distinguer si celles-ci sont d'origine contractuelle ou non.

Après que l'article 1^{er} de l'Acte Uniforme de l'OHADA n°6 a indiqué les caractères de la créance, à savoir que celle-ci doit être certaine, liquide et exigible, l'article 2 en précise la source : la créance doit avoir une cause contractuelle, ou être matérialisée par un effet de commerce ou un chèque revenu impayé de l'encaissement faute de provision ou pour provision insuffisante :

- La créance certaine est celle qui a une existence actuelle et incontestable. Elle s'oppose à la créance conditionnelle ou éventuelle qui ne peut fonder une procédure d'injonction de payer.
- La liquidité renvoie à la détermination de la créance en argent.
- L'exigibilité s'entend l'état d'une créance arrivée à échéance ou en tout cas non assortie d'un terme suspensif.

Ainsi, est certaine, liquide et exigible, une créance résultant de la convention des parties et payable à une date déterminée déjà expirée. Il en est de même lorsque le débiteur a reconnu sa dette dans la mise en demeure et a fait des propositions de règlement.

La créance « contractuelle » a sa cause dans un accord de volonté destiné à créer des obligations au sens de l'article 1101 du Code Civil. Une créance statutaire est considérée contractuelle.

Ne sont donc pas susceptibles de donner lieu à injonction de payer : les créances d'origine quasi-contractuelle, c'est-à-dire tirant leur origine de la gestion d'affaires, de la répétition de l'indu et de l'enrichissement sans cause ; les créances d'origine délictuelle, c'est-à-dire fondées sur le principe de la responsabilité civile ; les créances d'origine quasi-délictuelle, c'est-à-dire résultant d'une faute de négligence ou d'imprudence.

2.2.2. La procédure de l'injonction de payer

La procédure d'injonction de payer est mise en œuvre sur simple requête du créancier adressée à la juridiction compétente (en réalité au Président de ladite juridiction). Il s'agira de la juridiction « du domicile ou du lieu où demeure effectivement le débiteur ou l'un d'entre eux en cas de pluralité de débiteurs. ». Par une clause attributive de juridiction insérée dans un contrat, les parties peuvent déroger à ces règles de compétence.

L'article 4 de l'Acte Uniforme de l'OHADA n°6 énonce de manière limitative, les mentions que doit contenir la requête, à peine d'irrecevabilité : les noms, prénoms profession et domiciles des parties ou, pour les personnes morales, leurs forme, dénomination et siège social ; l'indication précise du montant de la somme réclamée avec le décompte des différents éléments de la créance ainsi que le fondement de celle-ci.

Cette exigence n'existait pas dans la législation antérieure qui, contrairement à la législation OHADA, précisait que la décision éventuelle de rejet de la requête doit être une ordonnance portée au bas de la requête et renvoyant le requérant à mieux se pourvoir. Doivent être annexés à la requête, les documents originaux établissant l'existence de la créance, sa nature contractuelle, son caractère certain, liquide et exigible.

2.2.3. La décision de l'injonction de payer

Si la créance lui paraît fondée, le Président de la juridiction compétente rend une décision faisant injonction au débiteur de payer une somme déterminée. Cette décision est non avenue si elle n'a pas été signifiée au débiteur dans les trois mois de sa date. La requête et la décision d'injonction de payer sont conservées en minute entre les mains du greffier qui en délivre l'expédition au demandeur. Le greffier conserve également les copies certifiées conformes des pièces produites à l'appui et en restitue les originaux au demandeur.

En cas de rejet de la requête, celle-ci et les pièces produites sont restituées au créancier, sans que le greffier ait besoin d'en garder les copies. Comme celle qui l'a précédée, la législation OHADA dispose que la décision de rejet est sans recours pour le créancier.

2.2.4. Les effets de l'injonction de payer

Aux termes de l'article 7 de l'Acte Uniforme de l'OHADA sur le Recouvrement des créances, l'expédition de l'ordonnance d'injonction de payer et la copie de la requête la chapeautant sont signifiées à chacun des débiteurs par acte extrajudiciaire, c'est-à-dire par voie d'huissier. A peine de nullité, cette signification doit contenir les mentions énoncées à l'article 8. Le débiteur présumé est ainsi informé des réclamations du créancier, et c'est également le cas dans la procédure tendant à la délivrance ou à la restitution d'un bien meuble déterminé.

En l'absence d'opposition dans les quinze jours de la signification de la décision portant injonction de payer ou en cas de désistement du débiteur qui a formé opposition, le créancier peut demander l'apposition de la formule exécutoire. L'article 16 dispose que celle-ci produit tous les effets d'une décision contradictoire et n'est pas susceptible d'appel.

La procédure d'obtention de la formule exécutoire se caractérise par son absence de formalisme et sa simplicité.

