



Prévenir et gérer les impayés

Des incidents de paiement obligent parfois le vétérinaire à réclamer la juste rémunération de ses actes. Les dettes clients doivent être gérées avec rigueur pour éviter qu'elles ne deviennent des impayés. Cela demande du temps, de la patience et cause bien des complications pouvant conduire à des procédures de recouvrement, pas toujours couronnées de succès.

Faciliter le règlement : les paiements échelonnés

De pratique courante, les paiements échelonnés permettent à des propriétaires d'animaux de faire effectuer des interventions coûteuses qui n'étaient pas prévues. Le vétérinaire doit alors gérer le dépôt retardé de chèques, parfois sur plusieurs mois.

Des solutions bancaires peuvent être mises à disposition de la clientèle telles que des cartes de crédit permettant de régler les honoraires grâce à une réserve d'argent, mais des frais viennent alors se greffer.

Prévention des impayés : le contrat de soins

Les problèmes de règlement des honoraires surviennent fréquemment en service de garde pour des soins pratiqués en urgence. Le propriétaire de l'animal prétexte alors qu'il n'a pas eu le temps de prendre son chéquier ou sa carte bancaire...

De plus, des litiges peuvent survenir au moment du règlement, si le client n'a pas été clairement informé du montant total des soins. Dans le cas du décès de l'animal, il sera parfois difficile de recouvrer les honoraires. Le client de mauvaise foi pourra prétexter qu'il n'a pas été clairement informé et qu'il n'a pas donné son accord pour une chirurgie pratiquée car rendue nécessaire.

Il est donc important d'avoir le consentement éclairé du propriétaire de l'animal et un engagement écrit pour le règlement des honoraires. C'est le contrat de soins qui permet une information claire du client sur l'état médical de l'animal et un accord ferme sur le montant des honoraires et leur règlement. Il peut être prévu un échéancier pour faciliter le règlement.

Cet engagement formel est important car il correspond au bon de commande que les entreprises commerciales font signer à leur client. Il sera utile en cas de litige.

Chèques impayés : pourquoi ?

Un chèque remis à l'encaissement peut revenir impayé dans cinq situations précises. Au retour du chèque impayé, la banque passe au débit du compte le montant du chèque. Elle adresse par courrier un avis de débit, accompagné du chèque impayé et une attestation de rejet précisant le motif de l'impayé. Cette attestation

mentionne si le tireur a émis le chèque au mépris d'une injonction adressée en application de l'article L.131-73 du Code monétaire et financier, ce qui renseigne sur la fiabilité de l'émetteur du chèque impayé.

Pourquoi ce chèque n'est-il pas payé ?

• **Un problème de provision :** dans le cas d'un chèque revenu impayé pour défaut ou insuffisance de provision, le bénéficiaire ne supporte aucun frais. A noter que la banque doit obligatoirement payer, en dépit du défaut de provision, tout chèque d'un montant égal ou inférieur à 15 euros si le chèque est présenté dans le mois de sa date d'émission. Dans ce cas, il est conseillé de prendre contact avec la personne qui a émis le chèque afin de convenir avec elle d'une nouvelle présentation du chèque si sa situation bancaire le permet. Dans le cas contraire, il faut définir avec elle d'autres modalités de paiement (règlement en espèces, par exemple) et lui restituer le chèque après paiement afin de lui permettre de régulariser l'incident de paiement auprès de sa banque. Un certificat de non paiement est délivré par la banque si au bout de 30 jours suivant la première présentation du chèque l'incident de paiement n'est pas régularisé ou après une deuxième présentation après un délai de 30 jours. Ce document permettra une signification par huissier.

• **Le chèque est opposé :** c'est le cas où le chèque est opposé pour perte, vol, utilisation frauduleuse, redressement ou liquidation judiciaire du porteur. Dans ce cas, il est conseillé de prendre contact avec la personne qui vous a émis ce chèque afin de convenir avec elle d'une nouvelle présentation du chèque si l'émetteur du chèque lève l'opposition auprès de sa banque. Sinon, il faut définir avec elle d'autres modalités de paiement (émission d'un nouveau chèque, règlement en espèces...) et lui restituer le chèque après paiement.

• **Le chèque est irrégulier :** le chèque est faux ou bien il manque une mention obligatoire, la signature est non conforme, il y a une falsification ou une surcharge, ou le bénéficiaire a oublié d'endosser le chèque.

• **Le chèque est prescrit :** le chèque a été présenté au-delà d'un an et huit jours, à compter de la date de création du chèque.

