PAYDAY

GUIDE PRATIQUE · ÉDITION OCTOBRE 2026

Le guide du recouvrement amiable.

De l'échéance au règlement, jour par jour : le calendrier, sept messages prêts à l'emploi, le script d'appel, dix objections et leurs réponses, les échéanciers, la mise en demeure et les indicateurs à suivre.

payday.fr · 07 43 11 36 18 · contact@payday.fr

EN UNE PAGE

- **La moitié du travail se fait avant l'échéance** : une facture complète, envoyée à la bonne personne, avec un moyen de régler en deux minutes.
- **Relancer tôt, souvent, poliment.** Une facture relancée dès le lendemain de l'échéance se règle bien plus vite qu'une facture relancée au bout d'un mois.
- **Le téléphone débloque ce que l'email ne débloque pas** : un bon de commande manquant, un mauvais destinataire, une validation interne en attente.
- **Chaque échange se termine par un engagement** : un montant, une date, un moyen de paiement. Et un écrit qui le confirme.
- **La mise en demeure arrive au bon moment**, ni trop tôt ni jamais : vers 45 à 60 jours de retard, après un dernier avertissement.

1. Avant l'échéance : ce qui fait régler à temps

Un client sur deux qui règle en retard n'a pas décidé de ne pas payer : la facture est bloquée quelque part. Il manque un numéro de bon de commande, elle est partie chez la mauvaise personne, ou personne n'a pensé à la valider. Ces blocages se traitent avant l'échéance.

Une facture qui ne laisse aucune excuse

- Les **mentions obligatoires** entre professionnels (article L441-9 du Code de commerce) : date d'échéance, taux des pénalités de retard, indemnité forfaitaire de 40 €, conditions d'escompte.
- La **référence du client** : numéro de bon de commande, nom du projet, code d'engagement. Sans elle, beaucoup de services comptables mettent la facture de côté.
- Le **détail de la prestation**, assez précis pour être validé sans vous rappeler.
- Un **IBAN** lisible et, si possible, un **lien de paiement** par carte ou virement.

Le bon destinataire

Celui qui a signé le devis n'est pas toujours celui qui règle. Demandez dès la commande à qui adresser les factures : une adresse comptable générique, une plateforme de dépôt, un acheteur. Notez aussi un numéro de téléphone direct : il servira le jour où la facture sera en retard.

Des délais clairs et légaux

Entre professionnels, le délai de paiement ne peut pas dépasser **60 jours à compter de la date d'émission** de la facture, ou **45 jours fin de mois** si c'est prévu au contrat. À défaut d'accord, il est de 30 jours après la réception des marchandises ou l'exécution de la prestation (article L441-10). Pour une nouvelle relation ou un montant important, un acompte à la commande reste la meilleure protection.

Le réflexe J-5. Un message court cinq jours avant l'échéance (« pour rappel, la facture n° X arrive à échéance le… ») évite une bonne partie des retards. Ce n'est pas une relance : c'est un service.

2. Le calendrier de relance, jour par jour

Le bon rythme tient en une idée : **la pression monte par paliers**, et chaque palier change de canal ou de ton. Voici celui qu'on applique par défaut, à adapter à vos clients.

QUAND	CANAL	TON	OBJECTIF
J-5	Email	Service	Rappeler l'échéance, vérifier que la facture est bien arrivée
J+1	Email	Courtois	Signaler le retard sans reproche, renvoyer la facture et le lien de paiement
J+7	Email + SMS	Courtois	Obtenir une réponse : réglée, en cours, ou bloquée
J+15	Appel	Direct	Trouver le blocage et obtenir une date de règlement
J+21	Email	Direct	Confirmer par écrit l'engagement pris au téléphone, ou relancer
J+30	Appel + email	Ferme	Remonter d'un cran : dirigeant, direction financière
J+45	Email + courrier	Ferme	Dernier avertissement : pénalités et mise en demeure annoncées
J+50 à J+60	Lettre recommandée	Formel	Mise en demeure de payer sous 8 à 15 jours

Trois règles pour que ce calendrier fonctionne :

- **Vérifiez les paiements avant chaque envoi.** Relancer un client qui vient de régler est l'erreur qui coûte le plus cher en image.
- **Toute réponse suspend le calendrier.** Une question, une contestation, une promesse : on traite, puis on reprend à la bonne étape.
- **Relancez le client, pas la facture.** S'il vous doit trois factures, un seul message avec un relevé vaut mieux que trois relances.