Dans le cadre de l'injonction de payer, il est prévu devant la juridiction de jugement, une procédure de conciliation préalable qui amène le Président à dresser un procès-verbal.

Le créancier aurait cependant pu opter pour la saisine du tribunal au moyen d'une assignation en référé.

2.3. L'assignation en référé

L'**assignation** est un acte de procédure adressé par le demandeur au défendeur par l'intermédiaire d'un huissier de justice, pour l'inviter à comparaître devant une juridiction.

L'assignation en référé est introduite dans le cas d'urgence, pour demander au Président du Tribunal de prendre toutes mesures, conservatoires, de remise en l'état pour prévenir un dommage imminent ou pour faire cesser un trouble imminent.

Rédigée avec soin par l'Avocat du créancier, elle est l'acte contentieux le plus courant permettant ainsi au créancier poursuivant de faire citer son débiteur à comparaître devant le Tribunal.

L'assignation en référé-provision peut être introduite devant les juridictions civiles mais également commerciales. Par cette procédure, le juge a la faculté d'accorder au créancier une provision qui peut représenter 100 % de la créance impayée.

La condition essentielle de la saisine du juge des référés, est que la créance ne soit pas sérieusement contestable. En effet, le juge des référés est celui de l'évidence qui n'apprécie nullement la validité du contrat sur lequel repose la créance à recouvrer.

Dès lors que l'obligation contractuelle qui lui est soumise est incomplète, ambiguë ou susceptible d'interprétation, le juge des référés se déclarera incompétent en invitant le créancier poursuivant à « frapper à la bonne porte » c'est-à-dire à saisir le Tribunal statuant au fond.

Le Président de la juridiction compétente statue par voie d'ordonnance de référé. C'est une décision provisoire rendue contradictoirement à la requête du créancier. Elle peut être modifiée ou complétée en cas de circonstances nouvelles.

Le rôle de l'Avocat est ici également primordial, car il pourra conseiller utilement son client créancier en fonction des pièces du dossier, et, notamment, l'orienter sur le juge à saisir (juge du fond ou juge des référés).

Au surplus, l'intérêt d'une procédure de référé, si les conditions en sont remplies, est pour le créancier d'obtenir une ordonnance de référé revêtue de l'exécution provisoire de plein droit. Cela signifie que l'appel de cette ordonnance devant la cour d'appel par le débiteur ne peut en suspendre l'exécution.

Cas particulier : Le recouvrement des chèques impayés

Il importe de signaler avec insistance à tout entrepreneur que le chèque dit de garantie n'a aucune valeur juridique. Le chèque est un moyen de paiement et non pas un moyen de crédit.

Le règlement CEMAC N° 02 / 03 / CEMAC / UMAC / CM relatif aux systèmes, moyens et incidents de paiement applicable au Cameroun depuis le 1^{er} juillet 2004 ne parle pas de chèque de garantie. Autrement dit pour plus de précaution, dès qu'un chèque est déposé pour la garantie d'un paiement, il est intéressant d'amener le déposant du chèque à mettre une date qui coure après la date prévue pour le remboursement.

Cependant il faudrait noter que la seule preuve de défaut de paiement d'un chèque est le protêt dressé par un huissier.

Le papillon de retour impayé ne peut pas permettre de poursuivre un émetteur de chèque sans provision.

Par conséquent, pour ne pas souffrir de situations similaires, il est conseillé de n'accepter que des paiements en espèces ou par virement.

3. Troisième partie : Quelques conseils pratiques pour réaliser un recouvrement efficace de vos créances

Les PME et TPE contractent généralement avec des petits clients, qui sont des créanciers sans grande envergure financière et qui par ailleurs ne sont pas à même de produire des garanties financières, mobilières ou immobilières pour soutenir leur niveau de solvabilité.

Face à ce type de clients, le dirigeant de la TPE doit user d'astuces et d'outils pratiques pour aboutir plus facilement à se faire payer.

- Lorsque la créance en jeu avec votre client est importante ou simplement lorsque vous avez des craintes légitimes d'avoir un retard de paiement, pensez à vous faire conseiller par un juriste (juriste d'entreprise, avocat, etc.) qui pourra non seulement vous assister lors de la négociation avec le client, mais également qui vous aidera à rédiger le contrat avec le

client. Ainsi, vous mettrez toutes les chances de votre côté pour limiter le risque d'impayé.

