



Les résultats du questionnaire remis aux maisons de recouvrement

Les résultats de l'enquête menée par la FRC sur les pratiques des maisons de recouvrement se fondent sur les réponses aux questionnaires envoyées à celles-ci d'une part et aux organismes qui luttent contre certaines pratiques jugées abusives d'autre part (ci-après organismes pro-consommateurs). Ces résultats ont fait l'objet d'un dossier rédactionnel dans *FRC Mieux choisir* N°58 (édition de mai 2013).

Y ont répondu les neuf maisons de recouvrement suivantes:

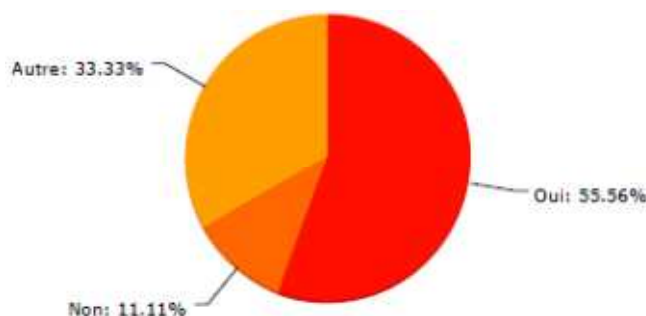
- Alphapay
- Credita
- Creditincasso
- Creditreform Romandie GNT
- EOS Schweiz
- IB Score
- Inkasso Organisation
- Intrum Justitia
- Sodimars

Mention particulière:

Ces maisons ont répondu au questionnaire de manière anonyme et, parfois, de manière partielle. En matière de pourcentage, les non-réponses figurent dans le champs «Autre» s'il n'y avait pas d'alternative à «Oui/Non».

1. Vérifiez-vous l'existence de la créance au moment de l'ouverture du dossier chez vous?

- Oui (55,56%)
- Non (11,11%)
- Parfois (0%)
- Autre (33,3%)



Trois réponses dans le champ supplémentaire:

- Selon une sélection ciblée de nos créanciers avant conclusion du contrat
- Le client s'engage contractuellement à ne transmettre que des créances justifiées
- Parfois en cas d'exigences d'indemnisation

2. Si oui, quelles vérifications faites-vous?

- Soit les créances émanent de clients connus en qui nous avons confiance, soit nous demandons des pièces justificatives (factures, contrats, etc.)
- Raison de la créance / Facture
Preuve selon les circonstances et existence de la créance doit être établie
- Bref examen de plausibilité
- Copies de facture

3. Comment établissez-vous le premier contact avec le débiteur?

- 7x Par courrier
- Par écrit via un recommandé
- Par une notification (information qu'il y a eu cession de créance avec l'ensemble des droits et obligations). Ensuite a lieu un contact téléphonique

4. Quels sont les délais que vous laissez au débiteur après votre premier contact?

- 4x dix jours
- dix jours soit pour payer, soit pour contester ou nous faire une proposition de paiement
- La notification donne au débiteur un délai de sept jours
- Entre cinq et dix jours
- Deux semaines
- Quinze jours

5. Passé ce premier délai, qu'entreprenez-vous et dans quels délais?

- Dépendant de la procédure, un ou deux rappels supplémentaires, un téléphone ou une poursuite
- Huit jours après la notification, il y a la tentative d'une prise de contact par téléphone
- Appel ou bien.....? (peut-être 2^e sommation de paiement)
- Deux rappels après quatorze jours ou poursuites
- Deux rappels après vingt jours
- Contact par écrit après deux semaines
- Nouveau rappel et appel
- Poursuite dans les dix jours

6. Contactez-vous les débiteurs par téléphone?

- Oui mais uniquement à domicile (11,11%)
- Oui mais uniquement sur le lieu de travail (0%)
- Oui, les deux (33,33%)
- Non (11,11%)
- Autre (44,44%)



Quatre réponses dans le champ supplémentaire:

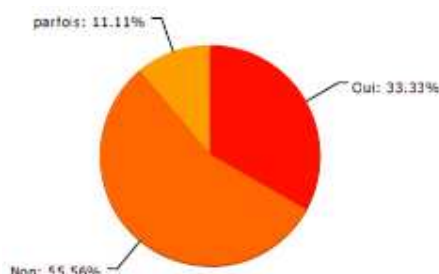
- 2x Sur le téléphone portable
- En règle générale non. Domicile ou portable, selon numéro en notre possession, selon le type de procédure, pour des créances importantes ou s'il y a des contestations
- Oui, à la maison et sur le lieu de travail
- Oui à la maison et sur le natel

7. Si vous appelez sur le lieu de travail, vous annoncez-vous au nom de la société?

22.22%	Oui (22,22%)
44.44%	Non (44,44%)
0.00%	Parfois (0%)

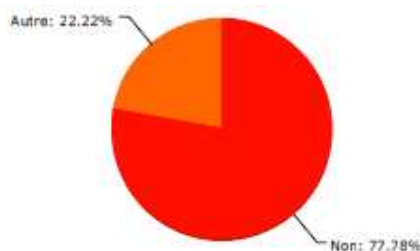
8. Contactez-vous vos débiteurs par sms?

- Oui (33,33%)
- Non (55,56%)
- Parfois (11,11%)



9. Rendez-vous visite aux débiteurs ?

- Non (77,78%)
- Oui mais uniquement à domicile (0%)
- Oui mais uniquement sur le lieu de travail (0%)
- Oui, les deux (0%)
- Autre (22,22%)



Deux réponses dans le champ supplémentaire:

- Nous proposons au débiteur une rencontre. S'il a accepté, le lieu est variable
- Seulement à notre bureau

10. Si vous vous rendez sur le lieu de travail, vous annoncez-vous au nom de la société?

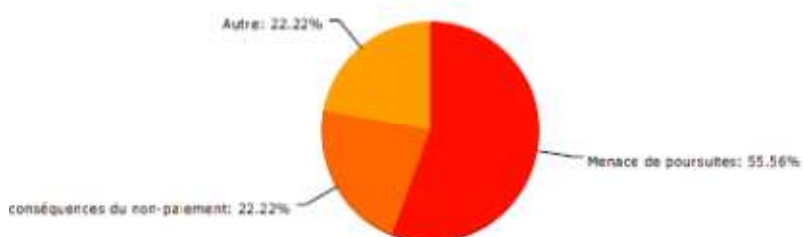
- Oui (0%)
- Non (33,33%)
- Parfois (0%)

Six réponses dans le champ supplémentaire:

- 4x Rien
- 2x Voir point 9

11. Dans vos courriers aux débiteurs, quelles formules utilisez-vous pour amener les débiteurs à payer?

- Menace de poursuites (55,56%)
- Rabais sur la créance/actions (soldes) saisonnières (0%)
- Citation d'exemples d'obstacles à contracter un bail, un prêt, un leasing... (0%)
- Menace d'inscription dans votre fichier de solvabilité interne (0%)
- Menace d'inscription dans un ou des fichiers de solvabilité externes (0%)
- Conseils incitatifs sur les conséquences du non-paiement (22,22%)

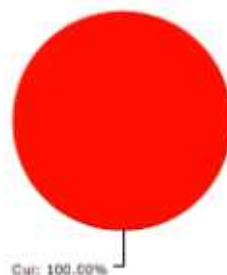


Deux réponses dans le champ supplémentaire:

- Menace de poursuite et sommation de paiement
- Menace de poursuite et rabais sur la créance / rabais saisonnier + informations des conséquences en cas de non-paiement

12. Si le débiteur ou son représentant vous signale une erreur dans la créance en question ou en lien avec la personne du débiteur, suspendez-vous le processus de recouvrement jusqu'à nouvel avis?

- Oui (100%)



13. Si l'erreur porte sur le fondement même de la créance, comment procédez-vous?

- 4x Clarification de l'état de fait avec notre client (le créancier)
- Clarification avec les créances. Oui après correction/refus/renonciation partielle/lettre d'excuse
- Explication avec le créancier, éventuellement clôture du cas
- Moyens de preuves exigés
- Clôture du cas
- Clôture et suppression du cas

