

Impayés clients particuliers : la procédure

@creetonagence

IMPORTANT

Les informations et modèles proposés sont fournis à titre informatif et pédagogique. Ils ne constituent pas une consultation juridique, ni un avis juridique, et ne remplacent pas l'accompagnement d'un avocat ou d'un professionnel du droit.

Malgré le soin apporté à leur rédaction, leur utilisation se fait sous votre seule responsabilité. Les règles applicables pouvant varier selon votre situation (contrat, statut, montant, délais, juridiction, etc.), nous vous recommandons de solliciter un conseil juridique adapté avant d'engager toute démarche.



@creeetonagence



Etape 1

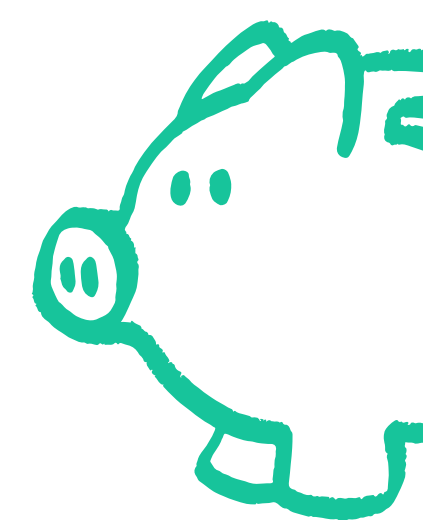
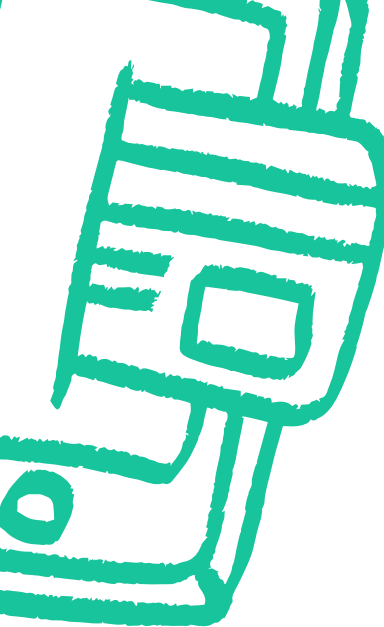
Pour tes prestations , mets systématiquement dans tes documents :

- “Échéance : payable à réception” (le plus clean)

ou

- “Échéance : 7 jours / 15 jours” (si tu veux laisser une marge)

Et recopie la même info sur la facture (avec une vraie date).



Time line des procédures

Après dépassement du délai de paiement



J+1

Relance 1



J+7

Relance 2



J+15

LRAR de mise
en demeure
sous 8 jours



J+25

Recouvrement
amiable ou
recouvrement
judiciaire





Relance 1 (J+1)

Objet : Relance- Facture N°XXXX

Bonjour [Madame/Monsieur Nom]

Je me permets de vous relancer concernant la facture [N°XXXX] d'un montant de [XX €], émise le [date] et arrivée à échéance le [date d'échéance].

À ce jour, je n'ai pas reçu votre règlement.

Il s'agit peut-être d'un simple oubli.

Dans ce cas, vous pouvez régulariser :

- *Par virement : [IBAN] (référence : [N°XXXX])*
- *Ou par lien de paiement : [lien] (si applicable)*

Si vous avez besoin d'un délai de paiement, tenez moi au courant au plus vite que nous puissions en discuter.

Je vous remercie par avance,

(Contact)



Relance 2 (J+7)

Objet : 2e relance – facture [N°XXXX] impayée

Bonjour [Madame/Monsieur Nom],

*Je reviens vers vous au sujet de la facture [N°XXXX] ([XX €]),
échue le [date d'échéance], qui reste à ce jour impayée.*

*Je vous remercie de bien vouloir procéder au règlement
avant le [date] :*

- Par virement : [IBAN] (référence : [N°XXXX])*
- Ou par lien de paiement : [lien] (si applicable)*

*Sans règlement ni retour de votre part d'ici cette date, je
serai contraint d'engager les démarches nécessaires au
recouvrement.*

*Je préfère évidemment éviter cela : si vous rencontrez une
difficulté, merci de me répondre avec une date de règlement
ou une proposition d'échéancier.*

*Cordialement,
(Contact)*

Lettre recommandée avec A/R (J+15)

**Objet: Mise en demeure de payer – facture n°
[N°XXXX] – [projet/adresse du chantier si utile]**

[Vos coordonnées]

[Coordonnées client]

À [Ville], le [date]

Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

Malgré mes relances, je constate qu'à ce jour la facture n°[N°XXXX], d'un montant de [XX €] TTC, émise le [date d'émission] et arrivée à échéance le [date d'échéance], demeure impayée.

