

Gérer le risque de crédit

Le présent livre blanc vous indique comment instaurer de bonnes pratiques de gestion du crédit dans votre entreprise et les étapes à suivre pour recouvrer une créance en dernier ressort. Il traite également de l'assurance crédit, un outil qui peut vous aider à développer vos activités et à protéger votre entreprise.

TABLE DES MATIÈRES

Mise en place de bonnes pratiques de gestion du risque	3
Étape 1 : Vérifier la solvabilité du client	4
Étape 2 : Établir les limites de crédit	4
Étape 3 : Examiner régulièrement le dossier de crédit	7
Étape 4 : Libeller clairement le contrat de vente	10
Quoi faire en dernier ressort	11

MISE EN PLACE DE BONNES PRATIQUES DE GESTION DU RISQUE

L'instauration de pratiques de gestion du risque solides, notamment la protection de vos comptes clients contre les risques commerciaux comme la faillite ou l'insolvabilité, peut contribuer à mettre votre entreprise à l'abri et favoriser son essor.

Voici les cinq étapes fondamentales :

- Vérifier la solvabilité du client.
- Établir clairement les limites de crédit.
- Revoir régulièrement les limites de crédit.
- Rédiger un contrat de vente clair.
- Prévoir un processus de recouvrement de créance.

ÉTAPE 1 : VÉRIFIER LA SOLVABILITÉ DU CLIENT

La première étape vise à confirmer la solvabilité de votre client potentiel. Demandez-lui de vous fournir les éléments suivants :

- **Profil de la société**, y compris sa dénomination sociale, ses noms commerciaux, l'adresse de son siège social et les coordonnées du responsable des achats et des paiements.
- **Information bancaire**, y compris la dénomination sociale de sa banque principale, les coordonnées de son directeur de comptes, sa capacité d'emprunt, le solde impayé de son prêt et le solde maximum et minimum de ses prêts au cours des 12 derniers mois. Il est également utile de connaître le solde moyen de son compte au cours des 12 derniers mois. Si la banque est votre principale source de renseignements, faites le point tous les 12 mois.
- **Références commerciales**, y compris les noms d'au moins trois fournisseurs. Communiquez avec eux et demandez-leur les limites de crédit qu'ils ont fixées pour votre client, la date de ses derniers achats et ses habitudes de paiement.

Vous pouvez aussi avoir une discussion constructive avec votre client au sujet de vos attentes afin de vous protéger contre la lenteur des paiements ou le défaut de paiement. Par exemple, vous pouvez déterminer avec votre client combien de temps il peut attendre avant de vous signaler un problème d'expédition, prévoir les façons de résoudre les conflits et établir votre droit de mettre fin à son crédit pour des ventes futures. Vous serez ainsi en mesure d'évaluer son attitude et de mettre cartes sur table avant de lui accorder du crédit.

ÉTAPE 2 : ÉTABLIR LES LIMITES DE CRÉDIT

Servez-vous d'au moins un des outils suivants pour fixer une limite de crédit :

- **Références commerciales** – Tirez parti des renseignements utilisés pour établir la solvabilité de votre client. Pour déterminer la limite de crédit que vous lui accorderez, utilisez le plancher de la fourchette de crédit que ses fournisseurs ont fixée. Faites le point tous les 12 mois.
- **Information bancaire** – Servez-vous des renseignements bancaires de votre client pour fixer une limite de crédit et faites le point tous les 12 mois.
- **États financiers** – Si les états financiers de l'entreprise ont été vérifiés et ont moins d'un an, ils vous donneront une bonne idée de la liquidité de l'entreprise, de sa rentabilité et de ses flux de trésorerie. La rotation des comptes fournisseurs vous indiquera la rapidité à laquelle vous pouvez compter être payé et la capacité de l'entreprise à remplir ses obligations à long terme.
- **Rapports d'une agence d'évaluation du crédit** – Ces rapports peuvent fournir des renseignements fiables et détaillés sur la gestion financière d'une entreprise, par exemple ses antécédents de paiements, ses renseignements bancaires, ses états financiers ainsi que son historique et le cheminement professionnel de ses directeurs. Faites le point tous les 12 mois.

Vérifier la situation de son acheteur

Grâce à Vérif-EXPORT, vous pouvez rapidement obtenir des renseignements essentiels sur une foule d'entreprises étrangères. Pour une somme modique, EDC peut vous préparer un rapport d'opinion dans lequel vous trouverez des renseignements importants relatifs au crédit et à la situation financière de l'entreprise ainsi que l'avis d'EDC au regard de son assurabilité.

ÉTAPE 3 : EXAMINER RÉGULIÈREMENT LE DOSSIER DE CRÉDIT

Examinez et mettez à jour régulièrement le dossier de crédit de votre client, surtout dans les situations suivantes :

- L'entreprise souhaite augmenter sa limite de crédit.
- L'entreprise souhaite prolonger son délai de paiement.
- Vous n'avez pas vendu à crédit à l'entreprise au cours des 12 derniers mois.
- Votre expérience avec l'entreprise n'est pas concluante.
- L'entreprise a changé de propriétaire(s) ou modifié sa structure.
- Les habitudes de paiement de l'entreprise ont changé.

ÉTAPE 4 : LIBELLER CLAIREMENT LE CONTRAT DE VENTE

Formulez clairement le libellé de votre contrat de vente. Il est primordial que la convention de vente et de crédit intégrée au contrat soit bien rédigée et complète; ainsi, vous pourrez plus facilement régler les problèmes éventuels et diminuer les risques de voir traîner les paiements.

