

Vos affaires vont comme sur des roulettes! Vous venez de décrocher un important contrat qui vous permettra d'offrir à votre famille de belles vacances cette année! Le client semblait être honnête, vous avez donc conclu l'affaire en toute confiance.

Toutefois, votre projet de vacances peut facilement tourner au cauchemar si votre client n'acquiesce pas vos honoraires. Vous aurez alors besoin d'un dossier bien préparé et d'une bonne dose de patience pour réclamer votre dû.

La Fondation du Barreau du Québec vous présente, dans les pages qui suivent, des moyens faciles d'application pour limiter le champ d'action des mauvais payeurs. Le proverbe « mieux vaut prévenir que guérir » trouve ici toute son application! Il arrive toutefois que, malgré les précautions prises, les mauvaises créances surviennent. Que faire alors? La lecture du présent fascicule vous aidera à mieux comprendre certains des recours qui s'offrent à vous en cas de non-paiement de votre dû. ■

Le recouvrement de vos comptes impayés

Connaissiez-vous l'adage « les bons comptes font les bons amis »? En affaires, le même principe s'applique : les bons comptes symbolisent vos bons clients. Il est donc très important de négocier avec chacun d'eux les différentes modalités de votre entente afin d'éviter tout malentendu susceptible de mettre en péril l'harmonie qui doit régner entre vous.

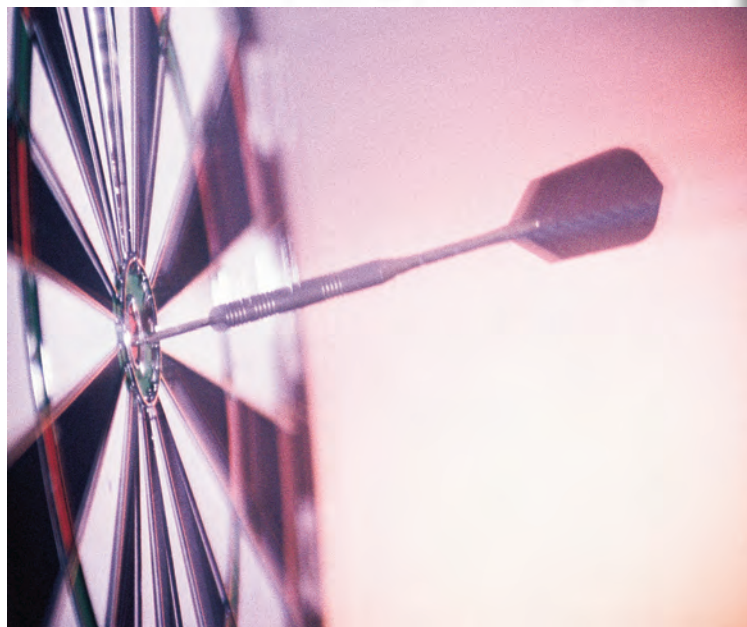
Se prémunir contre les embûches

L'instauration, dans votre entreprise, de politiques claires concernant la facturation, le paiement des marchandises ou des honoraires et le recouvrement de vos comptes constitue un moyen efficace de contrôler vos entrées d'argent et de minimiser vos mauvaises créances.

À cet effet, dressez la liste des conditions minimales que vous voulez voir respecter par vos clients. Formulez à partir de celles-ci des politiques et exposez-les à votre clientèle lors de la négociation d'un contrat.

1. L'entente écrite

Comme vous le savez, les écrits restent et les paroles s'envolent... Évidemment, le contrat écrit vous sera utile si vous vous retrouvez devant un tribunal, mais, contrairement à la croyance populaire, il est surtout le meilleur outil pour vous éviter de vous retrouver dans une telle situation. Grâce à cet exercice de rédaction, votre client et vous-même serez en mesure d'évaluer si vous avez compris les détails de l'entente



Dans L'ŒIL de la justice!

de la même façon. Pour en savoir davantage sur les contrats, consultez le fascicule 4 « Vous et les contrats ».

Par exemple, Philippe est infographiste. Avant de commencer un nouveau mandat, il a pris la bonne habitude de toujours remplir avec son client un formulaire « prêt à cocher ». Deux minutes lui suffisent pour cocher la nature du travail à réaliser, inscrire le coût pour la main-d'œuvre et le matériel, indiquer la date et faire signer son client. Il a même pris soin de reprendre le même modèle de document pour sa facturation, économisant ainsi un temps fou en retranscription d'informations. Au surplus, Philippe a eu la bonne idée d'imprimer les politiques de son entreprise au verso de ses factures pour qu'elles soient bien à la vue de sa clientèle.

