Une facture impayée. Cinq messages, dans le bon ordre.

Le calendrier de relance que nous recommandons, de J+1 à la mise en demeure, les règles à connaître entre professionnels et avec un particulier, et cinq modèles prêts à copier. Remplacez les champs entre crochets, joignez la facture, envoyez.

- Le rappel courtois
- La relance ferme
- Le message téléphone ou SMS
- La mise en demeure
- Le message au client particulier

NOVEMBRE 2026 · SOURCES VÉRIFIÉES LE 24 NOVEMBRE 2026

POUR

Dirigeants de TPE et PME, indépendants
Clients professionnels et particuliers

DE

Axel Brochard
CEO d'OpterIA

SOURCES

Légifrance et service-public
Code de commerce, Code civil, Code de la consommation

LE CALENDRIER

J+1 → J+30
du rappel courtois à la mise en demeure, page 2

01 · LE CALENDRIER DE RELANCE

Relancer tôt, à dates fixes, en faisant monter le ton.

Entre professionnels, les pénalités de retard courent dès le lendemain de l'échéance, sans rappel. Relancer tôt ne fait rien perdre ; attendre, si. Les jours ci-dessous sont une proposition, pas une obligation légale : adaptez-les à vos conditions de paiement.



J+1
Rappel
Cordial



J+7
Relance ferme
Une date



J+15
Appel, SMS
Direct



J+30
Mise en demeure
Formel



Ensuite
Procédure
Titre exécutoire

QUAND	CE QU'ON FAIT	CANAL	
Avant	Vérifier la facture : date de règlement, taux des pénalités, indemnité de 40 €	Modèle de facture	
Échéance	Regarder la banque : le virement est-il arrivé, en entier ?	Relevé bancaire	
J+1	Rappel courtois, facture et coordonnées bancaires jointes	Mail	Modèle 1
J+7	Relance ferme : date de règlement demandée, pénalités rappelées	Mail	Modèle 2
J+15	Appel à la personne qui paie, puis SMS de confirmation	Téléphone, SMS	Modèle 3
J+30	Mise en demeure : 8 jours pour payer	Recommandé avec AR	Modèle 4
Ensuite	Injonction de payer, ou petites créances jusqu'à 5 000 €	Tribunal ou commissaire de justice	

TROIS VÉRIFICATIONS AVANT CHAQUE RELANCE

01

La facture est-elle vraiment impayée ?

Regardez le relevé bancaire, pas seulement le logiciel : un virement arrivé la veille, un paiement partiel, une référence mal recopiée.

02

Le bon destinataire ?

La personne qui paie n'est pas toujours celle qui a commandé : écrivez à la comptabilité, votre contact en copie.

03

Rien ne manque ?

Numéro de bon de commande, coordonnées bancaires, mentions obligatoires : une facture incomplète reste bloquée.

Calendrier proposé par OpterIA. Client particulier : modèle 5 à la place des modèles 2 et 4.

02 · CE QUE DIT LA LOI

Professionnel ou particulier : pas les mêmes règles.

Une orientation, pas un conseil juridique. Pour un cas litigieux ou un montant important, interrogez votre expert-comptable ou un avocat.

40 €

d'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, par facture payée en retard, entre professionnels (D441-5)

8,25 %

taux minimum des pénalités de retard au 2e semestre 2026 (3 fois le taux d'intérêt légal) ; 12,40 % si rien n'est prévu

60 jours

délai maximal convenu après l'émission de la facture (ou 45 jours fin de mois si c'est écrit au contrat)

CLIENT PROFESSIONNEL · CODE DE COMMERCE

- ✓ Délai : 30 jours après la livraison ou la prestation sans accord ; 60 jours après la facture au plus (L441-10)
- ✓ Pénalités de retard exigibles dès le lendemain de l'échéance, sans rappel
- ✓ Indemnité de 40 € par facture, même en cas de paiement partiel ; plus, sur justificatifs, une indemnisation complémentaire
- ✓ Sur la facture : date de règlement, taux des pénalités, indemnité de 40 € (L441-9)
- ✓ Cinq ans pour agir entre commerçants (L110-4)

