



# 9 CONSEILS POUR AMÉLIORER LA GESTION DU CRÉDIT

[www.eulerhermes.ca/fr](http://www.eulerhermes.ca/fr)

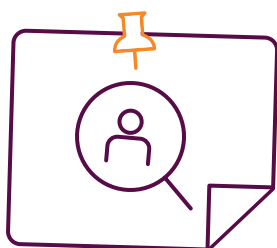
## FACTURES IMPAYÉES\*

NET 30 50%

NET 60 45%

NET 90 35%

\* <http://www.pymnts.com/news/2015/fundbox-majority-of-smb-impacted-by-late-payments/>



### Conseil 1

#### INFORMEZ-VOUS SUR VOS CLIENTS AVANT DE SIGNER UN CONTRAT

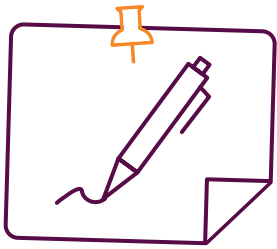
Vous devez en savoir le plus possible sur l'entreprise avec laquelle vous vous apprêtez à traiter. L'intermédiaire a-t-il le pouvoir de signer des ententes? Faites-vous affaire avec la bonne entité? Nous vous conseillons de vous renseigner sur un nouveau client dès votre première conversation. Faites appel à diverses sources d'information : la chambre de commerce de votre localité, les agences de crédit, les références bancaires et commerciales, les rapports annuels de l'entreprise, etc. Même vos clients actuels devraient faire l'objet d'examen périodiques.



### Conseil 2

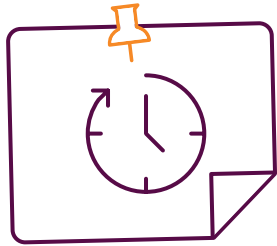
#### DOCUMENTEZ CLAIREMENT VOS MODALITÉS

Indiquez par écrit vos modalités de livraison et de paiement et discutez des clauses de l'entente. Vous pourrez alors indiquer si certaines modalités s'appliquent et préciser que vous n'accepterez aucune autre modalité. Comme point de départ, vous pourriez demander à votre association commerciale de vous indiquer les modalités usuelles dans votre secteur d'activité. Lorsque vous serez prêt à signer un contrat, nous vous conseillons également de demander à un avocat de vérifier les modalités établies.



### Conseil 3 VEILLES À CE QUE VOS CLIENTS SIGNENT VOS REÇUS

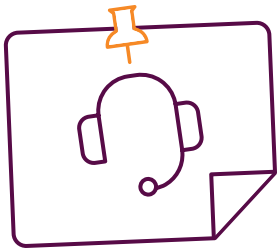
Vérifiez si la personne qui les signe est autorisée à le faire. Il est également sage de demander que le sceau de l'entreprise soit apposé sur les reçus.



### Conseil 4 FACTUREZ PEU DE TEMPS APRÈS LA LIVRAISON

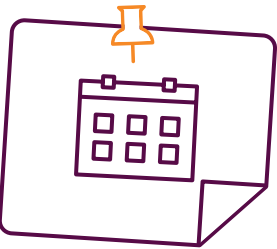
Assurez-vous que tous les renseignements importants figurent sur votre facture afin que son paiement ne soit pas retardé. Voici un résumé de l'information essentielle à inclure :

- Le nom, l'adresse et le téléphone de votre entreprise et le nom de l'intermédiaire
- Le nom et l'adresse exacts de l'entreprise cliente et le nom exact de son intermédiaire
- La nature et la quantité des produits ou des services vendus
- Leur prix, indiqué dans la monnaie appropriée
- Le délai de paiement convenu
- Le numéro de votre compte bancaire
- Vos modalités, au verso de la facture



### Conseil 5 APPELEZ VOS CLIENTS AVANT L'ÉCHÉANCE OU LE JOUR MÊME

Si vous n'avez pas déjà été payé, demandez à votre service de la comptabilité ou des ventes (selon votre relation avec chaque client) d'appeler le client juste avant l'échéance de paiement ou le jour même. Cet appel permettra de confirmer la livraison des produits et la réception de la facture. En plus de faciliter le processus de paiement, cette mesure permet d'offrir un bon service à votre clientèle en vous assurant que tout va bien. Cela peut aussi prévenir le retard de paiement d'un client insatisfait de votre prestation, et ce, alors qu'il est encore temps de corriger le problème. Vous pourriez même accorder un léger rabais aux clients qui respectent la date limite de paiement.



### Conseil 6 ÉTABLISSEZ UN PROCESSUS DE RAPPEL

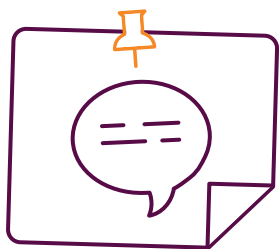
Tous les clients ne règlent pas leurs factures dans le délai convenu. Dans pareil cas, appelez votre client, puis rappelez-lui par écrit qu'il doit vous payer dans un délai raisonnable, par exemple d'ici une semaine.

