RESSOURCE

RELANCE CLIENT, LETTRE DE RELANCE, MISE EN DEMEURE, INJONCTION DE PAYER

## Quatre éléments composent cette ressource :

## ⇨ La relance client ;

## ⇨ La lettre de relance ;

## ⇨ La mise en demeure ;

## ⇨ L’injonction de payer.

# Relance client

http://www.netpme.fr/info-conseil-1/gestion-entreprise/recouvrement-creances/fiche-conseil/40777-maitriser-risque-client

En cas de facture non payée à échéance, on engage ce que l’on appelle une procédure derecouvrement d’impayés. Afin d’optimiser vos chances d’obtenir le paiement, il convientd’observer un certain ordre de rappel, à savoir :

1. Relance par lettre simple

2. Relance par lettre recommandée

3. Mise en demeure

4. Injonction de payer

Dans de nombreux cas, le litige s’arrête à la relance téléphonique, au pire à la lettre simple. Les retards de paiement sont alors dus à une mauvaise organisation du client, à la perte de la facture, à un classement intempestif avec les factures payées, à des procédures de mise en paiement des factures fournisseurs fastidieuses ou simplement à un oubli de la part du client, sans doute plus préoccupé par le recouvrement de ses propres factures que par le paiement des vôtres. Malheureusement, ce n’est pas systématique et il arrive que le client refuse de payer ou soit de mauvaise foi.

Sans nouvelle de votre client après l’envoi d’une lettre simple, adressez-lui une nouvelle lettre de relance dans laquelle vous l’informez qu’il s’expose à des intérêts de retard s’il ne paye pas dans les délais que vous lui aurez fixés (8 jours par exemple). Envoyez-la par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), gardez-en une copie et conservez soigneusement l’accusé de réception lorsqu’il vous revient.

L’étape suivante est la mise en demeure avec application des intérêts de retard. Ces intérêts sont applicables vertu de l’article 1153 du code civil reproduit ci-dessous et selon les modalités précisées sur vos factures.

CODE CIVIL — Article 1153

(Loi du 7 avril 1900 Journal Officiel du 10 avril 1900)

(Ordonnance nº 59-148 du 7 janvier 1959 Journal Officiel du 10 janvier 1959 en vigueur le

11 août 1959)

(Loi nº 75-619 du 11 juillet 1975 Journal Officiel du 12 juillet 1975)

(Loi nº 92-644 du 13 juillet 1992 art. 5 Journal Officiel du 14 juillet 1992)

La mise en demeure doit être adressée par LRAR. Comme pour la première relance en recommandé, gardez-en une copie et conservez soigneusement l’accusé de réception lorsqu’il vous revient.

Dernière étape avant de saisir le tribunal, la procédure d’injonction de payer. Elle permet d’obtenir rapidement et à moindre coût un titre exécutoire permettant de pratiquer une saisie sans avoir à assigner le débiteur

Si le débiteur fait connaître son refus de payer dans les 30 jours qui suivent l’injonction, le juge convoque alors les parties devant le tribunal d’instance ou de commerce, selon les cas.

# La lettre de relance

Lorsque le délai de paiement accordé au client est dépassé, le créancier va l’informer du dépassement par le biais d’une lettre de relance qui doit simplement préciser qu'il y a un [retard de paiement](http://www.assistant-juridique.fr/date_limite_paiement.jsp) en se référant aux [conditions générales de vente](http://www.assistant-juridique.fr/mentions_obligatoires_cgv.jsp) et indiquer :

* la somme due, augmentée des [pénalités de retard](http://www.assistant-juridique.fr/penalites_retard.jsp) ;
* la date à laquelle a été conclu le contrat de vente ou de prestation de services ;
* la nature et la quantité des biens livrés, ou la teneur de la prestation dont le paiement est réclamé.

Si l'acheteur est un professionnel, la relance doit préciser qu'il devra obligatoirement payer les pénalités de retard figurant sur la facture, comme la loi l'y oblige. Depuis le 1er janvier 2013, une [indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement](http://www.assistant-juridique.fr/indemnite_forfaitaire.jsp) doit également être réclamée aux clients professionnels.

En cas de non-paiement du client, l’entreprise peut envoyer une seconde lettre de relance avant d’envisager la mise en demeure.

# La mise en demeure

Si l’envoi d’une (ou de deux) lettre(s) de relance ne décide toujours pas le client à payer, le vendeur doit le mettre en demeure de payer. A la différence des relances par courrier, téléphone ou visite, la [mise en demeure de payer](http://www.assistant-juridique.fr/mise_en_demeure.jsp) produit des [effets juridiques](http://www.assistant-juridique.fr/effets_mise_en_demeure.jsp), même si elle ne permet pas de [pratiquer une saisie](http://www.assistant-juridique.fr/saisie_mise_en_demeure.jsp).

Pour qu'elle soit valable et pour qu'elle puisse permettre à son auteur de s'orienter ensuite vers le recouvrement judiciaire, la lettre de mise en demeure doit prendre une forme déterminée et contenir certaines mentions obligatoires :

* comporter la date de sa rédaction, les coordonnées du destinataire ;
* résumer le problème ;
* demander un règlement ;
* fixer un délai pour la résolution du problème ;
* mentionner les coordonnées de l'expéditeur et sa signature ;
* inclure dans son texte l'expression « mise en demeure ».

# L’injonction de payer

La procédure d'injonction de payer est une procédure permettant d'obtenir une décision judiciaire sans que créancier et débiteur n'aient à comparaître. La décision rendue par le juge constitue un titre exécutoire, c'est-à-dire qu'elle va permettre au créancier de faire appel à un huissier pour qu'il procède à la saisie des biens ou d'une somme d'argent sur le compte du débiteur.

Seul le tribunal de commerce (du siège social du débiteur) est compétent. La requête est à effectuer sur le formulaire cerfa n°12946\*01 « Demande en injonction de payer devant le tribunal de commerce ».

[(https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\_12946.do)](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_12946.do)