14. Si l'erreur porte sur la personne même du débiteur, comment procédez-vous?

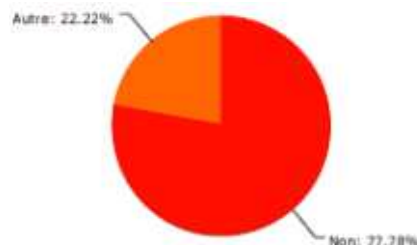
- Vérification auprès du client et ou auprès du contrôle des habitants
- Nous essayons de trouver une solution à l'amiable avec le débiteur. Si le débiteur se montre intransigeant et que la créance est fondée, alors se fait la poursuite et éventuellement l'annulation d'opposition
- Dernier délai de paiement est fixé
- Faux débiteur: clarification, clôture du cas; Erreur débiteur: clarification, paiement
- On attire l'attention de manière convenable
- Nouvelle prise de contact
- Clarification, correction et excuse

15. Si le débiteur ou son représentant vous signale que la créance est prescrite et qu'elle l'est réellement, continuez-vous le recouvrement?

- Oui (0%)
- Non 77,78%)
- Autre (22,22%)

Deux réponses dans le champ supplémentaire:

- Non, plus souvent l'invocation de la poursuite n'est pas justifiée, car la prescription a été interrompue. Cela est expliqué au débiteur
- Rien

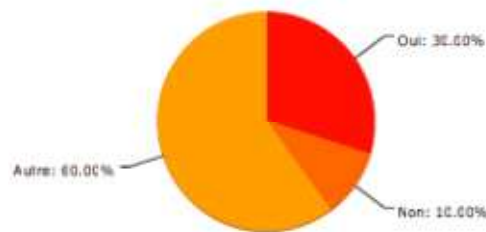


16. A quel moment dans votre processus de recouvrement, annoncez-vous l'engagement d'une poursuite?

- Lors du dernier rappel avant poursuite
- Avec le dernier rappel, la menace de poursuite. Ensuite un commandement de payé est adressé au débiteur par l'Office des poursuites
- Après environ vingt jours
- Immédiatement
- À la fin de la procédure qui précède la poursuite
- Selon le cas, environ deux ou trois mois après l'ouverture du cas
- Après réception du commandement de payer
- Tant qu'il n'y a pas de paiement extrajudiciaire
- Lors de la première lettre écrite

17. Mettez-vous systématiquement ces menaces à exécution?

- Oui (30%)
- Non (10%)
- Autre (60%)

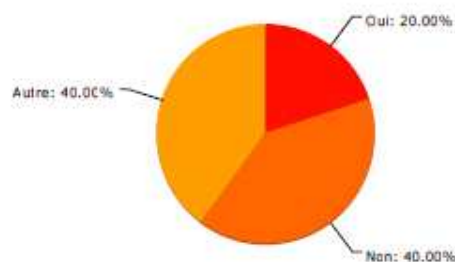


Cinq réponses dans le champ supplémentaire:

- En règle générale oui, sauf autre demande du client
- La menace de mettre en poursuite n'est pas une menace au sens pénal. Si le débiteur ne paie pas, il s'en suivra dans la majeure partie des cas une poursuite
- Oui, lorsque la poursuite est rentable pour le créancier
- Nous ne menaçons pas le débiteur, mais nous sommes conséquents pour ce qui est de l'exécution de la créance (voir art. 180 CP)
- Selon le montant de la créance

18. Engagez-vous également une poursuite si seuls les frais de recouvrement sont contestés?

- Oui (20%)
- Non (40%)
- Autre (40%)

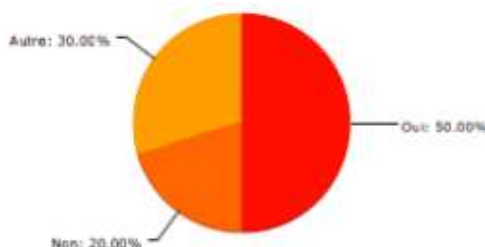


Trois réponses dans le champ supplémentaire:

- Seulement si ceux-ci (frais d'encaissement) ont été reconnus par une reconnaissance de dette
- Selon le travail effectué jusqu'au paiement du principal et des intérêts par le débiteur
- Ne peut être répondu de manière générale, dépend de chaque cas

19. La loi prévoit, hormis les intérêts de retard selon 103 CO, également des frais selon 106 CO. Facturez-vous d'autres frais?