3. Sept messages prêts à l'emploi

Courts, précis, avec toujours les mêmes éléments : numéro de facture, montant, échéance, moyen de régler. Remplacez les champs entre crochets.

J-5 · Le rappel de service

EMAIL

Objet : Facture [n°] – échéance le [date]

Bonjour [prénom],

Pour rappel, notre facture n° [n°] de [montant] € TTC arrive à échéance le [date]. Vous la trouverez en pièce jointe, avec notre IBAN.

Pouvez-vous me confirmer qu'elle est bien entre les mains de la personne qui la règle ? Si un numéro de commande ou une information manque, dites-le-moi : je vous la renvoie complétée dans la journée.

Belle journée,
[Signature]

J+1 · Le retard, sans reproche

EMAIL

Objet : Facture [n°] arrivée à échéance hier

Bonjour [prénom],

Sauf erreur de notre part, la facture n° [n°] de [montant] € TTC, arrivée à échéance hier, n'a pas encore été réglée. Si le règlement est en cours, merci de ne pas tenir compte de ce message.

Pour régler en deux minutes : [lien de paiement], ou par virement sur l'IBAN [IBAN].

Merci et à bientôt,
[Signature]

J+7 · Le SMS

SMS

[Votre société] : bonjour [prénom], notre facture n° [n°] de [montant] € est échue depuis le [date]. Pour la régler : [lien court]. Une question ? Répondez à ce message ou appelez le [numéro].

J+21 · La confirmation d'un engagement

EMAIL

Objet : Facture [n°] – suite à notre appel

Bonjour [prénom],

Merci pour notre échange de ce jour. Comme convenu, vous procédez au règlement de la facture n° [n°], soit [montant] € TTC, par [virement / carte] au plus tard le [date].

Je vous joins à nouveau la facture et notre IBAN. Je reviens vers vous le [date + 1 jour] si je ne vois pas le règlement arriver.

Bonne fin de journée,
[Signature]

J+30 · L'escalade

EMAIL AU DIRIGEANT OU À LA DIRECTION FINANCIÈRE

Objet : Facture [n°] en retard de 30 jours

Bonjour [Madame / Monsieur] [nom],

Je me permets de vous écrire directement : notre facture n° [n°] de [montant] € TTC, échue le [date], reste impayée malgré nos relances des [dates] auprès de [nom du contact].

Nous tenons à notre collaboration et préférons régler ce point simplement. Pouvez-vous m'indiquer la date de règlement prévue, ou ce qui bloque de votre côté ?

Bien cordialement,
[Signature]

J+45 · Le dernier avertissement

EMAIL

Objet : Facture [n°] – dernier rappel avant mise en demeure

Bonjour [prénom],

Malgré nos relances des [dates], la facture n° [n°] de [montant] € TTC, échue le [date], reste impayée.

Sans règlement de votre part d'ici le [date à J+52], nous vous adresserons une mise en demeure par lettre recommandée. Elle inclura les pénalités de retard prévues à l'article L441-10 du Code de commerce et l'indemnité forfaitaire de 40 €, soit [montant] € à ce jour.

Nous préférerions vraiment en rester là : un règlement avant cette date, ou une proposition d'échéancier, et nous renonçons aux pénalités.

Cordialement,
[Signature]

Après le règlement · Le remerciement

EMAIL

Objet : Facture [n°] – règlement bien reçu

Bonjour [prénom],

Nous avons bien reçu votre règlement de [montant] € pour la facture n° [n°]. Merci, le dossier est clos de notre côté.

