

## Chapitre 6 - La facturation, le suivi des règlements et des relances « clients »

### Sommaire :

|      |                                                                              |    |
|------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Les factures de doit et d'avoir .....                                        | 2  |
| 1.1. | La facture de doit .....                                                     | 2  |
| 1.2. | La facture d'avoir .....                                                     | 2  |
| 2.   | Les éléments particuliers de la facture et les calculs qui y découlent ..... | 2  |
| 2.1. | Le calcul du total brut .....                                                | 2  |
| 2.2. | Le calcul du net commercial .....                                            | 3  |
| 2.3. | Le calcul du net financier .....                                             | 3  |
| 2.4. | Le calcul du net hors taxes .....                                            | 4  |
| 2.5. | Le calcul de la TVA.....                                                     | 4  |
| 2.6. | Le calcul du Net TTC.....                                                    | 4  |
| 2.7. | Le calcul du net à payer .....                                               | 5  |
| 2.8. | Synthèse des calculs à réaliser : .....                                      | 5  |
| 3.   | Réglementation relative à l'établissement des documents commerciaux .....    | 6  |
| 4.   | La comptabilisation d'une facture de vente .....                             | 8  |
| 4.1. | L'enregistrement d'une facture de vente sans réduction .....                 | 8  |
| 4.2. | L'enregistrement d'une facture de vente avec réduction .....                 | 9  |
| 4.3. | L'enregistrement comptable du règlement .....                                | 11 |
| 5.   | La comptabilisation d'une facture d'avoir .....                              | 11 |
| 5.1. | Les motifs d'établissement des avoirs.....                                   | 11 |
| 5.2. | La comptabilisation des avoirs .....                                         | 12 |
| 6.   | Le risque client.....                                                        | 13 |
| 7.   | Les éléments d'alerte.....                                                   | 13 |
| 7.1. | La ligne de crédit et l'en-cours client .....                                | 14 |
| 7.2. | La balance âgée.....                                                         | 14 |
| 7.3. | Le calcul du délai de crédit client .....                                    | 15 |
| 8.   | Le recouvrement des créances et les relances.....                            | 15 |
| 8.1. | Le processus de recouvrement des créances.....                               | 15 |
| 8.1. | Les étapes de la relance client .....                                        | 15 |

## 1. Les factures de doit et d'avoir

### 1.1. La facture de doit

La facture est le document comptable qui constate le montant que le client doit à son fournisseur. Elle est nommée ainsi « doit », car elle génère une dette à la charge du client. Elle constate la créance que le fournisseur a sur son client.

Elle doit être établie en double exemplaire et conservée pendant 10 ans. Comme énoncé précédemment, la facture comporte des mentions obligatoires.

La facture est obligatoire lors de la vente à **un professionnel** pour les sommes **supérieures à 25 €** ou lors du paiement d'un acompte. Elle est **facultative lors de la vente aux particuliers**. Un ticket de caisse ou une note suffit, sauf si le client demande une facture.

### 1.2. La facture d'avoir

La facture d'avoir vient corriger d'éventuelles erreurs relevées sur la facture initiale ou permet de valoriser les bonnes relations commerciales avec les clients. Elle constate la créance du client sur le fournisseur.

Il existe 2 types d'avoir :

- L'avoir commercial : on parlera d'une remise, rabais ou ristourne.
- L'avoir financier.

## 2. Les éléments particuliers de la facture et les calculs qui y découlent

### 2.1. Le calcul du total brut

En plus des « mentions obligatoires » qu'elle doit comporter, la facture doit être établie selon des règles de calcul précises.

La multiplication des quantités demandées par le prix unitaire donne le montant brut par produit et c'est en additionnant ces montants qu'est obtenu le montant brut de la facture.

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| Total brut = Somme des montants bruts par article |
|---------------------------------------------------|

**Exemple** : Achat de 50 produits A, 5 € par produit et 10 produits B, 2 € par produit.

Total brut :  $50 * 5 + 10 * 2 \text{ €} = 270 \text{ € HT}$ .