- Oui (50%)
- Non (20%)
- Autre (30%)



Deux réponses dans le champ supplémentaire:

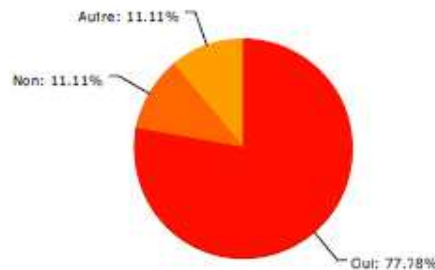
- Tous les coûts que le client a acceptés dans les conditions générales du contrat du client. Sont également pris en considération nos frais effectifs (par ex. recherche des adresses)
- 103 CO est tracé par l'entreprise qui a complété le formulaire, remplacé par 104 CO (voir formulaire). Seulement paiements fractionnés et/ou frais de cession dans la mesure où le montant maximal dans la table des frais de retard VSI n'est pas dépassé

20. Si oui lesquels et sur quelles bases?

- 3x 106 CO
- Conditions générales de notre client
- Frais de rappel/selon conditions générales contractuelles du client
- Seulement paiements fractionnés et/ou frais de cession dans la mesure où le montant maximal dans la table des frais de retard VSI n'est pas dépassé
- Frais de recherches d'adresses

21. Facturez-vous systématiquement des frais selon 106 CO?

- Oui (77,78%)
- Non (11,11%)
- Autre (11,11%)



Une réponse dans le champ supplémentaire:

- Oui mais pas pour les actes de défaut de bien

22. Comment en fixez-vous le montant?

- 6x Selon le barème de VSI
- Montant de la créance
- Selon la table des frais de retard
- Selon les coûts/dépenses

23. Si le débiteur en demande la justification, que lui fournissez-vous?

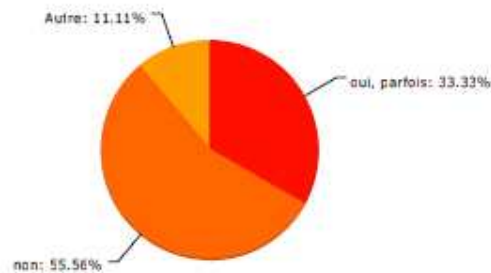
- Explicatif du travail fourni
- Les coûts de notre client causés par le débiteur
- Le débiteur a engendré le surcroît de dépenses
- Texte selon le CO
- Justification des dommages supplémentaires selon 106 CO
- Avec les prestations faites
- Basé sur l'avis du Prof. Isaak Meier
- Principe de causalité ou du pollueur-payeur
- Pour les mouvements apparus (La Poste/surveillance, etc.)

24. Si le débiteur paie une partie de la dette, y a-t-il transmission au créancier?

- 5x Oui
- Nous faisons chaque mois un décompte avec le créancier. Avec ce décompte se fait l'information
- C'est visible sur notre portail clients
- La plupart du temps
- Puisque aucun rapport de mandat disponible

25. Avez-vous ou faites-vous appel à des avocats ou des agents d'affaires brevetés avant les poursuites?

- Oui, toujours (0%)
- Oui, parfois (33,33%)
- Non (55,56%)
- Autre (11,11%)

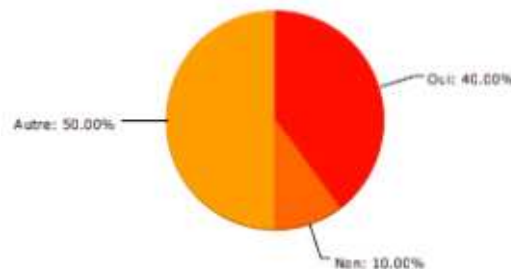


Une réponse dans le champ supplémentaire:

- En cas de contestations

26. Dans le cas d'une poursuite frappée d'opposition, requérez-vous systématiquement la main levée?

- Oui (40%)
- Non (10%)
- Autre (50%)



Quatre réponses dans le champ supplémentaire:

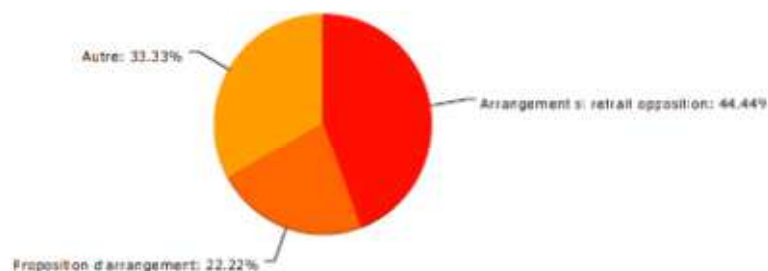
- La plupart du temps, notamment lorsque les frais sont dans un rapport raisonnable avec la créance ouverte
- Oui en cas d'acte de défaut de bien et non pour les autres créances, selon le montant
- Si cela a du sens économiquement parlant
- D'abord nous demandons le fond (la raison), au cas où cela serait inconnu

27. Si oui, avant de demander la main levée, tentez-vous une autre démarche à l'amiable?

- Arrangement si retrait opposition (44,44%)
- Proposition d'arrangement (22,22%)
- Autre (33,33%)

Trois réponses dans le champ supplémentaire:

- Demande de justification de l'opposition et proposition de retrait de celle-ci
- Rien
- Oui, propose pour des paiements échelonnés

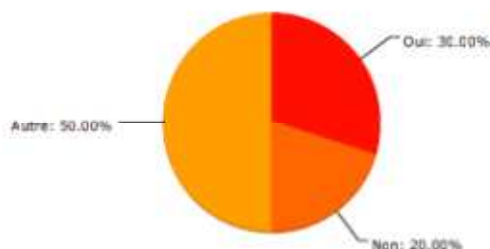


28. Dans le cadre d'une opposition partielle qui ne frapperait que les frais de recouvrement selon 106 CO, comment procédez-vous?

- Continuation pour le montant reconnu et réservation du droit pour une procédure de main levée ou d'action au fonds pour la partie contestée
- Continuation de la poursuite pour la partie reconnue de la créance
- La poursuite sera continuée pour le montant admis
- Continuation pour la partie reconnue
- Cela dépend, c'est variable
- Cela dépend du cas, si reconnaissance de la dette alors une procédure est engagée, sinon contact est pris avec le débiteur
- S'il existe un titre de main levée selon 106 CO, alors nous faisons une requête de main levée
- Continuation de la poursuite pour le montant reconnu
- Nous renonçons à ceux-ci

29. Si la main levée est refusée, mettez-vous un terme au processus de recouvrement?

- Oui (30%)
- Non (20%)
- Autre (50%)



Quatre réponses dans le champ supplémentaire:

- Dépendant du cas, en règle générale ouverture d'action au fond
- Cela dépend du motif de l'opposition. S'il est constaté que la créance n'est pas fondée, alors la procédure s'arrête
- C'est variable
- Ne peut être répondu de manière générale, cela dépend de chaque cas

30. Une fois la main levée prononcée, quelles démarches entreprenez-vous?

- 4x Continuation de la procédure
- Accord sur paiement échelonné ou réquisition de la continuation de la poursuite
- Poursuite selon procédure
- Procédure ordinaire
- Chercher un accord, à s'entendre
- Solution (résiliation) avec des paiements échelonnés

31. En présence d'un acte de défaut de biens, que faites-vous et dans quel délai?

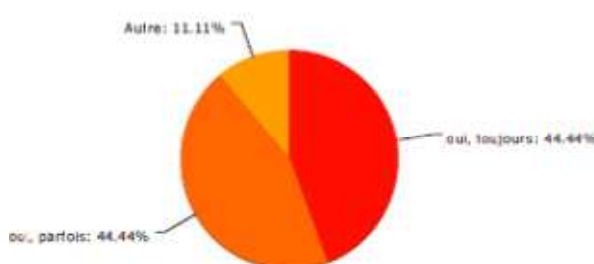
- 2x C'est variable
- Proposition de plan de paiement au débiteur. Sans réaction de sa part et si la solvabilité est bonne, introduction d'une nouvelle poursuite. En cas de mauvaise solvabilité, attente d'amélioration de la situation
- Des actes de défaut de biens avec résultats sont mis de nouveau dans la poursuite. Si aucun résultat ne peut être atteint, on réécrit au créancier un an plus tard
- Éventuellement nouvelle saisie
- Dépend de chaque cas
- Sommation de paiement après dix jours.
- Invitations écrites de paiement avant saisie