2. Les conditions de paiement

Pour éviter d'assumer vous-même le financement de sommes importantes, il est judicieux de prendre en considération les conditions de paiement de vos fournisseurs avant d'arrêter les vôtres. Ainsi, il est souhaitable que vous réclamiez à votre client votre dû d'abord pour payer ensuite vos fournisseurs. De cette façon, vous avez plus de chance de ne pas être à court de liquidités.

Votre politique de paiement doit répondre à vos besoins. Elle peut prendre plusieurs formes et être modifiée selon les exigences d'un contrat particulier.

Voici quelques exemples de conditions de paiement :

- ★ les marchandises vendues sont payables à la livraison ;
- ★ les services rendus sont payables dans les 30 jours de la date de la facturation ;
- ★ les services rendus sont payables selon les différentes phases de la réalisation des travaux, par exemple :
 - à la phase 1 : lorsque la recherche documentaire est terminée ;
 - à la phase 2 : lors de la remise du plan de rédaction ;
 - à la phase 3 : lors de la remise de votre article final ;
- ★ le versement d'un acompte de 20 % du montant de l'estimation est payable avant le début des travaux ;
- ★ tout retard de paiement porte intérêt au taux de 18 % l'an.



3. Les déboursés

En expliquant clairement à votre client votre politique de remboursement quant aux déboursés engagés lors de l'exécution d'un contrat, vous éviterez des désaccords et des mauvaises surprises. Voici quelques exemples de frais qui peuvent vous être remboursés :

- ★ vos déplacements en automobile (ex. : 34 cents/km) ;

- ★ vos frais de stationnement (ex. : remboursables au coût réel) ;
- ★ vos interurbains (ex. : remboursables au coût réel) ;
- ★ vos photocopies (ex. : 10 cents/page) ;
- ★ vos repas (ex. : remboursables au coût réel jusqu'à un maximum de 40 \$ par jour lors d'un déplacement excédant 20 kilomètres de votre place d'affaires) ;
- ★ vos frais d'ouverture de dossier (ex. : 20 \$).

Rappelez-vous qu'il n'existe pas de politique préétablie pour les déboursés. Dressez une liste de ce que vous voulez voir rembourser et négociez-la auprès de votre client.

4. La facturation

Bien souvent, la facture est un document qui reprend l'entente intervenue entre votre client et votre entreprise. Les informations qui s'y trouvent doivent donc être facilement lisibles et compréhensibles. Voici quelques suggestions d'éléments à insérer dans une facture type :

- ★ le titre (ex. : « Facture ») ;
- ★ la date de facturation ;
- ★ les coordonnées complètes de votre entreprise, en utilisant votre nom d'entreprise ;
- ★ le numéro séquentiel de la facture afin d'en assurer un meilleur suivi ;
- ★ les coordonnées complètes du client incluant le nom exact de son entreprise, son adresse, son numéro de téléphone, etc. En cas de problème, ces renseignements vous seront utiles pour démontrer avec qui vous avez fait affaire ;
- ★ la description des services rendus ou des marchandises vendues et livrées ainsi que la quantité. Pour

les services payables à un taux horaire, indiquez le nombre d'heures et multipliez-le par le taux horaire ;

- ★ les déboursés engagés lors de l'exécution du contrat ;
- ★ vos numéros de la Taxe de vente du Québec (TPS) et de la Taxe sur les produits et services (TVQ) et les montants de taxes réclamés ;
- ★ le sous-total avant taxes et le prix total incluant toutes les dépenses réclamées ;
- ★ le délai de paiement.

5. Le rappel

Plusieurs situations peuvent exiger que vous envoyiez à un ou plusieurs clients des états de compte ou, autrement dit, des rappels écrits afin d'être payé.

L'état de compte se veut un rappel au destinataire lui demandant de payer la facture qui lui a été adressée. Il s'agit d'un document qui reprend essentiellement la forme de votre facture. En ce sens, vous pouvez modifier le titre « Facture » par celui d'« État de compte » et préciser la date d'émission. Vous pouvez aussi ajouter une note, bien en vue, indiquant que ce compte est en souffrance.