## 2.2. Le calcul du net commercial

Plusieurs réductions commerciales peuvent être obtenues du fournisseur par le client.

|           |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Remise    | Réduction pratiquée sur le prix de vente habituel en considération de l'importance de la vente ou de certaines caractéristiques du client (profession, fidélité...).                                                                        |
| Rabais    | Réduction à caractère exceptionnel permettant de tenir compte d'un défaut des produits (de qualité ou de conformité à la commande) ou d'un retard dans la livraison.                                                                        |
| Ristourne | Réduction obtenue sur l'ensemble des achats effectués au cours d'une période donnée (le trimestre, l'année...). Elle est généralement calculée par tranches successives et à des taux progressifs. Elle fait l'objet d'une facture d'avoir. |

Si une facture doit comporter plusieurs réductions commerciales (remises et rabais), celles-ci se calculent « en cascade », c'est-à-dire les unes après les autres (en commençant par les remises). Le montant brut après réductions commerciales se nomme le net commercial.

|                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $\text{Net commercial} = \text{Total brut} - \text{Réductions commerciales (se calcule sur le total brut)}$ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Exemple :** Achat de 50 produits A, 5 € par produit et 10 produits B, 2 € par produit. Une remise commerciale de 10% est accordée par le vendeur.

Total brut :  $50 * 5 + 10 * 2 \text{ €} = 270 \text{ € HT}$ .

Montant de la remise :  $270 \text{ €} * 10 \% = 27 \text{ €}$

Net commercial :  $270 - 27$  ou  $270 * 0,9 = 243 \text{ € HT}$ .

## 2.3. Le calcul du net financier

Le fournisseur peut également accorder au client une réduction financière appelée « escompte ». Il s'agit d'une diminution de prix permettant de tenir compte d'un paiement au comptant ou anticipé (par rapport aux conditions contractuelles ou générales de vente). L'escompte (lui aussi normalement exprimé par un pourcentage) se calcule sur le net commercial duquel il est soustrait pour obtenir le net financier.

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| $\text{Net financier} = \text{Net commercial} - \text{Escompte}$ |
|------------------------------------------------------------------|

**Exemple :** Achat de 50 produits A, 5 € par produit et 10 produits B, 2 € par produit. Une remise commerciale de 10% est accordée par le vendeur. Un escompte de 2% est accordé si paiement en comptant. L'acheteur compte payer directement la facture.

Net commercial :  $270 - 27$  ou  $270 * 0,9 = 243 \text{ € HT}$ .

Escompte :  $243 \text{ €} * 2\% = 4,86 \text{ €}$

Net financier :  $243 - 4,86$  ou  $243 * 0,98 = 238,14 \text{ € HT}$ .

## 2.4. Le calcul du net hors taxes

Un fournisseur peut être amené à facturer à ses clients des frais accessoires à la vente ou à lui refacturer des charges engagées pour son compte. C'est notamment le cas des dépenses de transport, qui viennent en augmentation du prix à payer. Additionnés au net financier, ces frais permettent d'obtenir le « net » (ou « base ») HT.

|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| $\text{Net HT} = \text{Net financier} + \text{Frais accessoires}$ |
|-------------------------------------------------------------------|

**Exemple :** Achat de 50 produits A, 5 € par produit et 10 produits B, 2 € par produit. Une remise commerciale de 10% est accordée par le vendeur. Un escompte de 2% est accordé si paiement en comptant. L'acheteur compte payer directement la facture. Il existe des frais de livraison de 10 € HT.

Net financier :  $243 - 4,86$  ou  $243 * 0,98 = 238,14$  € HT.

Net HT :  $238,14 + 10 = 248,14$  HT.

## 2.5. Le calcul de la TVA

La TVA est un impôt indirect et proportionnel sur la consommation finale frappant la très large majorité des biens et des services. En matière de TVA, les entreprises ne jouent donc qu'un rôle de percepteur d'impôt. Ainsi, à chaque vente, l'entreprise collecte de la TVA pour le compte de l'État et devra lui reverser le montant en question.

La TVA est calculée en appliquant un taux au montant net HT, sachant que :

- Il existe plusieurs taux de TVA (2,1 %, 5,5 %, 10 % et 20 %).
- Certaines activités ne sont pas soumises à la TVA (assurance notamment).

|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| $\text{TVA} = \text{Net HT} \times \text{Taux de TVA applicable}$ |
|-------------------------------------------------------------------|

**Exemple :** Achat de 50 produits A, 5 € par produit et 10 produits B, 2 € par produit. Une remise commerciale de 10% est accordée par le vendeur. Un escompte de 2% est accordé si paiement en comptant. L'acheteur compte payer directement la facture. Il existe des frais de livraison de 10 € HT. La TVA applicable est de 20 %.