32. Quels frais facturez-vous au débiteur pour le recouvrement d'un acte de défaut de biens?

- Montant de l'acte de défaut de biens et 106 CO
- 5x Aucun
- Selon le travail et les coûts

33. Faites-vous (ou acceptez-vous) des accords de paiements?

- Oui, toujours (44,44%)
- Oui, parfois (44,44%)
- Non (0%)
- Autre (11,11%)



Une réponse dans le champ supplémentaire:

- Oui, si proposition raisonnable

34. Quelles sont les informations et la forme de ces accords ?

- Écrit
- Accord de paiement échelonné/Accord pour le solde (abandon partiel de la créance
- Clause d'expiration (ou de caducité)/données sur le paiement
- Accord pour paiement échelonné avec clause de libération
- Rien
- Dépend de chaque cas
- Information active et passive, créance, objet de la créance, échéance, montant des mensualités, acte de défaut de bien, reconnaissance de dette promesse de paiement
- Selon la situation financière du débiteur
- Exigence de fond, montant, quantité d'acomptes, hauteur des acomptes, des dates d'échéance

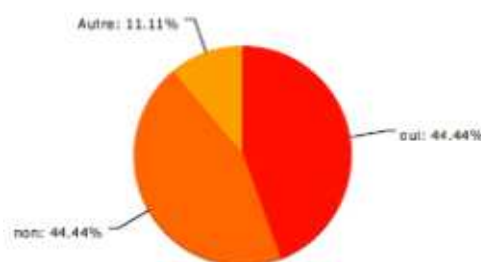
35. Comment calculez-vous les frais imputés au débiteur lorsqu'un tel accord a eu lieu?

- 3x Pas de frais supplémentaires
- Frais inclus dans les 106 CO
- Un supplément d'acomptes est comptabilisé
- Intérêts et frais de rappel

- Dommage pour retard selon les tarifs VSI
- Avec l'accord
- Paiement partiel, supplément d'environ 5 francs , 10 francs au pro rata

36. Disposez-vous d'une hotline pouvant répondre dans les trois langues ?

- Oui (44,44%)
- Non (44,44%)
- Autre (11,11%)

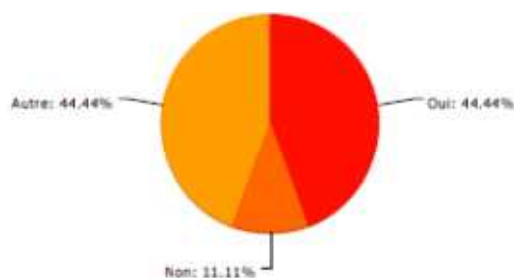


Une réponse dans le champ supplémentaire:

- Quatre langues: français, allemand, italien anglais

37. Si le débiteur a soldé sa dette et qu'il vous demande de faire radier la poursuite, accédez-vous à sa requête?

- Oui (44,44%)
- Non (11,11%)
- Autre (44,44%)



Quatre réponses dans le champ supplémentaire:

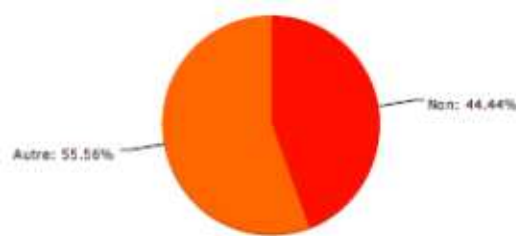
- En règle générale non
- Dépend du comportement du débiteur (cas unique, accident de parcours) et du type de créance
- Autre, ou seulement dans des cas exceptionnels
- Dépend de chaque cas

38. Si oui, dans quels délais et sous quelles conditions?

- Sans délai et que l'intégralité soit payée
- Une radiation de la poursuite coûte 100 francs. Dès réception du montant la radiation est opérée immédiatement
- 3x Rien
- Tout de suite, si tout est payé
- En cas de poursuites erronées
- Immédiatement
- Si le paiement résultait après par exemple (non pas à la saisie, menace de faillite)