Au plaisir de travailler à nouveau ensemble,
[Signature]

Ce dernier message n'est pas une formalité : il ferme le dossier sur une note positive, et c'est ce dont le client se souviendra à la prochaine commande.

4. Le script d'appel

Un appel de recouvrement réussi dure souvent moins de cinq minutes. Il suit toujours la même trame.

1. **Se présenter et vérifier l'interlocuteur.** « Bonjour, [prénom] de [société]. Je vous appelle au sujet de la facture n° [n°] de [montant] €. C'est bien vous qui suivez nos factures ? » Sinon : nom, ligne directe, adresse email de la bonne personne.
2. **Poser une question ouverte, et se taire.** « Où en est-elle de votre côté ? » La réponse dit presque toujours où est le blocage.
3. **Lever le blocage pendant l'appel.** Facture manquante : on la renvoie pendant qu'il est en ligne. Bon de commande : on le demande. Validation : on demande qui valide, et quand.
4. **Obtenir un engagement précis.** Un montant, une date, un moyen de paiement. « Le 15 » ne suffit pas : « le virement part vendredi 15, pour 4 380 € » oui.
5. **Récapituler et confirmer par écrit** dans l'heure (modèle J+21). Noter dans votre suivi la date de rappel si rien n'arrive.

> **Messagerie ?** Laissez un message court et précis : votre nom, la société, le numéro et le montant de la facture, votre numéro de rappel. Puis un SMS qui reprend les mêmes éléments avec le lien de paiement. Rappelez à une autre heure le lendemain.

5. Dix objections, dix réponses

CE QU'ON VOUS DIT	CE QU'ON RÉPOND
« Je n'ai pas reçu la facture. »	« Je vous la renvoie tout de suite. À quelle adresse ? » Puis : « Vous pouvez me confirmer sa réception pendant qu'on est en ligne ? »
« Elle est en cours de validation. »	« Qui la valide, et quand passe-t-elle en paiement ? Je peux contacter cette personne directement si ça aide. »
« Il manque le bon de commande. »	« Pouvez-vous me donner son numéro ? Je vous renvoie la facture complétée dans l'heure. »
« On paye à 90 jours. »	« La loi plafonne les délais à 60 jours, et notre facture prévoyait [délai]. Quelle date pouvez-vous me confirmer ? »
« Le paiement est parti. »	« Merci ! À quelle date et pour quel montant ? Je fais le rapprochement et je reviens vers vous si je ne le retrouve pas. »
« On a un problème de trésorerie. »	« Je comprends. Que pouvez-vous régler aujourd'hui, et que proposez-vous pour le reste ? » (voir chapitre 6)
« La prestation n'était pas conforme. »	« Qu'est-ce qui pose problème, précisément ? » Notez-le, transmettez au responsable du projet et proposez une réponse sous 48 h. Demandez le règlement de la partie non contestée.
« Ce n'est plus moi qui m'en occupe. »	« Qui a repris le dossier ? Pouvez-vous me donner son email et sa ligne directe ? »
« Rappelez la semaine prochaine. »	« Avec plaisir. Quel jour, à quelle heure ? Et d'ici là, qu'est-ce qui doit se passer pour que la facture soit réglée ? »
« Arrêtez de nous relancer. »	« Bien sûr, dès qu'on aura une date de règlement. Quelle date puis-je noter ? »

6. Négocier un échéancier sans se faire balader

Un échéancier bien construit récupère l'argent et garde le client. Mal construit, il ne fait que repousser le problème. Cinq règles :

- **Un premier versement immédiat**, à la signature. C'est le meilleur test de bonne foi.
- **Peu d'échéances, à dates fixes** : trois à six mois au plus, le même jour chaque mois.
- **Une clause de déchéance du terme** : une échéance manquée rend tout le solde exigible immédiatement.
- **Les pénalités en contrepartie** : vous y renoncez si l'échéancier est respecté, elles redeviennent dues sinon.
- **Tout par écrit**, accepté par le client par retour d'email, et un rappel deux jours avant chaque échéance.