Net HT :  $238,14 + 10 = 248,14$  HT.

TVA =  $248,14 * 20 \% = 49,63$  € TVA.

## 2.6. Le calcul du Net TTC

Il est donné par l'addition du Net HT et de la TVA, mais peut être augmenté par une consignation d'emballages.

D'un point de vue juridique, la consignation n'est ni une vente (le fournisseur reste propriétaire des emballages), ni une prestation de services (ce n'est pas une location). Elle est considérée comme un prêt à usage, ce qui implique que le client peut se servir des emballages pendant un temps limité prévu de façon contractuelle, puis il doit les rendre. Une telle opération est accompagnée d'une garantie (appelée

« gage », c'est-à-dire la consigne), laquelle n'est pas soumise à la TVA et qui est rendue au client à la restitution des emballages.

|                                               |
|-----------------------------------------------|
| $TTC = Net\ HT + TVA + Emballages\ consignés$ |
|-----------------------------------------------|

**Exemple** : Suite de l'exemple, il n'existe pas d'emballages consignés.

Net HT :  $238,14 + 10 = 248,14$  HT.

TVA =  $248,14 * 20\% = 49,63$  € TVA.

TTC =  $248,14 + 49,63 + 0 = 297,77$  TTC.

## 2.7. Le calcul du net à payer

Il est possible que le client ait déjà versé un acompte ou une avance au fournisseur. Dans ce cas, le montant net à payer est diminué du montant de l'acompte.

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| $Net\ à\ payer = Net\ TTC - Acompte\ versé - Avance$ |
|------------------------------------------------------|

Avance : est une somme que l'entreprise peut exiger de son client avant de commencer l'exécution de sa commande.

Acompte : est une somme versée à mesure de l'avancement de la commande du client.

**Exemple** : Suite de l'exemple, l'acheteur a réalisé un acompte de 100 € il y a 10 jours lors de la commande.

TTC =  $248,14 + 49,63 + 0 = 297,77$  TTC.

Net à payer =  $297,77 - 100 = 197,77$  € à payer.

## 2.8. Synthèse des calculs à réaliser :

| Désignation | Désignation | Quantité | Prix unitaire         | Remise | Montant HT    |
|-------------|-------------|----------|-----------------------|--------|---------------|
| 123         | Roue X      | 4        | 200                   |        | 800           |
| 435         | Roue Y      | 3        | 300                   |        | 900           |
| 445         | Roue Z      | 4        | 250                   |        | 1000          |
|             |             |          |                       |        | —             |
|             |             |          | <b>Total brut HT</b>  |        | <b>2700</b>   |
|             |             |          | Remise 5 %            |        | 135           |
|             |             |          | <b>Net commercial</b> |        | <b>2565</b>   |
|             |             |          | Escompte 2 %          |        | <b>51,3</b>   |
|             |             |          | <b>Net financier</b>  |        | <b>2513,7</b> |

|  |                             |         |                |
|--|-----------------------------|---------|----------------|
|  | Frais de port               |         | 100            |
|  | TVA                         | 20,00 % | 522,74         |
|  | <b>TOTAL TTC</b>            |         | <b>3136,44</b> |
|  | <b>Acompte</b>              |         | <b>-500</b>    |
|  | <b>NET À PAYER<br/>en €</b> |         | <b>2636,44</b> |

### 3. Réglementation relative à l'établissement des documents commerciaux

Au cours du processus d'achat ou de vente, l'entreprise va établir plusieurs documents (devis, bon de commande, de livraison, facture...). Pour la plupart de ces documents, la présentation par l'entreprise est libre. Par contre en ce qui concerne la facture son établissement est obligatoire et répond à un certain formalisme. Elle doit également comporter des mentions obligatoires.