• **Le compte est incompatible :** c'est le cas lorsque le compte de l'émetteur fait l'objet d'une saisie attribution, d'un avis à tiers détenteur ou d'une dénonciation de convention de compte collectif. Ou encore dans le cas où le titulaire du compte sur lequel le chèque a été émis est décédé.

Dans le cas d'un chèque sans provision, il n'y a pas de frais. Dans les cas où le chèque a été opposé, est irrégulier, prescrit, ou si le compte est indisponible, des frais sont décomptés.



Les problèmes de règlement des honoraires surviennent fréquemment en service de garde pour des soins pratiqués en urgence.

Pascale Bradier

Chèques impayés : les sanctions

Autrefois, l'émission de chèques sans provision constituait un délit. La multiplicité des chèques impayés a entraîné un embouteillage des tribunaux, incapables de faire face à toutes les poursuites entreprises. C'est pourquoi le législateur a amendé le système en proposant une dépénalisation de l'émission de chèques sans provision.

Dans le même temps, le législateur a mis en place un système de nature à dissuader les titulaires de comptes chèques bancaires d'émettre des chèques sans provision et aussi de faciliter le recouvrement de ceux-ci.

Avant de rejeter un chèque pour défaut de provision, la banque doit informer son client du défaut de provision, qu'il dispose de sept jours pour régulariser et des conséquences qui en découlent. La banque doit également indiquer au client le montant forfaitaire, comprenant l'ensemble des frais d'incident et de régularisation, qui sera prélevé pour chaque chèque sans provision émis d'un montant supérieur à 50 €.

Une fois le chèque rejeté, la banque envoie une injonction au titulaire du compte. Il est tenu de restituer à tous les établissements bancaires dont il est le client, les chèquiers en sa possession, et il lui est interdit d'émettre des chèques jusqu'à la régularisation. Le compte peut néanmoins fonctionner : émission de chèques certifiés, retraits ou virements.

Le rejet d'un chèque pour défaut de provision entraîne également l'enregistrement de l'incident auprès de la Banque de France dans les deux jours ouvrés.

Recouvrement des impayés : démarches amiables

Le retard ou l'incident de paiement nécessite de réagir vite, en commençant le plus souvent par des démarches amiables.

(suite page 12) ►

Jean-Pierre KIEFFER



Prévenir et gérer les impayés

► (suite de la page 11)

The image shows a French judicial form titled 'DEMANDE EN INJONCTION DE PAYER'. It is a structured document with various fields for personal and professional information, a section for the request details, and a section for the court's decision. The form is filled out with some text, including names and addresses.

DR. Pour l'injonction de payer, il faut adresser une requête écrite au greffe du tribunal compétent. Ici, document Cerfa de demande en injonction de payer.

• **La relance téléphonique** : elle permet un contact direct avec le client qui peut exposer les difficultés financières qu'il rencontre. Devant sa bonne foi, il peut être envisagé de différer le règlement, mais il est conseillé alors de faire signer un engagement écrit.

• **La relance écrite** : en cas d'insuccès (« Le numéro n'est plus attribué » ou engagements non tenus), une première relance écrite s'impose qui pourra être suivie d'une deuxième relance 15 jours plus tard par lettre recommandée avec accusé de réception. Les copies de ces relances écrites et l'accusé de réception seront conservés pour un dossier de recouvrement, démontrant l'absence de contestation de la créance.

• **La mise en demeure** : c'est un écrit ayant des effets juridiques importants et par lequel le récalcitrant est sommé de payer dans un délai de 8 jours, à défaut de quoi sera engagée une procédure judiciaire. Cette lettre doit être envoyée en recommandé avec avis de réception et contenir les mentions suivantes :

- l'expression « mise en demeure »,
- une sommation de payer avant 8 jours,
- le montant et la date d'exigibilité de la créance,
- le fait que le non-paiement fera courir les intérêts légaux et entraînera une action en justice dont les frais seront supportés par le débiteur.

• **La sommation par huissier** : si les sommes en jeu sont importantes et si l'on craint que le client n'aille pas chercher sa lettre recomman-

dée, il est préférable d'opter pour la sommation de payer, adressée par huissier de justice. Il s'agit d'un acte extrajudiciaire de mise en demeure de payer dont les frais sont à la charge du demandeur et qui n'autorise pas l'huissier à entrer chez le débiteur. Cette solution est plus coûteuse que la mise en demeure par lettre, mais, par son côté solennel, elle peut convaincre les clients les plus récalcitrants de la détermination à obtenir le paiement des factures.