7. La mise en demeure, et après

La mise en demeure est la dernière demande avant une action en justice. Envoyez-la par lettre recommandée avec accusé de réception, au siège du client, avec un délai précis pour payer. Elle doit rappeler le fondement de la créance, le détail des factures, les relances déjà faites, les pénalités réclamées et les suites envisagées. Notre générateur gratuit la rédige pour vous.

> **Avant d'envoyer**, vérifiez sur le BODACC que le client n'est pas en procédure collective. En redressement ou en liquidation, la mise en demeure ne sert à rien : il faut déclarer votre créance au mandataire judiciaire dans les deux mois suivant la publication du jugement d'ouverture.

Si le client ne règle toujours pas

- **Jusqu'à 5 000 €** : la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances. Un commissaire de justice propose au client un accord de paiement, sans juge. Rapide, mais elle suppose que le client accepte.
- **Facture non contestée** : l'injonction de payer. Une requête au tribunal de commerce (client commerçant ou société commerciale) ou au tribunal judiciaire, sans avocat obligatoire. L'ordonnance est signifiée par un commissaire de justice ; le client a un mois pour s'y opposer, après quoi elle devient exécutoire.
- **Facture contestée ou montant élevé** : un avocat pourra demander une provision en référé ou engager une action au fond.

Entre professionnels, vous avez en principe **5 ans** pour agir (article L110-4 du Code de commerce). La mise en demeure ne suspend pas ce délai.

8. Quatre indicateurs à suivre chaque semaine

INDICATEUR	CALCUL	CE QU'IL VOUS DIT
DSO (délai moyen de règlement)	Encours clients TTC ÷ chiffre d'affaires TTC des 90 derniers jours × 90	Combien de jours de chiffre d'affaires dorment chez vos clients
Part en retard	Montant échu non réglé ÷ encours total	Si vos délais sont respectés, indépendamment de votre croissance
Retards de plus de 60 jours	Montant échu depuis plus de 60 jours	Le stock à risque : plus il vieillit, moins il se récupère
Promesses tenues	Règlements arrivés à la date promise ÷ promesses obtenues	La qualité de vos relances : une promesse sans date précise ne compte pas

Un tableau d'une ligne par semaine suffit. Ce qui compte, c'est la tendance, et de regarder les mêmes chiffres au même moment.

9. La check-list

À LA COMMANDE

- [ ] Destinataire des factures et téléphone direct notés
- [ ] Numéro de bon de commande ou référence client obtenu
- [ ] Délai de paiement écrit, dans la limite légale
- [ ] Acompte demandé pour un nouveau client ou un gros montant

À LA FACTURE

- [ ] Mentions obligatoires : échéance, taux de pénalités, indemnité de 40 €, escompte
- [ ] IBAN et lien de paiement
- [ ] Rappel programmé à J-5

PENDANT LE RETARD

- [ ] Paiements vérifiés avant chaque relance
- [ ] Un appel au plus tard à J+15
- [ ] Chaque échange terminé par un montant, une date, un moyen de paiement
- [ ] Chaque engagement confirmé par écrit
- [ ] BODACC vérifié avant la mise en demeure

CHAQUE SEMAINE

- [ ] DSO, part en retard, retards de plus de 60 jours, promesses tenues

Vous préférez qu'on s'en occupe ?

Payday applique ce guide pour vous : relances à votre nom par email, SMS et téléphone, une équipe à Paris, et aucune mise en demeure sans votre accord. Pour vos impayés actuels, 15 % de ce qu'on récupère, rien sinon.

Montrez-nous une facture

ou appelez-nous au 07 43 11 36 18 · contact@payday.fr

Ce guide est fourni à titre d'information et ne remplace pas un conseil juridique adapté à votre situation. Payday, octobre 2026.