



LETTRE MODÈLE 12A

Rappel de facture(s) impayée(s)

CIRCONSTANCES DANS LESQUELLES UTILISER CETTE LETTRE

Dans le cours des activités d'une entreprise, tout entrepreneur éprouve régulièrement de la difficulté à se faire payer et les clients mauvais payeurs exigent « suivi resserré ». La première méthode pour dissuader les mauvais payeurs consiste à faire preuve d'organisation et de rigueur quant à l'administration et au processus entourant la facturation.

La perception des comptes clients est un processus qui s'intensifie d'étape en étape. À cet égard, votre client doit comprendre que vous faites preuve d'organisation et que vous suivez avec rigueur les modalités de paiement prévues au contrat. Ainsi, en ayant un système de facturation préventif, par exemple, la relance téléphonique ou encore l'envoi systématique de rappel de facture impayée, votre client comprendra qu'il y a un processus qui s'intensifie d'étape en étape, une gradation des mesures prises.

Comme mentionné et proposé dans le guide d'utilisation de la lettre de mise en demeure, avant de mettre en demeure votre client, vous pouvez toujours lui faire parvenir une lettre pour lui rappeler, sur un ton neutre et respectueux, qu'une facture est impayée alors que le délai pour le parfait paiement est expiré.

La lettre de rappel de facture impayée ne prévoit ni n'accorde à votre client un délai pour s'exécuter. En effet, le délai accordé dans votre facture étant déjà expiré il revient à votre client de s'exécuter le plus rapidement possible. Le cas échéant, c'est la mise en demeure qui lui octroiera un dernier délai pour exécuter son obligation de paiement.

Quelques petits trucs !

Le contenu d'une facture découle du contrat. Ainsi, il est impératif que celle-ci reflète les modalités de paiement prévues au contrat. À cet effet, voici quelques éléments à considérer :

- Assurez-vous que votre facture est conforme aux dispositions et modalités de paiement prévues au contrat (par exemple, vous devez avoir inscrit **au contrat** le taux d'intérêt que vous désirez obtenir, et non pas uniquement sur la facture, sinon, en principe, vous ne pourrez bénéficier de l'intérêt !) ;
- Assurez-vous de joindre à la facture toutes les pièces justificatives exigées au contrat (bon de commande, autorisation des extras, etc.) ;
- Sur votre facture, faites ressortir en caractère foncé le montant dû et le délai accordé pour exécuter le paiement ;
- Idéalement, avant toute démarche, il est toujours utile, voire préférable (mais non obligatoire), d'effectuer une relance de paiement de facture par téléphone. Dans ce cas, inscrivez la date et le nom de la personne avec qui vous avez parlé dans votre lettre de rappel ;
- Joignez à votre lettre de rappel de facture impayée une copie de la facture que vous avez déjà envoyée.

Conditions et étapes importantes

1. Assurez-vous que la somme d'argent est exigible, c'est-à-dire que le délai alloué au client pour payer la facture est échu ;
2. Comme mentionné précédemment, avant de mettre en demeure votre client, il est **recommandé**, mais non obligatoire, de l'aviser verbalement que le paiement est dû et, au besoin, d'envoyer par la suite une lettre de « Rappel de facture ». Cependant, vous pourriez décider de ne pas le rappeler ni même envoyer la lettre de rappel de facture et procéder immédiatement à l'envoi de la mise en demeure ;
3. Indiquez la somme d'argent et, le cas échéant, les intérêts dus.
4. Si rien de ce qui précède ne fonctionne, il vous faudra expédier une lettre de mise en demeure.

RAPPEL DE FACTURE(S) IMPAYÉE(S)		
(1) [Ville], le [jour] [mois] [année]		
(2) [Destinataire : votre client] [XX, rue XX] [Ville (Qc) XZX XZX]		
(3) Objet : Rappel de facture(s) impayée(s) n° [le ou les numéros des factures impayées]		
Madame, Monsieur,		
(4) Par la présente, nous vous rappelons respectueusement que vous êtes en défaut d'acquitter le paiement de la facture [ou des factures] mentionné(es) en objet, ce qui représente à ce jour (5) un montant total de [montant] \$ incluant l'intérêt échu à la date de la présente.		
Le montant de notre facture [ou des factures] resté(es) impayé(es) représente à lui seul une somme totale de [montant total de la facture ou des factures, sans les intérêts] \$ (vous en trouverez ci-joint une copie) :		
Numéro	Date	Montant
(6) Le délai accordé pour le paiement étant expiré, nous comptons sur votre collaboration afin de recevoir un paiement complet dans les prochains jours, et ce, en respect des modalités de paiement prévues au contrat. Dans le cas où vous auriez déjà effectué le paiement, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente.		
Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration.		
Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.		
(7) [Signature] [Nom et titre] [Nom de votre entreprise et adresse complète si vous n'utilisez pas du papier à en-tête]		
(8) p.j. Copie de la facture		

Votre lettre de rappel de facture(s) impayée(s) doit comporter les éléments suivants (les numéros des paragraphes ci-dessous correspondent à ceux indiqués sur la lettre modèle) :

1. Le lieu et la date d'envoi du document. (Exemple : Montréal, le 2 septembre 2009) ;
2. Les coordonnées du destinataire (votre client) ;

3. L'objet de la lettre (indiquez qu'il s'agit d'un rappel de facture(s) impayée(s) et, si disponible, inscrivez le numéro de chaque facture impayée) ;
4. Un rappel à votre client, sur un ton neutre et respectueux, qu'il est en défaut de payer ladite facture. Vous devez inscrire le montant d'argent total qui vous est dû. Si des intérêts ont été prévus au contrat vous pouvez les additionner au montant total ;
5. Indiquez le montant correspondant à la somme du montant original de la facture (ou des factures) et des intérêts échus à la date de la lettre. Puis, dans le paragraphe suivant, indiquez le montant total inscrit à la facture (ou des factures) sans les intérêts. Vous éviterez ainsi de donner des raisons à votre client de retarder le paiement. Par exemple, il pourrait alléguer que le montant incluant l'intérêt ne lui permet pas de calculer par lui-même cet intérêt, et il pourrait être porté à contester le calcul. Une telle facturation démontre à votre client qu'il doit vous payer rapidement s'il veut freiner l'intérêt ;
6. Un paragraphe marquant votre courtoisie envers votre client ;
7. Votre signature, le nom de votre entreprise ainsi que son adresse si vous n'utilisez pas du papier à en-tête.
8. L'indication qu'une copie de la facture que vous lui avez déjà envoyée se trouve en pièce jointe à la lettre.

IMPORTANT

- Adaptez la lettre selon votre situation particulière en modifiant l'information qui se trouve entre crochets, en italique dans la lettre modèle.
- Assurez-vous que la somme d'argent qui vous est due était exigible avant l'envoi de la lettre rappel de facture.
- Conservez toujours une copie de la lettre rappel de facture dans vos dossiers.
- Si vous l'envoyez par courriel ou par télécopieur, conservez-en la confirmation de réception.
- Le présent guide ne prétend pas répondre à toutes les interrogations ou situations qui se présentent dans la pratique d'un entrepreneur en électricité. Ce guide et cette lettre peuvent ne pas convenir à votre situation particulière, aussi, en cas de doute, il est recommandé d'obtenir de l'information supplémentaire auprès de personnes spécialisées dans ce domaine.