QUOI FAIRE EN DERNIER RESSORT

Tôt ou tard, tout le monde se heurte à un problème, que ce soit un client qui accuse des retards dans ses paiements ou un autre qui ne semble pas vouloir payer du tout. Suivez les conseils généraux suivants pour accroître vos chances d'être payé :

- **Agissez sans tarder** – Plus vous attendez pour faire un suivi auprès d'un client, plus vos chances d'être remboursé sont minces.
- **Combinez appels téléphoniques et lettres de recouvrement** – Les lettres de recouvrement ont plus de poids si elles sont combinées à des appels téléphoniques. *Il est primordial d'appeler sans cesse et d'assurer un suivi sans tarder* si votre client n'a pas effectué un paiement.
- **Parlez à un responsable** – Lorsque vous appelez un client, demandez à parler à une personne habilitée à effectuer le paiement sans délai.
- **Soyez compréhensif mais ferme** – Vous pouvez montrer de l'empathie pour un client qui tarde à vous rembourser, mais faites-lui clairement comprendre (sans être injurieux) que vous comptez être payé dès que possible. Demandez-lui la date précise à laquelle il versera son paiement, rappelez-lui ses modalités de paiement et avisez-le que vous appellerez si vous n'avez pas reçu le paiement à la date promise.
- **Accordez un escompte pour paiement rapide** – Beaucoup d'entreprises accordent des escomptes si elles reçoivent leur paiement dans un délai très court, par exemple 10 jours.
- **N'expédiez pas la marchandise si le compte de votre client n'est pas en règle** – Souvent, votre meilleur argument est *la menace de cesser les expéditions tant que vous n'aurez pas été payé*.
- **Faites appel à une agence de recouvrement** – Les agences de recouvrement constituent un moyen très efficace pour obtenir votre paiement. En revanche, le recours à une agence peut miner la relation avec le client, car sa cote de solvabilité s'en ressentira.
- **Avisez votre assureur** – Il y a de légères différences entre les polices d'assurance, mais l'important est de bien comprendre les exigences de votre police dans les cas de compte en souffrance. Par exemple, l'Assurance comptes clients d'EDC exige que vous cessiez les expéditions si le montant exigible est en souffrance depuis plus de 60 jours et représente 10 % du solde du client. En outre, vous pouvez demander à une agence de recouvrement reconnue d'envoyer une lettre au client

Tenez un registre de toutes les mesures que vous avez prises pour être remboursé. Conservez des copies des lettres et des relevés de compte ainsi que les notes détaillées prises lors de vos appels téléphoniques.

ÉTUDE DE CAS : CLEARWATER SEAFOOD

[Découvrez comment](#) Clearwater a utilisé l'Assurance crédit d'EDC pour protéger sa marge de profit.

QU'EST-CE QUE L'ASSURANCE CRÉDIT EXACTEMENT?

Les clients veulent acheter à crédit, de façon à recevoir vos biens ou services avant de les payer. C'est une opération risquée, car vous accordez du crédit sans avoir la garantie d'être payé. Toutefois, si vous souscrivez une assurance crédit, vous pouvez offrir des modalités à compte ouvert parce que la plupart des risques sont couverts.

Par ailleurs, l'assurance crédit vous évite d'avoir recours aux lettres de crédit – fréquemment utilisées pour les ventes à l'étranger –, qui s'avèrent complexes et qui peuvent être chères. Les entreprises européennes ont compris que l'assurance crédit procurait un avantage concurrentiel. En effet, elles assurent couramment leurs comptes clients pour protéger leurs bénéfices nets et accroître leurs ventes.

Pour connaître la solution d'assurance crédit d'EDC appelée « Assurance comptes clients », qui peut couvrir un client, un contrat ou tous vos comptes clients, vous pouvez :

- demander une [estimation gratuite](#);
- présenter une [demande de renseignements](#)

This document is also available in English.

Le présent document est une compilation de renseignements accessibles au public. Il ne vise aucunement à donner des conseils précis et ne devrait pas être consulté dans cette optique, car son but est simplement d'offrir un tour d'horizon. Il serait donc malavisé d'agir ou de prendre une décision sans avoir fait une recherche approfondie indépendante et obtenu des conseils d'un professionnel sur le sujet précis traité. Bien qu'Exportation et développement Canada (EDC) ait déployé des efforts commercialement raisonnables pour s'assurer de l'exactitude des renseignements contenus dans le présent document, EDC ne garantit d'aucune façon leur exactitude, leur actualité ou leur exhaustivité. Le présent document pourrait devenir périmé, en tout ou en partie, à tout moment. Il incombe à l'utilisateur de vérifier les renseignements qu'il contient avant de s'en servir. EDC n'est aucunement responsable des pertes ou dommages occasionnés par une inexactitude, une erreur ou une omission dans ce contenu. Le présent document ne vise aucunement à donner des avis juridiques ou fiscaux et ne doit pas servir à cette fin. Pour obtenir ce genre de conseils, il est recommandé de consulter un professionnel compétent.

EDC est propriétaire de marques de commerce et de marques officielles. Toute utilisation d'une marque de commerce ou d'une marque officielle d'EDC sans sa permission écrite est strictement interdite. Toutes les autres marques de commerce figurant dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les renseignements présentés peuvent être modifiés sans préavis. EDC n'assume aucune responsabilité en cas d'inexactitudes dans le présent document. © Exportation et développement Canada, 2013. Tous droits réservés.