Par la présente, je vous mets en demeure de régler la somme de [XX €] TTC sous un délai de [8] jours à compter de la réception de ce courrier.

Modalités de règlement :

- Virement bancaire : [IBAN] – [BIC] (référence : [N°XXXX])*
- Autre moyen (si applicable) : [lien de paiement / chèque à l'ordre de ...]*

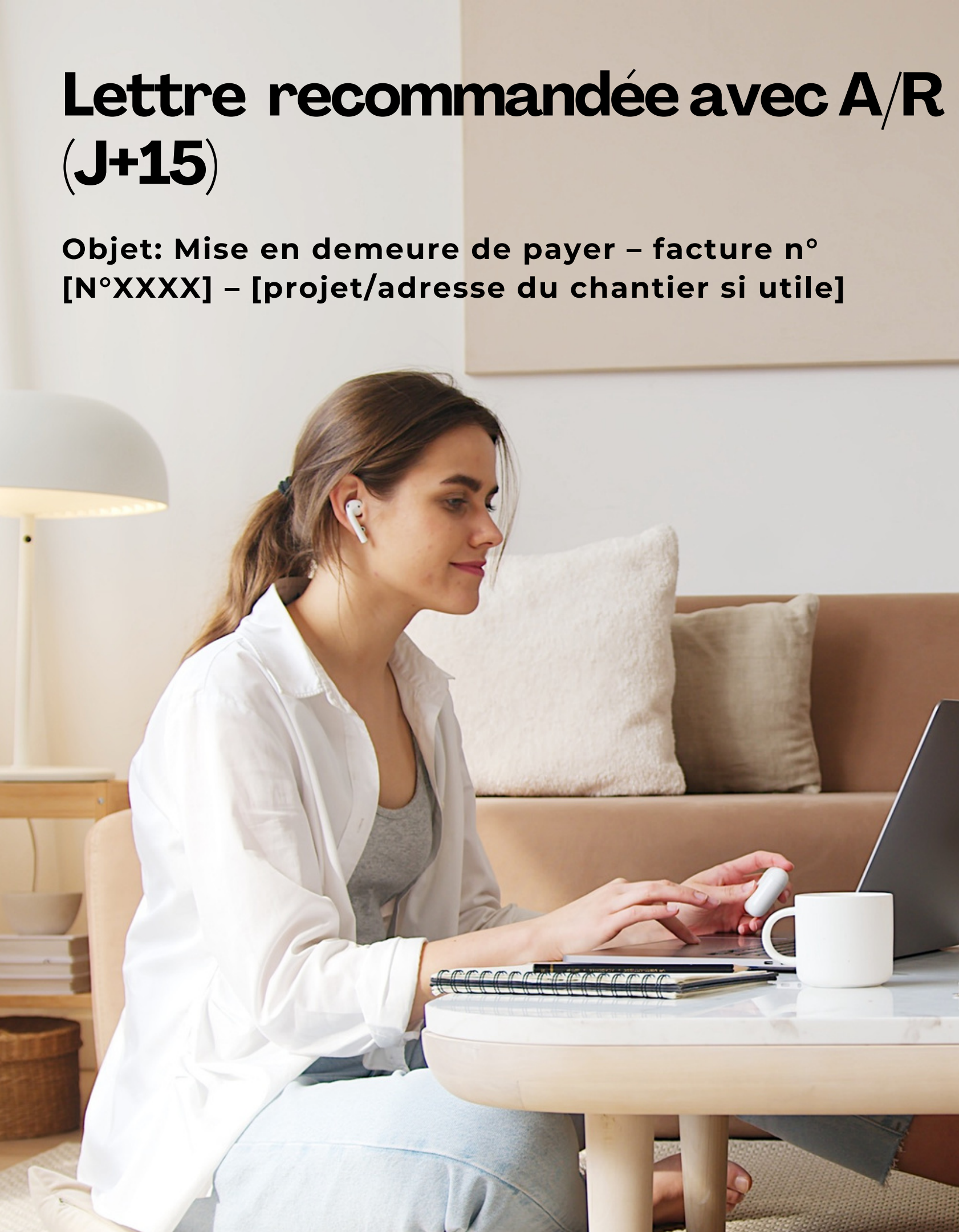
À défaut de règlement dans ce délai, et sans réponse écrite de votre part, je me verrai contraint d'engager une procédure de recouvrement afin d'obtenir le paiement des sommes dues, majorées le cas échéant des frais engagés.

Je vous invite, si vous rencontrez une difficulté, à me contacter immédiatement afin de convenir d'un échéancier écrit et daté.