- Prenez le soin d'appeler/de relancer vos clients avant la date d'échéance de la facture.
- Soyez plutôt curieux de savoir si votre interlocuteur chez le client est réellement habilité à procéder au paiement ou à ordonner le paiement de votre créance.
- Soyez exigeant sur le respect par votre client des délais de paiement que vous aurez convenue avec lui lors de l'exécution de la prestation ou lors de la livraison du bien.
- Eviter d'être trop conciliant pendant la négociation des délais de paiement avec le client. En effet, s'il vous sent trop flexible, il cherchera à jouer sur cette faiblesse pour obtenir plus de modalités à votre détriment.
- Savoir s'organiser en interne en créant par exemple une fiche de suivi client, et en faisant régulièrement le point du recouvrement.
- En cas de complications, savoir faire jouer la menace d'un recouvrement contentieux et dire ce que l'on va faire.

Annexe I

Modèles de lettres de relance

Libreville, le

A Monsieur.....

Société.....

B.P.....

Objet : Retard de paiement de facture

Monsieur,

Sauf erreur ou omission de notre part, nous constatons que votre compte client présente à ce jour un solde débiteur deFCFA.

Ce montant correspond à notre facture suivante restée impayée :

<i>Numéro</i>	<i>Date</i>	<i>Montant</i>

L'échéance étant dépassée, nous vous demandons de bien vouloir régulariser cette situation par retour de courrier. Dans le cas où votre règlement aurait été adressé entre temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente.

Vous remerciant par avance, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Signature.

Brazzaville, le

A Monsieur.....
Société.....
B.P.....
BRAZZAVILLE

Objet : Rappel de paiement de factures

Monsieur,

Nous constatons avec regret que vous n'avez pas donné de suite à notre précédent rappel et que votre compte reste toujours débiteur de FCFA, correspondant à nos factures suivantes, impayées à ce jour :

<i>Numéro</i>	<i>Date</i>	<i>Montant</i>

Aussi, nous suspendons la livraison de nos produits jusqu'au règlement de l'intégralité de la somme sus visée.

Comptant sur votre prompte réaction, veuillez agréer Monsieur, l'expression de nos salutations les meilleures.

Signature.

Ndjamena, le

A Monsieur le Directeur de....

B.P.....

Objet : Mise en demeure de payer avant poursuites judiciaires

Monsieur le Directeur,

Faisant suite à nos précédentes relances des (mentionner les dates des relances faites), nous constatons avec peine que votre société n'a toujours pas procédé au règlement de notre facture n°..... échue le 5 juillet 2010.

En conséquence, nous vous mettons en demeure de nous régler la somme de FCA dans un délai de 8 (huit) jours à réception de la présente.

A défaut, notre service contentieux se chargera d'en obtenir le recouvrement par voie de justice.

Nous vous rappelons que le présent courrier fait courir les intérêts légaux et conventionnels.

Veuillez agréer Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations distinguées.

Signature et cachet.

Annexe II

Modèle de PV de transaction Protocole transactionnel portant convention de règlement

ENTRE

La société, société de droit camerounais, inscrite au Registre du commerce de la ville de, sous le numéro 9999, dont le siège social est sis Avenue KENNEDY, B.P 1977

« Ci-dénommée »

D'une part

Et la société S.A.R.L dûment représentée aux fins des présentes par Monsieur

« Ci- dénommé »

D'autre part

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

La société, quincailler commerçante, a réalisé différentes opérations de vente de matériaux de construction pour le compte de

La société n'a pas honoré l'intégralité des factures qui lui ont été adressées par la société

Compte tenu des relations d'affaires entre ces deux sociétés, les parties entendent se rapprocher afin de solder, par voie de protocole transactionnel, les créances détenues par la société

ARTICLE 1 : Montant de la créance

Après rapprochement de leurs comptes respectifs au jour de la signature du présent protocole d'accord, il appert que la créance détenue par la société..... A l'encontre de la société S'élève à la somme de FCFA 1 500 000 (un million cinq cent mille francs).

La société reconnaît devoir à la société l'intégralité de cette somme.

ARTICLE 2 : Modalités de paiement

En règlement de sa dette, la sociétéaccepte d'émettre 10 (dix) traites d'égal montant soit 150 000 (cent cinquante mille francs CFA) chacune, dont les paiements commencent à courir pour compter du 1^{er} août 2010 jusqu'au 1^{er} Mai 2011.

ARTICLE 3 : Sécurisation des paiements – Déchéance du terme

En vue de sécuriser les paiements, les sociétés etconsentent à faire homologuer le présent protocole d'accord par le juge des conciliations. En cas de non respect d'une seule des échéances du terme qui lui est consentie, serait en droit de recouvrer le solde de sa créance par tout moyen de droit.

ARTICLE 4 : les parties conviennent expressément et irrévocablement que le présent protocole produira entre elles dès sa signature, les effets de l'article 2044 et suivant du code civil, notamment qu'il aura l'autorité de la chose jugée en dernier ressort et ne pourra être attaqué pour quelque motif que ce soit.

Signé les 2 parties

Fait à, Le