• **La signification par huissier** : pour les chèques impayés, le certificat de non-paiement est confié à un huissier qui aura le soin de le signifier au débiteur. La loi considère que cette signification vaut commandement de payer le montant du chèque et les frais que son rejet a occasionnés dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la signification. Si, au terme de ce délai, l'huissier n'a reçu aucune justification de ce paiement, il est autorisé à délivrer, sans frais supplémentaires et sans avoir besoin d'aller devant le juge, un titre exécutoire qui autorise à recourir à l'exécution forcée du paiement par le biais d'une saisie. L'huissier qui aura

délivré le titre exécutoire pourra ensuite procéder à une saisie sur les biens du débiteur pour recouvrer les sommes dues. Il peut notamment pratiquer soit :

- une saisie attribution de sommes d'argent appartenant au débiteur, mais détenues par un tiers, comme par exemple le solde créditeur d'un autre compte en banque que celui sur lequel le chèque a été émis (qui est, par hypothèse, débiteur),
- une saisie vente des biens meubles appartenant à l'émetteur du chèque.

Recouvrement des impayés : les procédures judiciaires

• **L'injonction de payer** : il s'agit de la procédure la plus simple et la moins coûteuse à mettre en œuvre car les parties n'ont pas à comparaître devant le tribunal. Il est possible de l'utiliser pour toutes les créances contractuelles, quel que soit leur montant, après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse. La procédure se déroule en deux temps :

- il faut adresser une requête écrite au greffe du tribunal compétent où sont précisés l'identité du bénéficiaire et celle du débiteur, le montant de la somme réclamée et y joindre tous les documents justifiant de l'existence de la créance et de la mise en demeure préalable du client ; au seul vu de ces éléments et sans que le bénéficiaire et débiteur n'aient à se déplacer, le tribunal décide soit de rejeter la requête, soit de délivrer une ordonnance favorable ;
- cette ordonnance d'injonction de payer devra ensuite être portée à la connaissance du débi-

teur par le biais d'une signification par un huissier.

Le débiteur aura un mois, à compter de la signification, et c'est l'inconvénient de cette procédure, pour s'opposer à cette ordonnance, ce qui aura pour effet de déclencher un véritable procès. Si, en revanche, il ne forme pas d'opposition, il faut alors demander au tribunal de délivrer un titre exécutoire, qui autorisera à contraindre juridiquement le débiteur à payer.

• **La déclaration au greffe** : cette procédure relève de la juridiction de proximité. Lorsque le montant de la demande n'excède pas 4 000 €, la juridiction peut être saisie par une déclaration faite, remise ou adressée au greffe du tribunal d'Instance, où elle est enregistrée. La « déclaration au greffe » doit contenir un exposé sommaire des motifs de la demande, le montant de la créance, l'identité du demandeur et du débiteur. Les parties sont convoquées à l'audience par le greffier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Il adresse le même jour copie de cette convocation par lettre simple. La convocation adressée au défendeur vaut citation. Elle comprend en annexe une copie de la déclaration. Cette convocation a un effet psychologique qui permet souvent de régler la dette. Le juge s'efforce de concilier les parties. Si les parties ne parviennent pas à se concilier, le juge tranche leur différend.

Agences de recouvrement

Faire appel à une agence de recouvrement aura un coût. Il faut cependant le mettre en balance avec les avantages de cette méthode de recouvrement qui sont principalement les suivants :

- éviter les démarches compliquées et coûteuses en temps, tout en favorisant les rentrées d'argent,
- éviter d'avoir à effectuer des procédures judiciaires dont la technicité peut échapper au point d'hésiter à les entreprendre,
- l'intervention d'un tiers spécialisé est de nature à forger auprès des clients une image de gestionnaire rigoureux qui les incitera à régler en temps et en heure.

Aspects déontologiques

L'article R.242-48 du Code rural précise : « En dehors des cas d'urgence, le vétérinaire peut refuser de prodiguer des soins à un animal ou à un lot d'animaux pour des motifs tels qu'injures graves, défaut de paiement... »

L'existence d'une dette non réglée ou d'un incident de paiement autorise donc le vétérinaire à refuser les soins à un animal qui n'est pas en danger et qui ne souffre pas.

Une jurisprudence confirme que l'information des confrères sur les incidents de paiement des honoraires est possible et ne constitue pas une attitude diffamatoire.

Jean-Pierre KIEFFER