39. Dans le cadre d'un mandat de gestion, une fois la créance payée, effacez-vous le dossier de votre base de données?

- Oui (0%)
- Non (44,44%)
- Autre (55,56%)

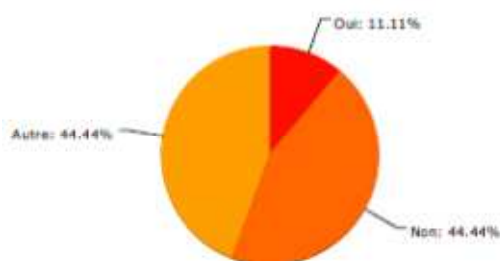


Cinq réponses dans le champ supplémentaire:

- Obligation légale de garder les dossiers pendant dix ans après la clôture
- La créance apparaît comme étant payée
- Encaissement système de production non - Obligation de conservation durant dix ans / Info - Banque de données - créance sera mentionnée comme étant payée
- Archivage
- Après trois ans

40. Lors d'une cession de créance, une fois la créance payée, effacez-vous le dossier de votre base de données?

- Oui (11,11%)
- Non (44,44%)
- Autre (44,44%)

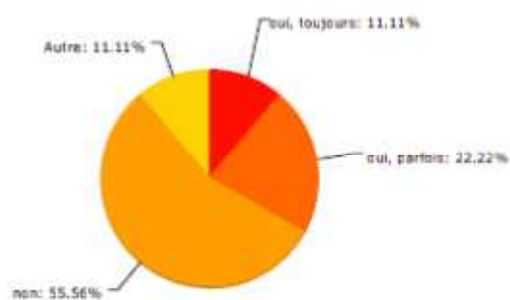


Quatre réponses dans le champ supplémentaire:

- La créance apparaît comme étant payée
- Voir réponse 39
- Archivage
- Idem (!)

41. Transmettez-vous cette information aux fichiers externes que vous alimentez?

- Oui, toujours (11,11%)
- Oui, parfois (22,22%)
- Non (55,56%)

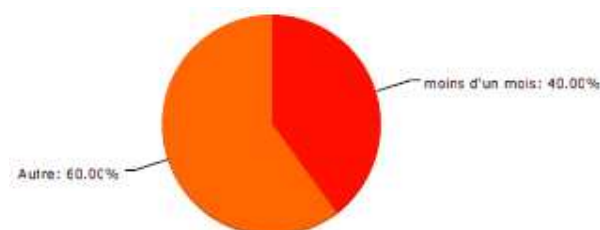


Une réponse dans le champ supplémentaire:

- Pas de transmission physique de données

42. A quelle fréquence procédez-vous à la mise à jour des données dans vos fichiers?

- Moins d'un mois (40%)
- Semestriellement (0%)
- Annuellement (0%)
- Autre (60%)

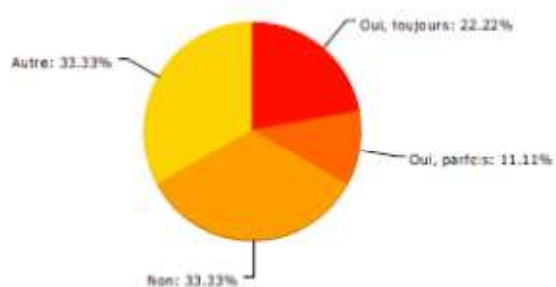


Six réponses dans le champ supplémentaire:

- 3x Chaque jour
- Cela dépend
- Chaque semaine
- Selon les délais légaux

43. Informez-vous le débiteur de la tenue d'un fichier interne ainsi que de la transmission de données qui le concernent à d'autres registres de solvabilité?