Par exemple, 30 jours après l'envoi de la facture à son client, Maryse n'a toujours pas reçu de chèque. Elle téléphone à Richard, son client, pour savoir où il en est dans le processus. Peut-être a-t-il une bonne explication à lui fournir pour expliquer ce retard. Celui-ci fait valoir qu'il n'a pas reçu sa facture. Ne croyant pas un seul instant à cette excuse, Maryse décide de procéder à l'envoi d'un état de compte. Quelques jours plus tard, un chèque lui parvient sur lequel figure la mention « Paiement final ». Or, le montant du chèque est nette-



ment inférieur à ce que lui doit Richard. Maryse devrait-elle encaisser ce chèque ? Non ! En encaissant un chèque comportant la mention « Paiement final », Maryse accepte implicitement le prix payé par son client et renonce à réclamer le solde manquant.

Deux éléments importants figurent dans cet exemple. Le premier a trait à la nécessité, dans certaines occasions, de produire un état de compte. Le second est la réception d'un chèque avec la mention « Paiement final ». Bien qu'il soit parfois tentant d'encaisser un chèque au montant inférieur à ce que vous avez facturé, cette action peut vous coûter très cher. Mieux vaut prendre votre mal en patience et envoyer un nouvel état de compte. Prenez soin de conserver votre facture initiale et la copie des états de comptes envoyés précédemment. Il peut s'agir d'éléments de preuve importants advenant un litige.

Rien ne va plus : le recours judiciaire s'impose

Côté prévention, vos efforts sont avérés vains. Vous envisagez sérieusement de recourir au système judiciaire pour réclamer votre dû. Sachez tout de suite qu'un règlement à l'amiable avec la partie adverse est possible en tout temps avant qu'un jugement soit rendu.

La MISE en demeure

Certains signes ne trompent pas. Votre client ne vous rappelle pas ou, signe encore plus évocateur, vous recevez un chèque avec la mention « Provisions insuffisantes ». Que faire ?

Il est peut-être temps de penser à expédier une mise en demeure. La mise en demeure est un document formel qui avise son destinataire qu'à défaut de remplir ses obligations contractuelles dans un délai donné, une poursuite judiciaire est envisagée contre lui.

Vous pouvez rédiger vous-même une mise en demeure ou confier ce mandat à un avocat. Un avocat exige une somme relativement modeste pour la rédaction de ce document et son envoi à la partie adverse.

Le contenu d'une mise en demeure se résume simplement. Deux idées principales doivent s'y trouver :

1. LE POURQUOI DE LA MISE EN DEMEURE

Il est important de rappeler la raison qui vous incite à envoyer une mise en demeure. Les raisons pouvant vous pousser à envoyer une mise en demeure sont multiples. Vous n'avez pas été payé pour services rendus ? La personne ne vous a pas livré les marchandises que vous attendez depuis des semaines ? Prenez soin d'expliquer dans ce document les

démarches que vous avez déjà effectuées antérieurement et précisez ce que vous attendez du destinataire.

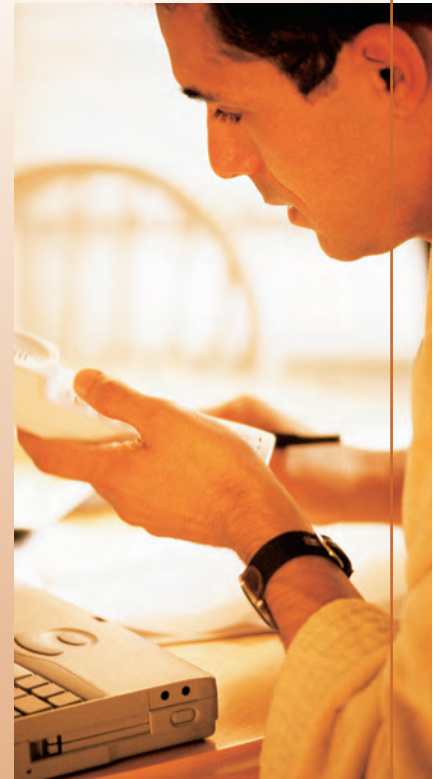
2. LE DÉLAI ACCORDÉ ET LE DÉFAUT D'AGIR

Une mention doit figurer dans votre document indiquant qu'à défaut de recevoir votre paiement ou vos marchandises dans un délai précis, vous n'aurez d'autre choix que de réclamer votre dû devant le tribunal, et ce, sans qu'un autre avis ne soit envoyé. Cette mention peut prendre la forme suivante :

