

# Impayés : je me prépare et j'agis

---

21 janvier 2025





**01**

**Un peu de contexte**

**02**

**Se préparer / anticiper**

**03**

**Surveiller et agir rapidement**

**04**

**Que faire en situation de blocage ?**

**05**

**Des questions ?**

# Un peu de contexte

# Quelle est la tendance ?

- Augmentation des **retards de paiement**
- Des **trésoreries** qui se tendent
  - 34 % des entreprises ont une trésorerie à la baisse\*
  - Les entreprises surveillent beaucoup plus les retards de règlement (+ 5 points)\*
- Une **protection incluse** dans votre adhésion CAPEB

\* enquête de conjoncture CAPEB - octobre 2024

# À quel type « d'impayé » suis-je confronté ?

Il existe différentes « causes » à un impayé, ce qui influence son traitement :

- **Sans justification**
- Conséquence d'un litige = **la cause est identifiée** : contractuelle, relationnelle, esthétique, technique...

Le cas particulier des impayés suite à une défaillance d'entreprise.

Le cas particulier des marchés publics.

# Se préparer / anticiper

# Les jalons impératifs du chantier

Devis

Acompte

Situations  
régulières

# Zoom sur : les conditions générales de vente

- Il est important de disposer de bonnes conditions générales de vente :
  - Des mentions obligatoires / des facultatives
  - C'est la **ceinture de sécurité** pour l'entreprise = elles donnent le cadre de référence pour d'éventuels problèmes ultérieurs
  - C'est le contrat entre vous et votre client = **les règles du jeu** sur lesquelles vous appuyer commercialement

*Pour aller plus loin : demandez les CGV types auprès de la CAPEB*

# Les conditions générales de vente : exemple 1

## **x. Conditions de règlement**

*Le règlement des factures se fait à réception de celles-ci. Il appartient au client de valider autrement que par mail, les coordonnées bancaires de l'entreprise, avant tout règlement.*

*Le règlement des travaux sera effectué de la façon la suivante :*

*Après versement d'un acompte de 30% du marché à la signature du devis, les règlements seront effectués au fur et à mesure de l'état d'avancement des travaux, au moment de la présentation des situations par l'entreprise au client. Le solde devra être réglé en totalité à l'achèvement des travaux sur présentation de la facture finale.*

# Les conditions générales de vente : exemple 2

## **X. Délai de paiement (obligatoire)**

*Les factures de l'entreprise sont payables comptant, sans retenue de garantie et sans escompte.*

*Tout retard de paiement entrainera l'application d'intérêts de retard au taux légal majoré de 7 points, calculés à compter de la première mise en demeure de payer.*

*Tout retard de paiement, par un client professionnel, entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.*

# Les échanges avec son client

- **Prendre du temps** pour fluidifier la relation
- Établir une **relation de confiance et de communication** avec son client :
  - Présenter le déroulé de la prestation
  - Présenter le résultat attendu, notamment en rénovation
  - Expliquer ce que l'on va faire
  - Avoir un discours clair, et ferme, sur les modalités de paiement
  - Informer son client régulièrement (planning, contrariétés ou difficultés rencontrées...)

En s'appuyant sur les jalons, les CGV, et pour aboutir dans les meilleures conditions à la signature d'un PV de réception.

# Les jalons impératifs du chantier

Devis

Acomptes

Situations régulières

Procès verbal de réception de chantier

# Le PV de réception

**Impératif, indispensable** pour :

- **Clôturer la relation** avec son client
- Exiger un **paiement immédiat** : visiblement le client n'a pas de réserve
- Avoir une **date de départ de garantie** pour les assurances

Ça prend là aussi du temps, c'est un peu « lourd », mais

- Sans PV, même avec un devis, il est bien plus difficile de recouvrer les fonds...
- C'est ce qui ouvre la décennale...

Attention :

Il faut un PV sans réserve et/ou cela vous engage à venir lever les réserves

# Surveiller et agir rapidement

# Structurer ses procédures internes

## Identifier, visualiser, les dates et étapes clés

- Signature du devis
- Versement acompte
- Début du chantier
- Échanges de suivi de chantier avec le client et situations
- PV de réception
- Paiement dû avant le xx
- Relance mail si non paiement le xx
- Relance orale (et échange au besoin sur la cause)

**Ne louper aucune étape, être assidu, être cohérent dans les paroles et les actes et surtout... être prêt pour l'étape suivante !**

# Avoir un outil-courrier prêt en cas de besoin

Vous avez piloté toutes les étapes antérieures,  
vous avez fait le nécessaire mais...l'impayé est là.

Gagnez du temps, ayez  **votre modèle de courrier de relance prêt.**

*Est-ce que le client a bien reçu la facture ? Et lui rappeler le paiement attendu.*

**Adaptez-le à la cause** du litige pour une action précise et efficace.

Cela implique, lors des échanges avec le client, de bien cerner la réelle objection au paiement.

# Que faire en situation de blocage ?

# La situation n'évolue pas avec mon client

- J'officialise par un recommandé / mise en demeure (modèle auprès de votre CAPEB)  
= je change de ton...
- Je me fais accompagner :
  - Je contacte la CAPEB  
= je pose une « main courante »
  - Qui me met en relation avec la protection juridique qui va passer à l'action :
    - Collecte des documents nécessaires : devis, PV réception, facture, relance recommandée (+ documents complémentaires)
    - Traitement / analyse par les juristes
    - Phase amiable
    - Phase judiciaire

# Des questions ?

Merci de votre attention



[www.capeb-loireatlantique.com](http://www.capeb-loireatlantique.com) |    