| Mentions                                                  | Commentaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Date d'émission de la facture                             | Date à laquelle elle est établie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Numérotation de la facture                                | Numéro unique basé sur une séquence chronologique continue, sans rupture.<br>Exemple : facture 01, 02, 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Date de la vente ou de la prestation de service           | Jour effectif de la livraison ou de la fin d'exécution de la prestation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Identité de l'acheteur                                    | Nom (ou dénomination sociale)<br>Adresse du siège social d'une entreprise ou du domicile d'un particulier (sauf opposition de sa part, pour un particulier)<br>adresse de facturation (si différente)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Identité du vendeur ou prestataire*                       | Nom et prénom d'un entrepreneur individuel (suivi éventuellement de son nom commercial)<br>dénomination sociale d'une société suivie du numéro Siren ou Siret (sauf pour les personnes physiques)<br>numéro RCS pour un commerçant, suivi du nom de la ville où se trouve le greffe d'immatriculation<br>numéro au Répertoire des métiers pour un artisan ( n° Siren + RM + n° du département d'immatriculation)<br>adresse du siège social (et non de l'établissement)<br>si l'entreprise est une société, mention de la forme juridique (EURL, SARL, SA, SNC, SAS) et du montant du capital social |
| Date de la vente ou de la prestation de services          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Numéro du bon de commande                                 | Lorsqu'il a été préalablement établi par l'acheteur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Numéro individuel d'identification à la TVA.              | Sauf pour les factures d'un montant total HT inférieur ou égal à 150 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Désignation du produit ou de la prestation                | Nature, marque, référence des produits<br>Prestation : matériaux fournis et la main-d'œuvre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Décompte détaillé de chaque prestation et produit fournis | Détail en quantité et prix (facultatif si la prestation de service a fait l'objet d'un devis préalable, descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme à la prestation exécutée)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Prix catalogue                                            | Prix unitaire hors TVA des produits vendus ou taux horaires hors TVA des services fournis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Majoration éventuelle de prix                             | Frais de transport ou d'emballage par exemple                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Taux de TVA légalement applicable                         | Si les opérations sont soumises à des taux de TVA différents, il faut faire figurer sur chaque ligne le taux correspondant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Réduction de prix                                         | Rabais, ristourne, ou remise acquise à la date de la vente ou de la prestation de service et directement liée à cette opération, à l'exclusion des escomptes non prévus sur la facture                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                      |                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Somme hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TTC) |                                                                                                                                                                    |
| Date à laquelle le règlement doit intervenir         | Elle précise les conditions d'escompte applicables en cas de paiement à une date antérieure à celle résultant de l'application des conditions générales de vente ; |

Pour information, mentions générales obligatoires :

Source : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31808>

## 4. La comptabilisation d'une facture de vente

Rappel : La taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

- Quand une entreprise vend, la TVA qu'elle collecte constitue une créance de l'État vis-à-vis d'elle. Elle s'enregistre au crédit du compte « 44571 – TVA collectée ».
- Quand une entreprise achète, la TVA qu'elle déduira constitue une dette de l'État envers elle. Elle s'enregistre au débit du compte « 44566 – TVA déductible sur autres biens et services ».

### 4.1. L'enregistrement d'une facture de vente sans réduction

Pour le fournisseur, l'enregistrement d'une facture de doit correspond à une vente. Selon son activité, le compte de produits à mouvementer est différent.

| Numéro | Intitulé                 | Contenu                                                                                                        |
|--------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 701    | Ventes de produits finis | L'entreprise vend des produits finis obtenus par transformation de matières premières (activité industrielle). |
| 707    | Ventes de marchandises   | L'entreprise revend des marchandises qu'elle a achetées en l'état (activité commerciale).                      |

**Exemple** : Une entreprise vend une table réalisée par l'entreprise pour 2 000 € HT le 15/10/N. TVA 20 %. Règlement dans 30 jours.

L'écriture (au journal de ventes) est la suivante :

|     |     |                                                  |      |      |
|-----|-----|--------------------------------------------------|------|------|
|     |     | 15/10/N                                          |      |      |
| 411 | 701 | Clients - <b>TTC</b><br>Ventes de PF - <b>HT</b> | 2400 | 2000 |

|  |       |                            |     |
|--|-------|----------------------------|-----|
|  | 44571 | TVA collectée - <b>TVA</b> | 400 |
|  |       | Facture n°                 |     |

#### 4.2. L'enregistrement d'une facture de vente avec réduction

Le fournisseur peut accorder au client une ou plusieurs réductions commerciales et/ou financières.