« À défaut de recevoir la somme de 500 \$ à nos bureaux, par chèque visé, à l'ordre de Pierrette Bergeron, dans un délai de 10 jours de la réception de la présente, nous n'aurons d'autre choix que d'entamer une poursuite judiciaire contre vous, sans autre avis ni délai. »

En ajoutant la mention « Sous toutes réserves » en gros caractères sur la mise en demeure, il vous est possible de modifier, en temps opportun, le montant de votre réclamation et d'intenter éventuellement d'autres recours. N'oubliez pas de signer votre mise en demeure et d'en conserver une copie dans votre dossier.

Faites parvenir la copie originale à la personne en défaut, par courrier recommandé ou par huissier, afin d'avoir une preuve de réception de cet envoi.

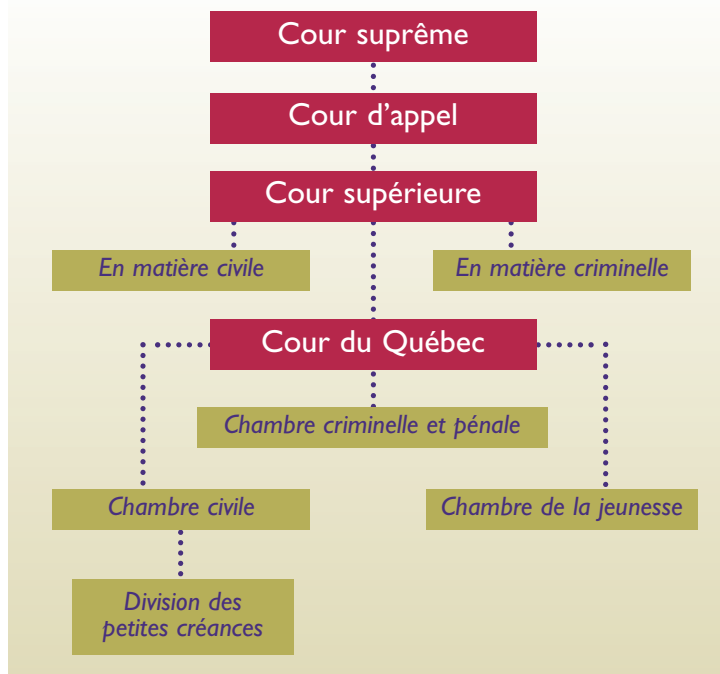


Les tribunaux judiciaires du Québec

L'action en justice

Votre mise en demeure n'a rien changé ! Vous envisagez la poursuite judiciaire ? En principe, vous disposez d'un délai de trois ans, à compter du jour où le montant est dû, pour entreprendre une poursuite. Par exemple, si la facture que vous avez fait parvenir à votre client indique « paiement dû dans les 30 jours de la date de la facturation », le délai de trois ans commence à courir à l'expiration de ce 30 jours.

Toutefois, il est souhaitable que vous entrepreniez vos démarches légales le plus rapidement possible. Les faits sont alors frais à votre mémoire et il



est plus facile de trouver des témoins pouvant appuyer votre version des faits.

Au Québec, la réclamation d'une somme impayée pour services rendus ou pour des marchandises vendues et livrées peut être effectuée devant :

- ★ la Cour des petites créances (votre réclamation doit être de 7 000 \$ ou moins) ;
- ★ la Cour du Québec, chambre civile (votre réclamation doit être de moins de 70 000 \$) ;
- ★ la Cour supérieure, en matière civile (votre réclamation doit être de 70 000 \$ ou plus).

Vous vous demandez dans quelle ville sera intentée votre recours dans la mesure où vous et la personne poursuivie avez vos places d'affaires respectives dans des villes différentes? En principe, une action est intentée dans le district judiciaire où le contrat a été conclu ou encore dans le district où est située la place d'affaires de la personne que vous poursuivez. Si vous avez des questions à ce sujet, un avocat est tout indiqué pour y répondre.