Dans l'attente de votre règlement, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Pièce jointe : copie de la facture n°[N°XXXX]



Check list de ton dossier avant de lancer une procédure

- Devis + CGV ou contrat signé
- Facture + preuves d'envoi (mail, LRAR, plateforme)
- Preuves de prestation : comptes rendus, livrables, plans, échanges, photos chantier, PV, etc.
- Historique des relances (dates + contenus)
- Coordonnées exactes du client (adresse, mail, tel)

Souviens toi : tout ce qui n'est pas écrit n'existe pas



Le médiateur à la consommation

Tu dois permettre au client l'accès à un médiateur de la consommation, et lui donner les coordonnées du médiateur dans tes documents (site/CGV/bon de commande, etc.).

Dans la phase “mise en demeure / dernier rappel”, mentionner la possibilité de médiation peut te protéger si le litige s'envenime.

Avoir un médiateur à la consommation est
OBLIGATOIRE



Recouvrement amiable

Option 1

Saisir directement un commissaire de justice (ex-huissier) en amiable
Il peut envoyer une sommation/mise en demeure, négocier, cadrer un échéancier.

→ Aucune valeur juridique, le client peut refuser de payer

Option 2

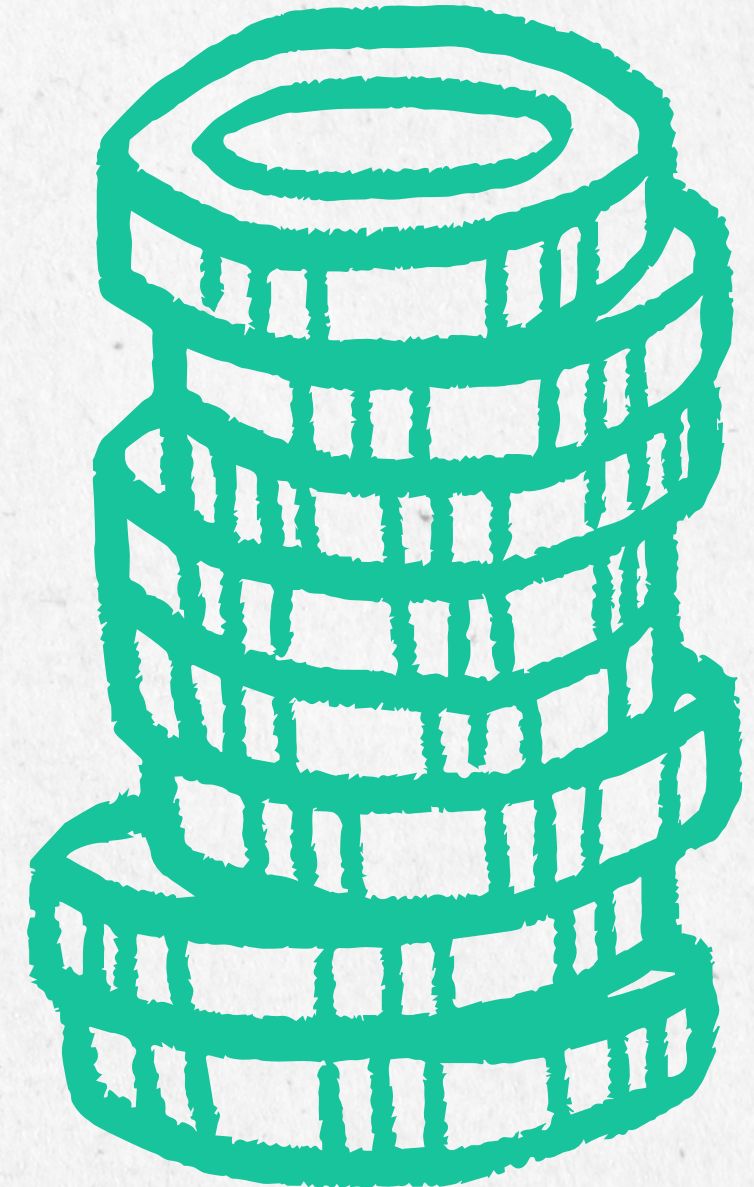
Procédure simplifiée petites créances ($\leq 5\,000$ €)

