

Cauchemar de tous les dirigeants, les impayés, même sur de petites sommes, ont vite fait de conduire une entreprise dans le rouge. Pour éviter d'en arriver là, le maître mot est anticipation.



Bien gérer ses impayés, avant qu'il ne soit trop tard

Françoise Sigot

1 Accumuler les renseignements administratifs

Un impayé se gère avant qu'il n'arrive... Autrement dit, il faut tout mettre en œuvre pour s'en prémunir. Tout l'art de l'anticipation consiste donc à accumuler un maximum de renseignements administratifs sur les patients. Ainsi, si l'un d'entre eux se révèle être un mauvais payeur, il sera plus aisé de lancer une procédure de recouvrement. « L'idéal est d'avoir au minimum deux numéros de téléphone, un mail, de parvenir à savoir où travaille le patient, où il réside, faire une copie d'une pièce d'identité. Plus on a d'informations, plus il est facile de lancer une procédure, car bien souvent les patients mauvais payeurs changent de domicile et d'employeur facilement », explique Steve Manai, dirigeant fondateur de RGC Contentieux dentaire, spécialiste du recouvrement de créances auprès des chirurgiens-dentistes.

2 Agir vite

En matière d'impayé, le temps n'est pas un bon allié. Il faut au contraire se hâter de demander son dû pour espérer le voir arriver. « Plus vous laisserez passer de temps, moins vous obtiendrez votre règlement », assure Steve Manai. Évidemment, cela demande un peu de méthode pour suivre au jour le jour les impayés et rappeler les patients indécis. L'idéal est en effet de relancer, par téléphone d'abord, un mauvais payeur huit à dix jours après la signification de la facture.

3 Faire signer les devis

Si, en général, les soins courants ne nécessitent pas de devis, ceux rédigés pour les soins plus importants doivent être signés par le patient et le praticien. Ne pas le faire signer est une erreur majeure s'il s'avère que le patient est mauvais payeur. L'absence de signature revient à ne pas avoir d'acceptation, et donc à se heurter à d'importantes difficultés de recouvrement puisque le patient est réputé ne pas avoir donné son approbation pour les soins facturés. « Si le devis n'est pas signé, le recours est très compliqué. Il faut donc bien penser à demander à chaque patient de signer le devis et à conserver un exemplaire de ce document jusqu'à la fin des soins et l'encaissement du règlement », conseille le spécialiste du recouvrement.

4 Demander des acomptes

« Souvent, les professionnels de santé ont du mal à parler d'argent. Pourtant, s'ils faisaient signer les devis et remettaient un échéancier de paiement à leurs patients, les impayés seraient bien moins fréquents et, surtout, ils porteraient sur les montants plus limités », est convaincu Steve Manai. « En procédant ainsi, on met le patient dans une démarche de paiement, cette dimension est importante », ajoute-t-il. Reste ensuite à bien penser de demander les acomptes prévus par l'échéancier.

5 Retenir les feuilles de soin

En matière d'impayé, les petits montants doivent être traités avec la même rigueur que les gros. Alors, lorsque l'on se retrouve face à un patient qui a « oublié » ses moyens de paiements, la règle est de lui demander une pièce d'identité que l'on conservera jusqu'à ce qu'il revienne régler ses soins et, surtout, de ne pas lui délivrer de feuille de soins ou de réaliser une transmission via la carte Vitale.

6 Représenter les chèques sans provision

Parfois, un impayé se règle facilement. Ainsi, en début de mois, penser à représenter un chèque rejeté peut suffire à résoudre le problème. Et demander à un patient si l'on peut immédiatement présenter son chèque à la banque évite de se heurter à un rejet !

7 Chercher la solution amiable

Comme souvent, la patience et la pédagogie sont plus efficaces que la colère et la précipitation. En tout cas auprès des patients de bonne foi. Avec ces derniers, proposer un échéancier de paiement permet souvent d'avancer sereinement. « Pour donner plus de poids à une proposition amiable, il est possible de la faire par lettre recommandée », conseille Steve Manai. À défaut d'un courrier recommandé, un accord écrit et signé par les deux parties est indispensable pour engager le mauvais payeur. Et mieux encore : demander des chèques que l'on encaissera à des dates convenues avec le patient.

8 Faire une injonction de payer

Si la lettre recommandée demeure sans effet, l'injonction de payer mérite d'être tentée. Rapide (le débiteur n'est pas convoqué devant le tribunal) et peu coûteuse, l'injonction de payer est une procédure judiciaire permettant de faire condamner un débiteur à payer la somme qu'il doit. En matière civile, jusqu'à 10000 €, c'est le tribunal d'instance qui est compétent. Au-delà, le tribunal de grande instance. À ce stade, le recueil d'informations conseillé par Steve Manai prend tout son sens. En effet, la requête doit nécessairement contenir les nom, prénom, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance du créancier sous peine de nullité. Les pièces justifiant la créance (en l'occurrence en général le devis signé) doivent aussi être jointes à la demande de requête. Laquelle peut être adressée au tribunal par voie postale ou déposée au greffe, mais aussi adressée en ligne à partir du site Internet www.vos-droits.justice.gouv.fr.

9 Engager une procédure judiciaire

Quand les solutions amiables, même celles qui ont été acceptées, ne suffisent pas et que les injonctions restent sans suite, il faut se résoudre à employer la manière forte et à engager des poursuites judiciaires. Avocats, huissiers se révèlent alors indispensables pour affronter un parcours qui sera certainement très long et pas forcément couronné de succès...

10 Opter pour l'externalisation des recouvrements

Reste une dernière solution, celle de confier le recouvrement des créances à un spécialiste. En la matière, les acteurs sont nombreux et les savoir-faire varient. Certains conditionnent leur rémunération au succès de la procédure de recouvrement mise en œuvre. D'autres facturent par palier en fonction du montant des créances à récupérer, et d'autres encore pratiquent des honoraires fixes. Quelle que soit la solution retenue, les spécialistes affichent des taux de recouvrement supérieurs aux procédures prises en charge en interne.