Par exemple, Jean est propriétaire d'un commerce de peinture sur bois situé à Longueuil. Il réclame 10 000 \$ à son client, Emmanuel. Ce client a sa place d'affaires à Laval; c'est d'ailleurs à cet endroit que le contrat a été signé. Le tribunal compétent pour entendre la cause de Jean est la Cour du Québec, au palais de justice de Laval. Si le contrat avait été signé à Montréal, Jean aurait pu également intenter son action devant la Cour du Québec, dans le district judiciaire de Montréal.

Sachez que le montant de votre réclamation peut être diminué si vous désirez être entendu par un juge de la Cour des petites créances. En effet, plusieurs personnes se prévalent de cette option étant donné le non formalisme exigé devant cette cour et les coûts peu élevés qu'elle engendre.

Par exemple, Pierre, qui est architecte, a une créance de 8 000 \$ envers un de ses clients. Afin d'être entendu par un juge de la Cour des petites créances, il a réduit celle-ci à 7 000 \$. Toutefois, Pierre n'aurait pu diviser le montant de sa réclamation pour en créer deux ou plus.

La Cour des petites créances

La Cour des petites créances n'est pas accessible à tout le monde. Certaines conditions d'admissibilité doivent être remplies pour pouvoir s'y présenter. Dans la mesure où vous faites affaire sous votre propre nom, deux conditions s'imposent : votre réclamation doit être de 7 000 \$ ou moins, et l'autre partie doit résider au Québec ou y avoir un bureau.

Par contre, lorsque vous êtes le représentant d'une compagnie ou d'une société et que c'est cette personne morale qui poursuit, les choses se compliquent un peu. Outre le fait que la réclamation doit être de 7 000 \$ ou moins et que l'autre partie doit résider au Québec ou y avoir une place d'affaires, une personne morale peut faire entendre sa cause devant la Cour des petites créances seulement si, au cours des 12 mois qui ont précédé sa demande de poursuite, elle comptait sous sa direction cinq personnes ou moins liées à elle par contrat de travail.

Par exemple, *Litho inc.* a vendu trois lithographies à un client qui refuse de payer la somme due de 2 500 \$. Cette petite compagnie peut plaider sa cause devant la Cour des petites créances du fait que son personnel est composé, depuis les 12 derniers mois, de quatre personnes : une secrétaire, deux créateurs et un administrateur lié par contrat de travail.

Devant la Cour des petites créances, contrairement aux autres tribunaux, un avocat ne peut pas vous représenter. Ce tribunal se veut accessible et non formel. C'est vous seul qui plaidez votre cause. Pour les compagnies et les sociétés, un dirigeant ou un représentant désigné peut présenter la cause au juge. Prévoyez au moins une demi-journée à une journée complète pour préparer votre dossier et une autre demi-journée pour l'audition.

1. La demande en justice

Lorsque vous intentez une action en justice, vous occupez le rôle du requérant. À ce titre, il vous revient de faire la preuve de ce que vous prétendez. En somme, vous avez à convaincre le juge du bien-fondé de votre action. Sachez qu'il ne suffit pas simplement de raconter au tribunal votre version des faits. Un juge rend son jugement sur la base de la preuve qui lui est faite ainsi que sur les règles de droit qui s'appliquent dans votre cas.

Pour déposer une demande à la Cour des petites créances, vous devez remplir un formulaire de requête dans lequel vous expliquez les faits de votre affaire et précisez le montant de votre réclamation. Il vous faut aussi signer un document attestant que vous avez dit la vérité en exposant votre version des faits. Il est fortement conseillé de prendre rendez-vous avec un greffier en téléphonant au palais de justice de votre région. Ce dernier vous donnera un bon coup de main dans la préparation de vos documents et de votre cause. Avant d'aller le rencontrer, faites du ménage dans vos papiers et dans vos idées!

Assurez-vous d'apporter avec vous les informations et les documents suivants, lorsqu'ils s'avèrent pertinents :

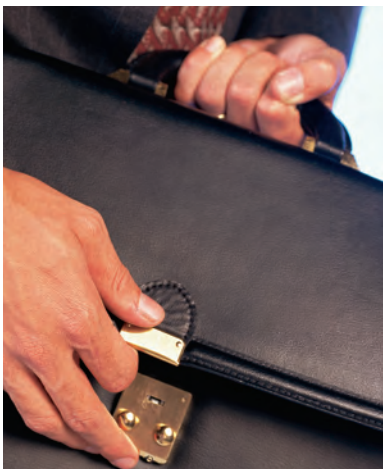
- ★ le nom et l'adresse complète de la partie poursuivie ;
- ★ la facture ou le contrat à l'appui de votre réclamation (les copies sont acceptées lorsque les originaux ont été remis à la partie adverse) ;
- ★ le dernier état de compte envoyé à votre client (la copie est acceptée dans les mêmes circonstances que la facture) ;