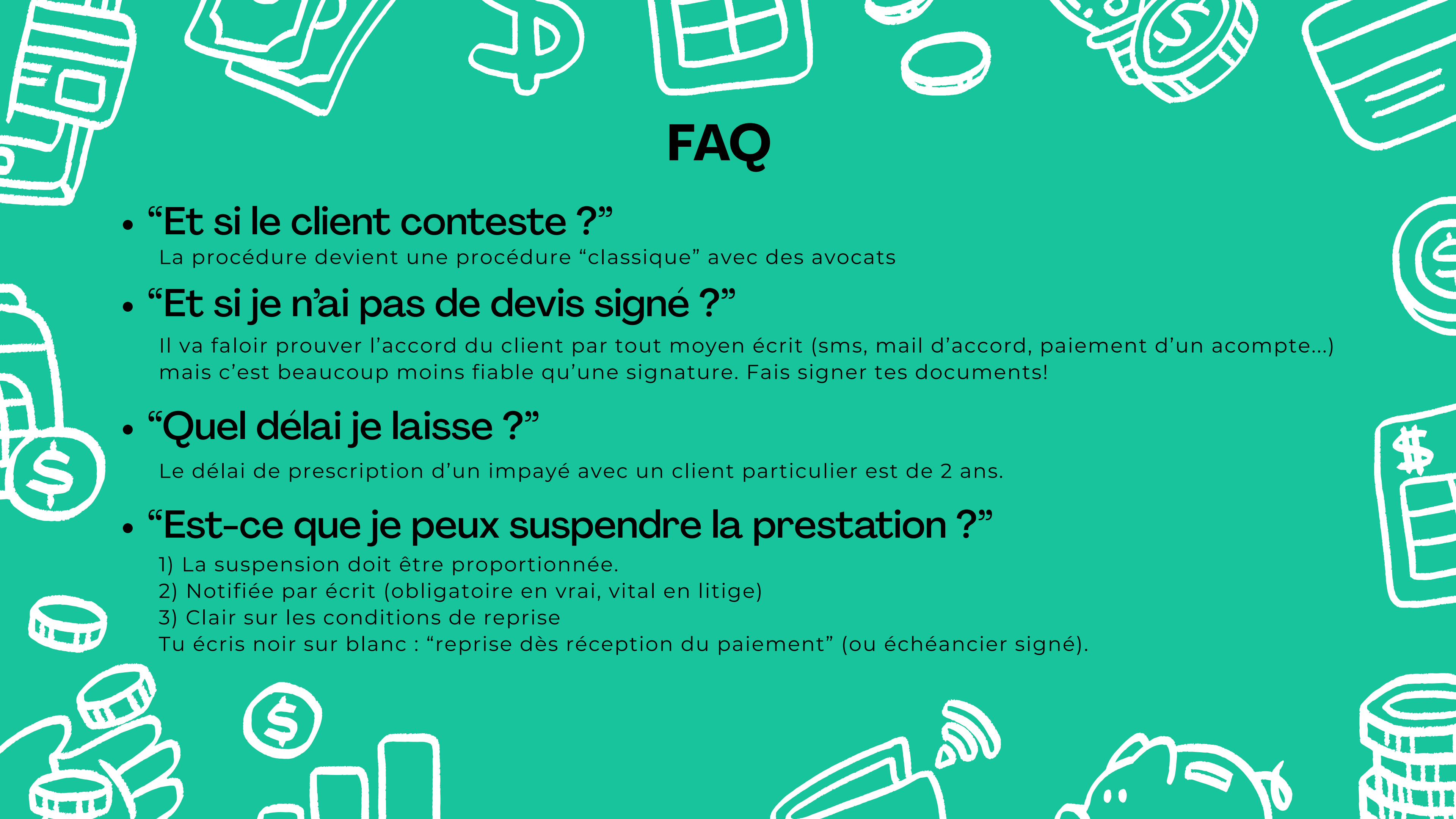
Si ta créance (principal + intérêts) ne dépasse pas 5 000 €, il existe une procédure simplifiée menée par un commissaire de justice (environ un mois annoncé) en passant par la cour d'appel.

⚠ Elle nécessite l'adhésion/acceptation du débiteur : si le client refuse/ignore au bout d'un mois, tu bascules sur injonction de payer (recouvrement judiciaire.)

Recouvrement judiciaire avec une injonction de payer

1. Vous déposez une requête (formulaire/greffe selon tribunal compétent) Cerfa n°12948*06 + dossier complet
 2. Le juge rend (ou non) une ordonnance d'injonction de paiement.
 3. L'ordonnance doit être signifiée au client par commissaire de justice
 4. Le client peut faire opposition dans le mois qui suit → ça peut basculer en procédure "classique" et il faudra prendre un avocat.
- **Avantage** : souvent simple, sans audience au départ.
 - **Inconvénient** : si le client conteste, ça s'allonge.





FAQ

- **“Et si le client conteste ?”**

La procédure devient une procédure “classique” avec des avocats

- **“Et si je n’ai pas de devis signé ?”**

Il va falloir prouver l’accord du client par tout moyen écrit (sms, mail d’accord, paiement d’un acompte...) mais c’est beaucoup moins fiable qu’une signature. Fais signer tes documents!

- **“Quel délai je laisse ?”**

Le délai de prescription d’un impayé avec un client particulier est de 2 ans.

- **“Est-ce que je peux suspendre la prestation ?”**

1) La suspension doit être proportionnée.

2) Notifiée par écrit (obligatoire en vrai, vital en litige)

3) Clair sur les conditions de reprise

Tu écris noir sur blanc : “reprise dès réception du paiement” (ou échéancier signé).