- **Les ventes avec réductions commerciales**

Les réductions commerciales portées sur la facture de doit ne s'enregistrent jamais. Les ventes sont donc comptabilisées au net commercial.

**Exemple** : Une entreprise vend une table réalisée par l'entreprise pour 2 000 € HT le 15/10/N. TVA 20 %. Règlement dans 30 jours. L'entreprise accorde une remise commerciale de 10 %.

Calcul = Net commercial :  $2\,000 * 0,9 = 1\,800$  € HT.

|     |       |                                      |      |
|-----|-------|--------------------------------------|------|
|     |       | 15/10/N                              |      |
| 411 |       | Clients - <b>TTC</b>                 | 2160 |
|     | 701   | Ventes de PF - <b>Net commercial</b> | 1800 |
|     | 44571 | TVA collectée - <b>TVA</b>           | 360  |
|     |       | Facture n°                           |      |

- **Les ventes avec réductions financières**

Contrairement aux réductions commerciales, l'escompte s'enregistre. C'est une charge pour le vendeur. Elle est toujours comptabilisée dans un compte distinct afin d'impacter les charges financières. Le compte utilisé est : 665- Escomptes accordés.

**Exemple** : Une entreprise vend une table réalisée par l'entreprise pour 2 000 € HT le 15/10/N. TVA 20 %. Règlement dans 30 jours. L'entreprise accorde une remise financière de 10 %.

Calcul = Net commercial : 2 000 HT

Escompte :  $2\,000 * 0,1 = 200$

Net financier : 1 800 HT

TVA : 360 (1 800 \* 0,2)

|     |       |                                                   |                                      |                                              |       |
|-----|-------|---------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|-------|
|     |       | 15/10/N                                           |                                      |                                              |       |
| 411 |       | Clients - <b>TTC</b>                              |                                      | 2 160                                        |       |
| 665 |       | Escomptes accordés - <b>Montant de l'escompte</b> |                                      | 200                                          |       |
|     | 701   |                                                   | Ventes de PF - <b>Net commercial</b> |                                              | 2 000 |
|     | 44571 |                                                   | TVA collectée - <b>TVA</b>           |                                              | 360   |
|     |       | Facture n°                                        |                                      | On retrouve le net financier par différence. |       |

- **Les ventes avec réductions commerciales et financières**

**Exemple** : Une entreprise vend une table réalisée par l'entreprise pour 2 000 € HT le 15/10/20. TVA 20 %. Règlement dans 30 jours. L'entreprise accorde une remise commerciale de 10 % et une réduction financière de 5 %.

Calcul :

|                 |     |      |
|-----------------|-----|------|
| Montant brut HT |     | 2000 |
| Remise          | 10% | 200  |
| Net commercial  |     | 1800 |
| Escompte        | 5%  | 90   |
| Net financier   |     | 1710 |
| TVA             | 20% | 342  |
| Net à payer     |     | 2052 |

|     |       |                                                   |                                      |       |       |
|-----|-------|---------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|-------|
|     |       | 15/10/N                                           |                                      |       |       |
| 411 |       | Clients - <b>TTC</b>                              |                                      | 2 052 |       |
| 665 |       | Escomptes accordés - <b>Montant de l'escompte</b> |                                      | 90    |       |
|     | 701   |                                                   | Ventes de PF - <b>Net commercial</b> |       | 1 800 |
|     | 44571 |                                                   | TVA collectée - <b>TVA</b>           |       | 342   |
|     |       | Facture n°                                        |                                      |       |       |

### 4.3. L'enregistrement comptable du règlement

Le règlement du client est enregistré dans un journal auxiliaire de banque (BQ).

|     |     |                                                                                             |       |       |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| 512 | 411 | <div>15/10/N</div> <div>Banque - TTC</div> <div>Clients - TTC</div> <div>Règlement n°</div> | 2 052 | 2 052 |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|

## 5. La comptabilisation d'une facture d'avoir

### 5.1. Les motifs d'établissement des avoirs

- **Les avoirs pour rectification d'erreur**

- Une facture de doit peut comporter des erreurs de quantité (entre ce qui a été commandé et livré, d'une part, et ce qui a été facturé, d'autre part) ou de prix (par exemple lorsque le prix facturé est supérieur à un tarif contractuel).