- ★ la copie de la mise en demeure avec la preuve de réception ;
- ★ l'original du chèque avec la mention « Provisions insuffisantes » apposée par l'institution financière ;
- ★ une liste complète des témoins que vous souhaitez faire entendre avec leurs coordonnées exactes et à jour.

Prévoyez qu'il vous faudra trois copies des documents que vous entendez utiliser lors de l'audition de votre cause : la première pour votre propre dossier, la seconde pour le juge qui entendra votre cause et la troisième pour la partie adverse que vous leur remettrez la journée même de l'audition.

Le jour de votre rendez-vous avec le greffier, n'oubliez pas d'avoir à votre disposition





causes présentées devant un juge de la Cour des petites créances. En démystifiant ainsi le déroulement d'un procès devant le tribunal, vous risquez d'être plus en confiance au moment de votre audition.

2. Le grand jour est arrivé : l'audition

Trois règles d'or sont à respecter :

1. Soyez prêt. Préparez mentalement les faits de votre dossier et déterminez l'ordre dans lequel vous les expliquerez au juge.
2. Soyez à l'heure. Un retard peut vous faire perdre votre cause.
3. Soyez correctement vêtu. Le juge peut refuser d'entendre une personne qui n'est pas habillée convenablement.

En arrivant au palais de justice, repérez votre salle d'audience. Rendez-vous-y, puis vérifiez le rôle d'audience. Le rôle est la liste des causes qui sont entendues cette journée-là. Elle est habituellement disponible dans la salle d'audience. Assurez-vous d'être bien inscrit sur cette liste et vérifiez votre rang, puis attendez qu'on vous appelle.

Lorsque viendra votre tour, dirigez-vous à l'endroit indiqué dans la salle. Après avoir vérifié

vos nom, prénom, âge et adresse, on vous demandera de faire une affirmation solennelle devant le tribunal, c'est-à-dire d'affirmer solennellement que vous direz toute la vérité. Une fois ces formalités accomplies, le juge vous entendra. Il vous revient alors de lui expliquer votre version des faits et de lui transmettre les documents au soutien de vos propos. La remise des documents se fait au fur et à mesure. Remettez également une copie de ces mêmes documents à la partie adverse.

Dans la mesure où vous avez des témoins à faire entendre au soutien de vos prétentions, sachez que les juges de la Cour des petites créances se chargent généralement de poser

eux-mêmes les questions aux témoins. Soyez néanmoins prêt à intervenir.

Lorsque vous aurez terminé d'exposer votre version des faits, le juge demandera à la partie adverse de lui exposer sa version. Il est important de ne pas interrompre l'autre partie ou les témoins lorsqu'ils parlent.

Le juge peut rendre son jugement tout de suite ou se réserver la possibilité de le rendre plus tard. Si cette dernière option est retenue, vous recevrez un jugement écrit par la poste dans un délai de quelques semaines. Cette décision est finale et sans possibilité d'appel devant un autre tribunal. ■

AIDE-mémoire

- ✓ Une gestion préventive de vos comptes clients vous permettra d'éviter un certain nombre de mauvaises créances.
- ✓ Une mise en demeure sert à aviser formellement une personne de votre intention de la poursuivre en justice si elle fait défaut de s'exécuter dans le délai raisonnable que vous lui avez imposé.
- ✓ Une demande en justice doit être présentée devant le tribunal compétent. La compétence des tribunaux varie principalement en fonction des montants des réclamations.
- ✓ Il est important de bien préparer votre dossier avant l'audition.
- ✓ Un jugement rendu en votre faveur vous permet de récupérer votre dû seulement si votre débiteur possède l'actif nécessaire pour vous payer.

POUR VOUS VENIR EN AIDE

LES PRINCIPAUX GREFFES

Laval :(450) 686-5001

Longueuil :(450) 646-4067

Montréal :(514) 393-2304

Québec :(418) 649-3508

Sherbrooke :(819) 822-6936

Trois-Rivières : ..(819) 372-4150

Registre des droits personnels et réels mobiliers

Tél. : 1 800 465-4949

Site Internet : www.rdprm.gouv.qc.ca

BESOIN D'UN AVOCAT ?

