

## 5 points de négociation pour obtenir le paiement de vos factures impayées

Chaque mauvais payeur aura besoin d'une approche personnalisée, d'un coup de pouce différent pour payer ce qu'il vous doit.

L'une des activités les plus agaçantes dans la gestion d'une entreprise est probablement le recouvrement des paiements en retard. Il y a toujours des clients qui ne paient pas quel que soit le nombre de rappels que vous envoyez.

Vous pourriez avoir envie de les poursuivre en justice, mais cela peut s'avérer coûteux et peu réaliste d'engager des poursuites à l'encontre de tous les mauvais payeurs. Avant d'intenter une action en justice, il peut être utile de faire un pas en arrière pour avancer de deux pas. Vous pouvez envisager de négocier plusieurs aspects essentiels des modalités de paiement afin de parvenir à un compromis qui soit suffisamment raisonnable pour que votre client paie et suffisamment acceptable pour que vous ne perdiez pas trop de revenus.

Vous pouvez combiner certains aspects et les négocier simultanément, ou les négocier les uns après les autres. L'essentiel est de faire preuve de diplomatie tout en insistant sur les modalités de règlement. Tant que les nouvelles modalités sont conformes à la politique de votre entreprise, négocier avec les clients qui risquent de ne pas vous payer augmente vos chances de récupérer les sommes dues.

## 1) Modes de paiement

Il se peut que vos clients utilisent des modes de paiement que vous n'acceptez pas. Certains préfèrent les virements bancaires ou les chèques, alors que d'autres utilisent des cartes de débit ou de crédit.

Si vous constatez que les modes de paiement sont la seule chose qui empêche votre client de vous payer, envisagez de négocier d'autres modes de paiement afin qu'il puisse régler ses factures.

## 2) Mesures dissuasives

De nombreuses entreprises ont recours à des mesures dissuasives pour éviter que leurs clients paient en retard. Il est possible, par exemple, d'ajouter des frais de retard aux modalités de paiement dans le contrat et de demander au client de le signer. Les frais de retard peuvent être forfaitaires ou s'accumuler à hauteur d'un certain pourcentage.

Lorsque vous utilisez de telles mesures dissuasives, vous pouvez espérer que les clients paient rapidement. Même si ce n'est pas le cas, l'argent supplémentaire permet d'amortir l'impact sur vos marges.

Si les mesures dissuasives semblent être une idée attractive, elles ne donnent pas toujours les résultats escomptés et sont souvent considérées comme sujet à controverse. Bien souvent, vous ne vous en rendez compte que lorsque vous informerez vos clients des mesures dissuasives encourues, par exemple des frais de retard, et que vous exprimerez votre intention de les recouvrer en même temps que le montant dû. Il est fort probable que vous provoquerez de vives contestations au lieu de récupérer le montant dû plus les pénalités.

Par conséquent, si votre client est temporairement dans une situation financière difficile et que l'application de pénalités de retard ne donne pas de résultat, envisagez de négocier la suppression des pénalités en échange d'un paiement immédiat.

## 3) Mesures incitatives

De nombreuses entreprises offrent également des mesures incitatives pour encourager les clients à payer de manière anticipée. Il est possible par exemple d'accorder des remises aux clients qui paient avant la date d'échéance.

Lorsque vous adoptez de telles mesures incitatives, vous pouvez espérer que cela encourage les clients à payer rapidement. Cependant, ces mesures mettent bien souvent votre trésorerie à rude épreuve.

Les clients qui paient en retard ont tendance à ne pas payer plus tôt du fait des remises, et les clients qui paient dans les temps ont tendance à profiter des remises en payant plus tôt. Vous pourriez donc perdre des revenus de la part de clients qui vous paieraient de toute façon, mais également de la part de clients qui manqueraient à leurs obligations de paiement.

Une meilleure façon d'utiliser les mesures incitatives consiste à négocier des remises uniquement lorsque vos clients n'ont pas répondu à vos tentatives de recouvrement précédentes et qu'ils acceptent d'effectuer des paiements immédiats.

**Il convient de ne pas faire de compromis déraisonnables qui finissent par peser sur votre trésorerie.**

## 4) Dates d'échéance

Si votre client et ses fournisseurs obéissent à certains cycles, il est fort probable que vous deviez respecter ces cycles lors du recouvrement des factures échues de longue date.

Vous pouvez négocier avec votre client une prolongation de la date d'échéance des factures impayées. Au lieu de choisir des périodes standards, par exemple 30 ou 60 jours, essayez de fixer des délais qui respectent les cycles de fonctionnement de votre client et qui vous conviennent également.

En convenant de nouvelles dates d'échéance, vous réduisez l'incertitude concernant le comportement de paiement de votre client et votre client connaît la date à laquelle il doit avoir mis à jour son compte fournisseur.

Afin d'éviter que l'allongement des délais de paiement ne deviennent la règle, vous devez fixer les conditions dans lesquelles vous ouvrez les négociations. Par exemple, les montants impayés doivent dépasser un certain seuil, votre client n'a pas répondu à vos tentatives de recouvrement précédentes et il accepte de respecter les nouvelles dates d'échéance.

## 5) Plan de paiement

Si votre client rencontre des problèmes de trésorerie importants et qu'il vous informe qu'il ne peut pas régler intégralement les factures impayées, la meilleure solution est de lui permettre de payer par versements échelonnés en élaborant avec lui des plans de paiement.

Il est préférable d'accepter ce qui peut être recouvrer à court terme grâce à des plans de paiement plutôt que devoir passer la créance en pertes et profits si la situation financière de votre client se détériore.

**Lorsque vous mettez en place un plan de paiement, tenez compte des éléments suivants :**

- Les délais doivent être suffisamment longs pour permettre à votre client d'effectuer les paiements échelonnés, mais pas trop pour ne pas peser trop lourdement sur votre trésorerie
- Une fois le plan de paiement finalisé, votre client doit effectuer un paiement partiel pour montrer qu'il est prêt à respecter l'accord
- Une fois le plan de paiement finalisé, votre client peut vous remettre des chèques ou des lettres de changes correspondant aux étapes prévues
- Le plan de paiement détaillé et les autres conditions applicables doivent être précisés dans un contrat signé entre vous et votre client. Ce contrat pourra faire office de reconnaissance de dette si vous engagez une action en justice par la suite.

Chaque client et chaque facture étant uniques, il vous suffira certaines fois de négocier l'un des cinq aspects ci-dessus mais, dans d'autres cas, vous devrez négocier les modalités de paiement à plusieurs reprises. Si un grand nombre de vos clients effectuent régulièrement des paiements en retard, cela peut être fastidieux d'avoir à négocier à chaque fois avec chacun d'entre eux. Disposant de ressources limitées, peu d'entreprises peuvent se permettre de mettre en œuvre le processus « évaluation, négociation et suivi » de façon répétée.

De plus, vous voulez être prudent et ne pas offrir à vos clients des modalités de paiement trop favorables. Les exceptions ponctuelles ne doivent pas devenir une pratique courante.