- **Le retour de biens livrés ou prêtés**

- Les avoirs pour restitution et déconsignation d'emballages
- Les avoirs pour retour de marchandises (la qualité ou l'état des marchandises livrées ne sont pas acceptables ou ne correspondent pas à ce qui était prévu).

- **Les réductions après facturation**

- Les avoirs pour escompte conditionnel : Dans certains cas, la facture initiale prévoit que si le client paie plus tôt que l'échéance mentionnée, une réduction financière lui sera attribuée. On parle d'escompte conditionnel. Cet escompte se calcule sur le brut ou net commercial et vient faire diminuer la TVA collectée.
- Les avoirs pour ristourne de fin de période (à la fin d'une période donnée (le plus souvent l'année, mais parfois le semestre ou le trimestre), une ristourne peut être accordée en cas de volumes d'achat importants).

## 5.2. La comptabilisation des avoirs

- **La comptabilisation d'un avoir pour retour de marchandises et rectification d'erreur**

Dans ce cas, la facture d'avoir s'enregistre à l'inverse de la facture de doit correspondante.

**Exemple** : Le client d'une entreprise réalise un retour de marchandise pour 200 € HT. TVA 20%.

|       |     |                                      |     |     |
|-------|-----|--------------------------------------|-----|-----|
|       |     | 15/10/N                              |     |     |
| 7..   |     | Ventes de... - <b>Net commercial</b> | 200 |     |
| 44571 | 411 | TVA collectée - <b>TVA</b>           | 40  |     |
|       |     | Clients - <b>TTC</b>                 |     | 240 |

- **La comptabilisation d'un avoir pour réduction accordée après la vente**

### - Avoir pour réduction commerciale

**Exemple** : En fin d'année, l'entreprise réalise une ristourne de 150 € HT- TVA 20 % pour un client ayant acheté des volumes importants.

|        |     |                            |     |     |
|--------|-----|----------------------------|-----|-----|
|        |     | 31.12.N                    |     |     |
| 709100 |     | RRR sur ventes PF -        |     |     |
| 44571  | 411 | <b>Remise</b>              | 150 |     |
|        |     | TVA collectée - <b>TVA</b> | 30  |     |
|        |     | Clients - <b>TTC</b>       |     | 180 |
|        |     | Avoir n°...                |     |     |

### - Avoir pour réduction financière (escompte conditionnel)

Dans certains cas, la facture initiale prévoit que si le client paie plus tôt que l'échéance mentionnée, une réduction financière lui sera attribuée. On parle d'escompte conditionnel. Cet escompte se calcule sur le brut ou net commercial et vient faire diminuer la TVA collectée.

**Exemple** : Une facture de 2400 € TTC (20 % de TVA) a été réglée sous 8 jours. De ce fait, l'entreprise reçoit un avoir pour un escompte accordé de 5 %.

Calcul :  $2\,400 \times 5\% = 120$  TTC d'avoir, HT =  $120 / 1,2 = 100$  € HT. TVA = 20 €.

|                                 |                |                                                                                                              |                              |                |
|---------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|
| <div>665</div> <div>44571</div> | <div>411</div> | <div>XXX</div> <div>Escomptes accordés</div> <div>TVA collectée</div> <div>Clients</div> <div>Avoir n°</div> | <div>100</div> <div>20</div> | <div>120</div> |
|---------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|

## 6. Le risque client

Le client peut faire peser sur l'entreprise des risques de différentes natures. Pour en éviter ou en limiter les conséquences négatives pour l'entreprise, il est important de les connaître.

- **Les risques de nature financière** : risque d'insolvabilité du client (de non-paiement) ; risque de retard de paiement, de négociation de délais trop longs.

Conséquences : un danger dans l'équilibre de la trésorerie, voire une situation de cessation paiement pour l'entreprise.

- **Les risques de nature commerciale** : risque de non-fidélisation des « bons payeurs » et risque de dégradation de l'image de l'entreprise.

Conséquences : si l'activité du service commercial ne fait pas de différence entre les « bons » et les « mauvais » payeurs, alors les « bons » peuvent partir et les « mauvais » rester.