Services de référence

À Montréal : www.barreau.qc.ca/montreal

À Québec : www.barreau.qc.ca/quebec

Ailleurs au Québec : www.barreau.qc.ca/aap



La SAISIE : l'étape ultime !

Imaginez votre déception : vous avez consacré beaucoup d'énergie pour faire valoir vos droits et gagner votre cause, mais vous êtes incapable de récupérer votre dû puisque le défendeur n'a tout simplement pas les moyens de vous payer. Pour tenter d'éviter cette fâcheuse situation, prenez le temps d'évaluer ce risque avant d'entamer une poursuite judiciaire.

Malgré une bonne solvabilité et un jugement en votre faveur, il peut arriver que l'autre partie s'entête à ne pas vous payer. À la réception du jugement, le défendeur a 30 jours pour exécuter ce que lui ordonne le jugement (paiement, livraison de matériel, etc.). Si après ce délai le défendeur est toujours en défaut, vous pouvez préparer une procédure en exécution du jugement pour forcer la personne à vous verser le montant d'argent par voie de saisie. Celle-ci est pratiquée par un huissier de justice. Comme la saisie est une procédure complexe, il est recommandé de faire appel aux services d'un avocat. Notez que, même si un avocat ne peut pas vous représenter devant la Cour des petites créances, vous pouvez faire appel à ses services pour faire exécuter un jugement rendu par un juge de la Cour des petites créances.

Pour qu'une telle procédure soit efficace, il faut avant toute chose s'assurer que la personne détient des biens saisissables. En effet, ce ne sont pas tous les biens qui peuvent être saisis. À titre d'exemple, Marie a obtenu un jugement en sa faveur ordonnant à Anne, graphiste, de lui verser la somme de 2 750 \$. Bien que le délai de 30 jours soit expiré, Marie demeure toujours impayée. Elle décide donc de retenir les services d'un huissier afin de faire saisir certains biens d'Anne. Dans notre exemple, il ne peut saisir l'ordinateur d'Anne, car les biens servant dans le cadre d'une activité

professionnelle sont insaisissables. De plus, Anne doit pouvoir conserver ses meubles pour une valeur minimale de 6 000 \$. Cependant, son voilier pourra être saisi, permettant le remboursement complet de la somme octroyée en vertu du jugement et des frais engendrés par la saisie.

Par ailleurs, si Marie avait plutôt obtenu un jugement contre la compagnie *Les beaux dessins inc.*, seuls les biens appartenant à la compagnie auraient pu faire l'objet d'une saisie ; les biens personnels d'Anne seraient alors demeurés intouchables.

Évitez les mauvaises surprises ! Notez qu'il vous est possible de vérifier si des biens font déjà l'objet d'hypothèques en consultant le Registre des droits personnels et réels mobiliers. Cette vérification peut vous permettre, par exemple, de vous assurer qu'un véhicule n'a pas déjà été donné en garantie d'un prêt. Le registre peut aussi vous informer que le défendeur a remboursé la totalité de sa dette et que le véhicule est maintenant libre de toute hypothèque.



VOS DROITS VOS AFFAIRES EST UNE SÉRIE DE SIX FASCICULES PUBLIÉE PAR LA FONDATION DU BARREAU DU QUÉBEC COORDINATION : M^e GENEVIÈVE FORTIN ET M^e JACYNTHÉ CHARPENTIER D'ÉDUCALOI RÉDACTION : M^e CAROLINE J. SIMARD RÉALISATION GRAPHIQUE : COMMUNICATIONS MIKA CORRECTION D'ÉPREUVES : M^{me} FRANCE GAGNÉ VALIDATION JURIDIQUE : M^e PAUL M. MARTEL • FONDATION : www.fondationdubarreau.qc.ca • ÉDUCALOI : www.educaloiquc.ca

L'information contenue dans ce fascicule est générale et ne constitue pas un avis juridique. Si vous avez des questions particulières ou un problème d'ordre juridique quelconque, n'hésitez pas à consulter un avocat.

Le féminin et le masculin sont utilisés dans une forme générique afin d'alléger le texte.

Une publication de la :



En collaboration avec :

