

RELANCES D'IMPAYÉ - TROIS NIVEAUX

Trois courriers à envoyer dans l'ordre, à quelques semaines d'intervalle. Ne sautez pas le premier : une part importante des retards vient d'une facture égarée, pas d'une difficulté de trésorerie.

Niveau 1 - Rappel, dès le lendemain de l'échéance

Objet : Facture n° ... arrivée à échéance

Envoi : Courriel

Madame, Monsieur,

Sauf erreur de notre part, la facture n° ... du ... , d'un montant de ... € TTC, est arrivée à échéance le ... et demeure impayée à ce jour.

Il s'agit probablement d'un simple oubli. Vous trouverez ci-joint une copie de la facture. Nous vous remercions de bien vouloir procéder au règlement dans les meilleurs délais.

Si ce règlement a été effectué entre-temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de ce message.

Nous restons à votre disposition et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Niveau 2 - Relance chiffrée, à quinze jours

Objet : Deuxième relance - facture n° ... impayée

Envoi : Courriel, avec copie au responsable comptable

Madame, Monsieur,

Malgré notre relance du ... , la facture n° ... du ... , d'un montant de ... € TTC, reste impayée. Son échéance était fixée au ... , soit un retard de ... jours à ce jour.

Conformément à nos conditions de vente et aux articles L441-10 et D441-5 du code de commerce, ce retard donne lieu de plein droit :

Nature	Base de calcul	Montant
Principal restant dû	Facture n° ...	... €
Pénalités de retard	... jours au taux de ...	... €
Indemnité forfaitaire de recouvrement	Par facture en retard	40,00 €
Total réclamé		... €

Nous vous remercions de procéder au règlement de cette somme sous huitaine. À défaut, nous serions contraints d'engager la procédure de recouvrement.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Niveau 3 - Dernier avis avant mise en demeure

Objet : Dernier avis avant mise en demeure - facture n° ...

Envoi : Courriel et courrier simple

Madame, Monsieur,

Nos relances des ... et ... étant restées sans réponse, nous vous informons que la facture n° ... , d'un montant total réclamé de ... € (principal, pénalités et indemnité forfaitaire), fera l'objet d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception à défaut de règlement au

Nous restons ouverts à un échange sur un échéancier, à condition qu'il soit convenu par écrit avant cette date.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Les pénalités de retard sont exigibles dès le lendemain de la date d'échéance, sans qu'un rappel soit nécessaire (art. L441-10 du code de commerce).

Entre le niveau 2 et le niveau 3, appelez. C'est l'étape la plus efficace et la plus souvent sautée : elle apprend si la facture

est contestée, perdue, ou si l'entreprise est en difficulté.