- **Les risques de nature organisationnelle** : risque d'erreurs ou d'absence de contrôle ; risque de portefeuille : la composition du portefeuille peut représenter un risque (on possède des clients étrangers situés dans pays à risques).

Conséquences : un mauvais suivi des clients entraînera des retards de paiement, un nombre important d'impayés. Une mauvaise composition du portefeuille (dépendance d'un « gros » client) peut entraîner une très grosse baisse de son CA si le client à la volonté de partir.

Pour limiter le risque client, il faut alors mettre en place des éléments d'alerte pour le limiter.

## 7. Les éléments d'alerte

Pour être alertée sur les risques clients, l'entreprise peut s'appuyer sur différents indicateurs. Toute entreprise doit mettre en place des procédures lui permettant de se prémunir contre le risque de non-paiement, c'est-à-dire lui assurant que les clients règlent leurs factures aux échéances prévues. Plusieurs outils sont disponibles pour apprécier le risque client et le minimiser.

## 7.1. La ligne de crédit et l'en-cours client

**Ligne de crédit :** montant maximal (plafond) de la créance que l'entreprise est prête à accorder à un client. Au-delà de cette ligne de crédit, les transactions sont interrompues.

La ligne de crédit est fixée par client en fonction de plusieurs critères : chiffre d'affaires généré, ancienneté des relations, incidents de paiements antérieurs, réputation, analyse financière...

**En-cours client :** total des créances sont dues à l'entreprise par ses clients.

**En-cours client = Créances clients et comptes rattachés + Effets escomptés non échus - Avances et acomptes reçus sur commandes en cours.**

Il est intéressant pour l'entreprise de mettre en place un suivi des clients à partir du calcul de leur encours. On distingue l'encours théorique de l'encours réel.

**Encours théorique du client :**  $CA \text{ du client} \times \text{délai contractuel} / 360$

**Encours réel du client :** montant total de ce que doit le client.

**Exemple :** Client X : CA annuel 100 000 €. Délai de règlement des créances : 35 jours.

- En cours théorique :  $100\,000 \times 35/360 = 9\,722 \text{ €}$
- Or son encours réel est de 20 000 € d'après le comptable. Il y a donc un dysfonctionnement possible au sein de l'entreprise (le montant des créances ne doit pas dépasser 9 722 €).

L'entreprise doit pouvoir connaître à tout moment l'en-cours client afin de pouvoir évaluer en temps réel la possibilité d'accepter ou non une nouvelle commande sans dépassement de la ligne de crédit. Au niveau de l'organisation comptable, les procédures doivent permettre de regrouper par clients les effets en portefeuille (alors qu'en règle générale, les comptes individuels d'effets n'existent pas).

## 7.2. La balance âgée

**Balance âgée :** état récapitulatif des créances échues non soldées et de celles dont l'échéance n'est pas encore atteinte (créances ou factures « à échoir ») classées par date d'échéance (tranches).

L'analyse de la balance âgée permet de déceler les clients ayant des retards de paiement, mais que l'on continue à livrer, ceux qui paient très fréquemment en retard ou encore les créances qui risquent de ne pas être réglées. C'est également à partir de la balance âgée que sont décidées les relances à effectuer.

| Client | Montant dû | Échu       |                      |            | À échoir   |                    |            |
|--------|------------|------------|----------------------|------------|------------|--------------------|------------|
|        |            | > 45 jours | Depuis 30 à 45 jours | < 30 jours | < 30 jours | Dans 30 à 45 jours | > 45 jours |
| Herin  | 10 000     |            |                      |            | 10 000     |                    |            |
| Raoult | 2 000      |            | 500                  | 1 500      |            |                    |            |
| Madic  | 1 000      | 1 000      |                      |            |            |                    |            |

|              |     |              |            |              |               |            |          |
|--------------|-----|--------------|------------|--------------|---------------|------------|----------|
| Gemir        | 500 |              |            |              |               | 500        |          |
| <b>Total</b> |     | <b>1 000</b> | <b>500</b> | <b>1 500</b> | <b>10 000</b> | <b>500</b> | <b>0</b> |

### 7.3. Le calcul du délai de crédit client

Le délai au terme duquel les clients règlent effectivement leurs factures ne correspond pas forcément à celui accordé par l'entreprise tel qu'il est défini dans les conditions de vente. Le délai réel moyen d'encaissement des créances clients est donné par la formule suivante :

$$\text{Délai de crédit client} = (\text{Créances clients TTC} / \text{Chiffres d'affaires TTC}) \times 360$$

Plus ce délai est important, plus l'entreprise est sujette à des problèmes de trésorerie.

