

Procédure de relance des factures impayées

Établissements de soin vétérinaire

I. Objectif :

Assurer le recouvrement des factures impayées tout en respectant la réglementation française et en maintenant une relation professionnelle avec les clients.

II. Principes légaux :

1. Respect du Code de la consommation :

- Les relances doivent être courtoises et non agressives.
- Toute pénalité ou frais de recouvrement doivent être mentionnés dans les conditions générales de vente (CGV) ou vos factures.

2. Délais légaux :

- La facture est payable à l'échéance mentionnée.
- Après l'échéance, des intérêts légaux peuvent être appliqués.

3. Mise en demeure :

- C'est la dernière étape amiable avant recours judiciaire ou passage au contentieux.
- La mise en demeure doit être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception pour être juridiquement valable.

III. Les étapes de la procédure de relance :

1. Les relances téléphoniques :

Dès la facture échue

- Rappeler le client aimablement (lui rappeler l'existence de sa créance car souvent il s'agit d'un oubli)
- Vérifier qu'il a bien reçu la facture
- Proposer un échelonnement si nécessaire
- Noter la date et le contenu de l'appel sur la fiche client par exemple

Exemple d'appel :

« Bonjour Madame/Monsieur [NOM], ici [Votre prénom] de la clinique/cabinet vétérinaire [Nom du cabinet]. Je vous appelle concernant la facture n°[numéro], émise le [date], pour un montant de [montant] €.

Je voulais simplement vérifier avec vous si vous l'aviez bien reçu et faire le point avec vous pour le règlement ? »

2. Les relances écrites :

Par courrier ou email, elles peuvent compléter les appels. Jusqu'à 3 lettres de relance possible. Pensez à joindre les factures impayées et y surligner les montants dus.

- Envoyer une **lettre de rappel ou email** de relance amiable
- Doivent figurer :
 - Date de la présente relance
 - Identité et coordonnées de l'entreprise
 - Numéro/référence de la facture impayée
 - Montant de la créance et des frais de pénalités de retard s'il y en a
 - Délai de paiement initial
 - Les démarches déjà entreprises pour obtenir le paiement (appels, emails, courriers...)
 - Le nouveau délai de paiement

3. Lettre de mise en demeure :

- Envoyer **par recommandé avec AR** ou remise par un huissier/commissaire de justice
- Mentionner :
 - Date de la mise en demeure
 - Identité et coordonnées de l'entreprise
 - Numéro/référence de la facture impayée
 - **Bien faire figurer qu'il s'agit d'une mise en demeure**
 - Montant de la créance et des frais de pénalités de retard s'il y en a
 - Délai de paiement initial
 - Les démarches déjà entreprises pour obtenir le paiement (appels, emails, courriers...)
 - Le dernier délai de paiement
 - Risque de **frais supplémentaires et que la créance sera transmise au contentieux** en cas de non-paiement
 - Signature et tampon de l'entreprise

4. Passage au contentieux :

- Si aucune réponse après la mise en demeure :
 - Transmission du dossier au **service recouvrement / avocat**.
 - Possibilité d'injonction de payer ou de poursuites judiciaires.
 - Les frais engendrés peuvent être facturés au client.

IV. Conseil ASV :

- Les étapes doivent aller crescendo car il pourrait vous être demandé des preuves en cas de procédure judiciaire.
- Conserver toutes les traces : appels, emails, lettres envoyées.
- Vérifier que toutes les factures ont les CGV mentionnant les frais de retard.
- Tenez un journal de suivi des impayés à maintenir à jour.
- Pour gagner du temps, laissez vos modèles de lettres de relance dans un dossier, en mail type ou encore dans votre logiciel métier et y mentionner votre RIB.
- Garder un ton professionnel et courtois, même en cas de non-paiement et ne pas harceler le client car cela peut se retourner contre l'entreprise.

