

## Notice 1 : CLIENT / MAÎTRE D'OUVRAGE

Cette famille de risques ne concerne que ceux liés à la typologie du client, à savoir celui qui in fine paie les travaux. On s'intéressera notamment à sa faculté de les payer, surtout s'il s'agit d'un client privé, mais également à son expérience passée dans des travaux similaires.

RISQUES USUELS ASSOCIES	DESCRIPTION COURANTE
<p><b>1.1 Identification du payeur</b></p>	<p><b>Description :</b></p> <p>La notion de client peut recouvrir une multitude d'intervenants tels que : maître d'ouvrage (MOA), maître d'ouvrage délégué (MOD), assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO), conducteur d'opération (CO), contractant général, syndic, etc. Qui est réellement le client ? Qui est celui qui paye ?</p> <p><b>Risque :</b></p> <p>Mauvaise identification du client et du payeur (qui parfois ne sont pas les mêmes) pouvant entraîner des difficultés de tous ordres, notamment de paiement.</p> <p><b>Conseils :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher dans l'acte d'engagement ou le marché de travaux le premier article qui identifie généralement les parties au contrat (ex : Article 1 « Parties contractantes »).</li> <li>- Si le payeur agit en vertu d'un mandat (MOD, AMO, CO, contractant général, syndic, etc.), lui demander une copie de ce mandat pour en connaître l'étendue exacte.</li> </ul>
<p><b>1.2 Solvabilité (marchés privés)</b></p>	<p><b>Description :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le marché est passé par un client non institutionnel.</li> <li>- L'entreprise n'a aucune expérience passée avec ce dernier.</li> <li>- Et/ou le client a une faible surface financière.</li> </ul> <p><b>Risque :</b></p> <p>Ne pas être payé de tout ou partie des travaux réalisés du fait de difficultés financières du client qui peut également être connu pour des défauts de paiement.</p> <p><b>Conseils :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulter le bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (BODACC), pappers, société.com, infolégale (etc.) pour vérifier si le client n'a pas connu récemment des difficultés financières.</li> <li>- Vérifier dans les pièces administratives du marché si des modalités d'acomptes / avance et de garantie du paiement des travaux sont prévues. Pour mémoire, une garantie de paiement est due par le client dès lors que le montant du marché est supérieur à 12 000 € HT (<b>Notice n° 6 : Contrat (§ 6.10)</b>).</li> </ul>

### 1.3 Financement assuré (marchés privés)

#### Description :

Lancement de la consultation des entreprises, voire signature des marchés de travaux alors même que le financement n'est qu'en cours d'obtention, ou partiellement acquis.

#### Risques :

- Avoir étudié une opération inutilement puisque faute de financement, elle ne se réalisera pas.
- Ne pas être payé de tout ou partie des travaux réalisés du fait d'un défaut de financement de l'opération.

#### Conseils :

- Si l'information ne figure pas dans les pièces administratives du marché, demander au client le mode de financement de son opération de construction (fonds propres, emprunt bancaire, subventions publiques).

### 1.4 Expériences antérieures

Voir également Notice n°6 :  
Contrat (§ 6.11)

#### Description :

L'entreprise a déjà eu à faire au client concerné et a connu des difficultés.

#### Risques :

- Faire face à de nouvelles difficultés avec ce même client qui pourrait avoir une mauvaise image de l'entreprise.
- Faire face à un client connu pour des défauts de paiement et prendre ainsi de forts risques ultérieurs sur la trésorerie de l'entreprise.

#### Conseils :

- Faire une enquête interne a minima sur les expériences passées et/ou la réputation du client et en tirer les conséquences sur les clauses sensibles du marché négociables.
- Se poser la question de l'opportunité de remettre une offre.
- Si le client s'avère être un client récurrent, penser à l'apurement des comptes des anciennes affaires avant tout démarrage d'un nouveau chantier.

#### En cas de client mauvais payeur :

- Accomplir les formalités visées aux 1.2 Solvabilité et 1.3 Financement assuré.
- Négocier un raccourcissement des délais de paiement prévus dans les pièces administratives du marché (acte d'engagement et/ou CCAP), et une suspension des travaux en cas de non-respect.

**1.5 Evaluation de la situation des clients****Description :**

L'entreprise, qui est assujettie à l'article 17 de la loi SAPIN II (société de plus de 500 salariés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros), a pour obligation de mettre en œuvre des « procédures d'évaluation de la situation des clients, fournisseurs de premier rang et d'intermédiaires au regard de la cartographie des risques ».

**Risque :** Non identification de situations à risques.

**Conseil :** Cartographier les risques et évaluer ses clients.