## 8. Le recouvrement des créances et les relances

### 8.1. Le processus de recouvrement des créances

Le processus de recouvrement s'articule autour de la date d'échéance. Il définit un cadre temporel dans lequel est effectuée la relance amiable. Il a un début et une fin qui intervient lorsque la facture est payée ou en cas d'impayé après l'envoi de la mise en demeure.

En cas d'impayé non justifié au-delà du niveau 3 (partie suivante), l'action amiable prend fin pour devenir contentieuse (le tribunal).

### 8.1. Les étapes de la relance client

#### - La relance préventive

Cette relance est très commerciale et orientée satisfaction client. Elle contient essentiellement des questions permettant de s'assurer que tout est en place pour le règlement de la créance :

- o « Avez-vous bien reçu le matériel et la facture ?
- o Est-ce tout est ok ?
- o Si oui, sommes-nous d'accord sur la date d'échéance de la facture ?
- o ...etc ».

Or, un des éléments essentiels conditionnant le paiement est la satisfaction client et que le vendeur ait bien respecté ses engagements. Cette relance permet de s'en assurer et d'entreprendre les mesures correctives si nécessaire.

Autre avantage, elle permet de déceler en amont d'éventuelles tensions de trésorerie chez le client.

#### - La relance niveau 1

Les actions de relance débutent dès la date d'échéance de la facture passée avec pour objectif de comprendre la cause du retard de paiement et d'amener le client à régulariser la situation immédiatement ou dans un délai très court cohérent avec le problème identifié.

## **- La relance niveau 2**

Cette étape intervenant après la relance préventive puis la relance niveau 1, elle est plus ferme que les précédentes et demande l'intervention d'autres acteurs de l'entreprise. L'acheteur doit comprendre que cette situation de retard de paiement est anormale et que le vendeur souhaite clairement une régularisation immédiate.

Il faut conserver l'historique de l'ensemble des relances depuis la première relance préventive. Chaque appel téléphonique doit être préparé et se base sur les échanges précédents. Cela permet de structurer l'appel et doit éviter de se faire balader par un interlocuteur qui trouverait lors de chaque relance une nouvelle raison pour ne pas payer.

## **- La relance niveau 3 avant le contentieux**

Objectif : envoyer une lettre de mise en demeure au client pour lui signifier que l'on est au bout du processus de relance amiable et sauvegarder ainsi les droits pour une éventuelle action contentieuse (saisir le tribunal).

L'envoi de la mise en demeure est une démarche précontentieuse qui débloque souvent la situation. Ce courrier formalisé, préalable indispensable à une action en justice, comporte une date butoir au-delà de laquelle l'entreprise annonce à son client son intention d'utiliser d'autres moyens que la relance amiable pour recouvrer sa créance (injonction de payer, transfert à une agence de recouvrement, déclaration d'impayé à l'assurance-crédit...).

## **- Après la relance niveau 3, l'injonction de payer**

Pour cela il faut constituer un dossier qui doit comprendre l'ensemble des pièces nécessaires pour prouver la réalité des créances (bons de commande, factures, bons de livraison...etc.) et tout élément signé de la main du débiteur prouvant son engagement à l'égard de l'entreprise.

La seconde étape est de remettre la requête auprès du juge compétent (tribunal de commerce pour les entreprises privées, et civil pour les particuliers).

Enfin, une ordonnance d'injonction de payer est rendue sur la base de la requête et il appartient à l'entreprise de la confier à un huissier pour signification au débiteur.

Pour lancer une procédure injonction de payer. Il suffit de remplir un formulaire (cerfa 12946\*01) en joignant tous les justificatifs nécessaires pour prouver le bien fondé de la demande (bons de commandes, factures, bons de livraison, courriers de relance et de mise en demeure, emails) et de le déposer au tribunal de commerce de la juridiction du défendeur (le client / débiteur).