S'il ne paie toujours pas, vous pouvez lui envoyer un avertissement et finalement, un avis écrit officiel. Celui-ci l'informerait qu'il doit payer dans les deux jours ouvrables et indiquerait la date à laquelle vous devez être payé avant d'engager des poursuites judiciaires. Puisque les retards de paiement entraînent des coûts, pensez à ajouter des frais couvrant le recouvrement et les intérêts.

Si vous convenez d'un échéancier de paiement des factures en retard, mettez les modalités de l'entente par écrit et indiquez clairement :

- le montant total qui vous est dû;
- les délais de paiement;
- les dates précises auxquelles vous devez avoir reçu les paiements;
- le numéro de votre compte bancaire et toute autre information d'acheminement si les paiements doivent être versés ou transférés par voie électronique.

Suivez également le dossier du client. Se conforme-t-il aux règles? Y a-t-il le moindre risque qu'il soit au bord de la faillite? Enfin, mentionnez la situation à votre agence d'évaluation du crédit, car le retard de paiement de votre client pourrait avoir des répercussions sur votre propre solvabilité.



## Conseil 7 DOCUMENTEZ VOTRE PROCESSUS ET COMMUNIQUEZ-LE À L'ORGANISATION

Communiquez votre processus de gestion du crédit aux autres services de votre entreprise. Ainsi, les tâches et les responsabilités de ces employés seront connues de tous. Dans certains cas, ces derniers pourraient jouer un rôle clé dans la perception des montants facturés. Aussi, établissez des limites claires quant aux mesures qu'ils doivent prendre et rendez-les responsables. Vérifiez périodiquement dans quelle mesure votre processus de gestion du crédit répond aux besoins de l'organisation.



## Conseil 8 FAITES UN EXAMEN RÉGULIER ET OBJECTIF DES DONNÉES FINANCIÈRES

La plupart des entreprises examinent une seule fois le dossier d'un client, puis supposent que rien ne changera. Examinez le dossier de chaque client à une fréquence conforme à votre perception du risque que pose l'acheteur et de son potentiel de défaut de paiement. Assurez-vous de ne pas avoir de parti pris en raison de vos relations personnelles. Le seul fait d'être en bons termes avec un client ne garantit pas que vous serez toujours payé sans faute.



## Conseil 9 FAITES PREUVE D'AMBITION DANS VOS OBJECTIFS ET VOS DÉMARCHES

On sous-estime parfois la valeur d'une bonne gestion du crédit. Son efficacité permet d'éviter les risques inutiles, ouvre la voie à l'amélioration et procure à l'entreprise le fonds de roulement nécessaire aux investissements essentiels. Par conséquent, il est sage d'établir des objectifs ambitieux, de prendre des mesures qui le sont tout autant, d'évaluer le rendement de l'entreprise périodiquement et d'apporter des modifications au besoin.

Voici quelques exemples d'objectifs pouvant être établis :

- Déterminer le délai moyen de paiement dans votre secteur d'activité
- Réduire le délai de paiement (nombre moyen de jours pendant lesquels une facture demeure impayée) à X jours pour une période donnée (le résultat de l'objectif précédent vous aidera à déterminer un repère raisonnable)
- Réduire le nombre de créances douteuses et leur dépréciation annuelle
- Comparer vos résultats à ceux de vos pairs du même secteur d'activité
- Maintenir une saine diversité dans votre portefeuille d'acheteurs

Pour en savoir plus, visitez le  
[www.eulerhermes.ca/fr](http://www.eulerhermes.ca/fr)

### Continuez de vous améliorer

Lorsque vous mettez ces conseils en pratique, rappelez-vous que la gestion du crédit n'est pas un projet ponctuel. C'est un processus à travailler toute l'année. Si vous le conduisez à bon terme, il vous permettra d'accélérer le paiement de vos factures et d'optimiser le fonds de roulement de votre organisation. Ainsi, votre entreprise pourra investir dans son avenir et vous aurez prouvé la valeur que prend une gestion efficace du crédit pour l'ensemble de l'organisation.

### Un partenaire de confiance à vos côtés

Même une stratégie bien définie ne peut pas couvrir tous les risques. L'assurance-crédit peut vous aider. Euler Hermes permet à votre entreprise d'accéder à l'information la plus précise sur vos clients actuels et potentiels et sur les secteurs d'activité et les pays. Notre équipe d'experts surveille activement tous les comptes, prend des décisions de crédit avec structure et discipline, met ses ressources de recouvrement à votre disposition et vous paie si vos clients assurés ne le font pas. L'assurance-crédit élimine les conjectures du processus de crédit de votre entreprise et procure à celle-ci la confiance nécessaire pour prospérer en toute sécurité, au pays ou à l'étranger.