- Oui, toujours (22,22%)
- Oui, parfois (11,11%)
- Non (33,33%)
- Autre (33,33%)



Trois réponses dans le champ supplémentaire:

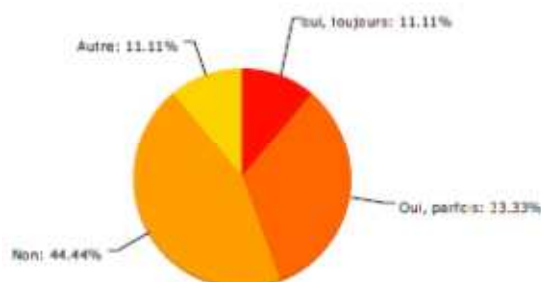
- Plus en raison de l'intervention de la FRC et du SKS
- Pas de banque de données aux tiers
- Nous ne transmettons aucune donnée à d'autres registres

44. Si oui, sous quelle forme et à quel moment?

- Sur demande
- Par téléphone, écrit, cela dépend des périodes

45. Transmettez-vous régulièrement vos données à d'autres registres de solvabilité?

- Oui, toujours (11,11%)
- Oui, parfois (33,33%)
- Non (44,44%)
- Autre (11,11%)



Une réponse dans le champ supplémentaire:

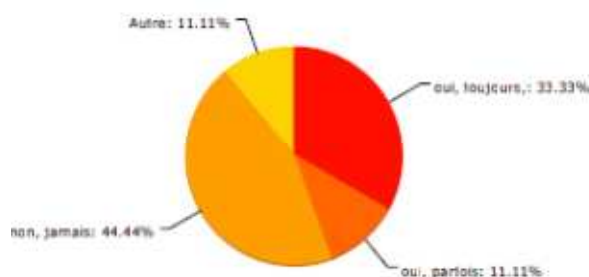
- Pas de transmission physique de données

46. Si oui, auxquels?

- 2x Deltavista
- ORIF

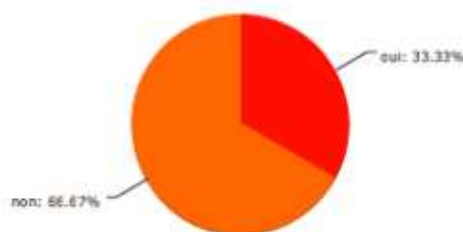
47. Informez-vous les débiteurs de la possibilité qu'ils ont de consulter leur dossier et de procéder à la modification ou à la radiation de ces derniers dans votre base de données?

- Oui, toujours (33,33%)
- Oui, parfois (11,11%)
- Non, jamais (44,44%)
- Autre (11,11%)



48. Vos procédures sont-elles différentes si vous agissez en tant que créancier ou en qualité de mandataire?

Oui (33,33%)
Non (66,66%)

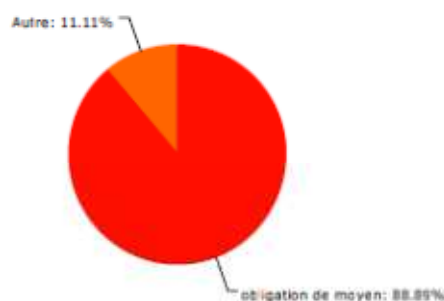


49. Si oui, merci de préciser

- Si nous sommes dans un contrat de mandat, nous suivons fréquemment les souhaits du créancier. Si la créance est en notre possession, en résulte une facture exacte si des démarches sans frais en valent la peine

50. Vis-à-vis de votre créancier, vous engagez-vous à une obligation de résultat ou de moyen?

Obligation de moyen (88,89%)
Obligation de résultat (0%)
Autre (11,11%)

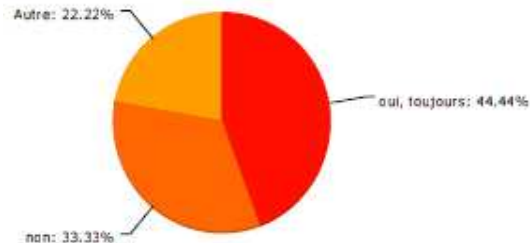


Une réponse dans le champ supplémentaire:

- Aucune relation de mandat

51. Vos créanciers sont-ils informés de la hauteur des frais que vous facturez aux débiteurs?

- Oui, toujours (44,44%)
- Oui, parfois (0%)
- Non (33,33%)
- Autre (22,22%)



Deux réponses dans le champ supplémentaire:

- Celui-ci peut être examiné en tout temps par le client (commanditaire)
- Aucune relation de mandat

Un merci tout particulier à M. Mercier de **Caritas Suisse**, Mme Feusier du **CSP Vaud** et à M. Biner de l'association **Vie Pratique** pour avoir participé avec Mmes Muster et Frossard de la FRC à l'élaboration desdits questionnaires.