ANNEXES

Lettres type

1^{ère} Relance amiable

Email ou courrier simple

Nom/raison sociale de l'expéditeur

Adresse

Code postal

Ville

Numéro de téléphone

Adresse email

Nom destinataire

Adresse destinataire

Code postal

Ville

Numéro de téléphone

Adresse email

Fait à [Lieu], le [date]

Objet : Rappel de règlement – facture [numéro/REF]

Madame, Monsieur,

Nous nous permettons de vous rappeler que la facture [numéro de facture/REF], émise le [date], pour un montant de [montant] €, reste à ce jour impayée. Le délai de paiement initial était fixé au [délai].

Il peut s'agir d'un simple oubli. Nous vous remercions donc de bien vouloir régulariser cette situation dans un délai de **[nombre de jours en lettre + chiffre] jours** à réception de ce courrier, soit :

- par règlement dans notre établissement,
- par virement bancaire (RIB ci-joint),
- ou par chèque à l'ordre de [nom de l'établissement].

Si le règlement a déjà été effectué, merci de ne pas tenir compte de ce message.

Nous vous remercions pour votre confiance et restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Cordialement,

[Nom, prénom], [ASV]

– Pour [Nom de l'établissement]

[Adresse complète]

[Téléphone] / [Email]

2ème relance – rappel ferme

Courrier ou email + suivi téléphonique

Nom/raison sociale de l'expéditeur

Adresse

Code postal

Ville

Numéro de téléphone

Adresse email

Nom destinataire

Adresse destinataire

Code postal

Ville

Numéro de téléphone

Adresse email

Fait à [Lieu], le [date]

Objet : Deuxième relance – facture impayée [numéro/REF]

Madame, Monsieur,

Malgré notre précédent rappel en date du [date du premier rappel] par [courrier/email], nous n'avons toujours pas reçu le règlement de votre facture [numéro/REF] d'un montant de [montant] €, émise le [date].

Nous vous remercions de bien vouloir procéder à son règlement **sous [nombre de jours en lettre + chiffre] jours** afin d'éviter toute procédure supplémentaire. Nous vous rappelons que vous pouvez régler :

- par règlement dans notre établissement,
- par virement bancaire (RIB ci-joint),
- ou par chèque à l'ordre de [nom de l'établissement].

Si le règlement a déjà été effectué, merci de ne pas tenir compte de ce message.

Nous vous rappelons également que, conformément à nos conditions générales de vente, tout retard de paiement peut entraîner l'application de **pénalités de retard** et des **frais de recouvrement**.

Dans l'attente d'un règlement rapide, nous restons à votre disposition pour convenir d'un éventuel échéancier si vous rencontrez des difficultés passagères.

Cordialement,

[Nom, prénom], [ASV]

– Pour [Nom de l'établissement]

[Adresse complète]

[Téléphone] / [Email]

Mise en demeure – avant passage au contentieux

Lettre recommandée avec AR

Nom/raison sociale de l'expéditeur

Adresse

Code postal

Ville

Numéro de téléphone

Adresse email

Nom destinataire

Adresse destinataire

Code postal

Ville

Numéro de téléphone

Adresse email

Fait à [Lieu], le [date]

Objet : **Mise en demeure de payer – facture [numéro/REF]**

Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

Sauf erreur de notre part, la facture [numéro/REF] d'un montant de [montant] €, émise le [date], et dont le restant de somme due est de [montant] €, demeure impayée malgré nos précédents rappels en date des [dates des relances].

Par la présente, nous vous **mettons formellement en demeure** de régler cette somme **dans un délai [nombre de jours en lettre + chiffre] jours** à compter de la réception de ce courrier.

À défaut de paiement dans le délai imparti, nous nous verrons dans l'obligation de **transmettre votre dossier à notre service contentieux** pour recouvrement, ce qui entraînera des **frais supplémentaires** à votre charge, conformément aux dispositions légales et à nos conditions générales de vente.

Nous vous invitons donc à régulariser votre situation sans délai afin d'éviter toute procédure.

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

[Nom, prénom], [ASV]

– Pour [Nom de l'établissement]

[Adresse complète]

[Téléphone] / [Email]

[Signature et Tampon]