CLIENT PARTICULIER · CODE CIVIL, CODE DE LA CONSOMMATION

- ✓ Ni pénalités commerciales, ni indemnité de 40 €
- ✓ Intérêts au taux légal à partir de la mise en demeure (Code civil, 1231-6)
- ✓ Aucun frais de recouvrement réclamé sans titre exécutoire (Code de la consommation, L121-21)
- ✓ Deux ans pour agir (Code de la consommation, L218-2)
- ✓ Injonction de payer au tribunal judiciaire du domicile du débiteur

APRÈS LA MISE EN DEMEURE

	INJONCTION DE PAYER	PETITES CRÉANCES
Montant	Sans plafond	5 000 € au plus, intérêts compris
Qui	Tribunal de commerce (dette commerciale) ou tribunal judiciaire	Un commissaire de justice, par la plateforme des petites créances
Coût	Requête sans frais, sauf 33,47 € de frais de greffe pour une créance commerciale ; signification payante	14,92 € TTC au dépôt, 30,06 € TTC pour le titre exécutoire
Débiteur	Un mois pour faire opposition après la signification	Un mois pour accepter ; son silence vaut refus

Code de commerce L441-9, L441-10, D441-5, L110-4 ; Code civil 1231-6 ; Code de la consommation L121-21, L218-2 ; Code des procédures civiles d'exécution L111-8 (Légifrance). Entreprendre.service-public F23211 (taux du 2e semestre 2026) et service-public F1746 (injonction de payer, petites créances). Tout vérifié le 24 novembre 2026. Les taux changent au 1er janvier et au 1er juillet.

Le rappel courtois, puis la relance ferme.

Remplacez les champs surlignés, gardez des phrases courtes, joignez toujours la facture.

1. Le rappel courtois

Mail · J+1

Un client professionnel, le lendemain de l'échéance.

Objet : Facture [numéro] arrivée à échéance le [date d'échéance]

Bonjour [prénom],

Sauf erreur de notre part, la facture [numéro] du [date d'émission], d'un montant de [montant TTC] €, arrivée à échéance le [date d'échéance], n'apparaît pas encore comme réglée.

Il s'agit peut-être d'un simple oubli ou d'un paiement en cours : vous la trouverez en pièce jointe, avec nos coordonnées bancaires.

Si le règlement est déjà parti, merci de ne pas tenir compte de ce message.

Belle journée,
[Votre prénom et nom]
[Entreprise] · [téléphone]

2. La relance ferme

Mail · J+7 à J+15

Le rappel est resté sans réponse.

Objet : Relance : facture [numéro] impayée depuis le [date d'échéance]

Bonjour [prénom],

Je reviens vers vous au sujet de la facture [numéro] de [montant TTC] €, échue depuis le [date d'échéance] et toujours impayée malgré notre message du [date du rappel].

Pouvez-vous me confirmer la date à laquelle le règlement sera effectué ? Si quelque chose bloque (bon de commande, pièce manquante, désaccord sur la prestation), dites-le-moi : je m'en occupe tout de suite.

Pour mémoire, nos conditions de paiement, rappelées sur la facture, prévoient des pénalités de retard au taux de [taux] % et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

Merci d'avance pour votre retour,
[Votre prénom et nom]
[Entreprise] · [téléphone]

Le rappel des pénalités et des 40 € n'est pas une menace : c'est l'information que la loi impose déjà sur la facture. Pour un très bon client, vous pouvez le garder pour la mise en demeure.

Le téléphone, le SMS, et le client particulier.

3. Le message téléphone ou SMS

Appel puis SMS · J+15

Les mails restent sans réponse : on appelle la personne qui paie.

À l'oral (trame d'appel)
« Bonjour [prénom], [votre prénom] de [entreprise]. Je vous appelle au sujet de la facture [numéro] de [montant TTC] €, arrivée à échéance le [date d'échéance]. Est-ce qu'elle est bien arrivée chez vous ? Y a-t-il un point qui bloque le paiement ? Quelle date de règlement puis-je noter ? »

Par SMS, après l'appel ou si personne ne répond
Bonjour [prénom], [votre prénom] de [entreprise]. La facture [numéro] de [montant TTC] € (échéance du [date d'échéance]) reste à régler. Pouvez-vous me donner une date de paiement ? Je vous la renvoie par mail si besoin. Merci !

Appelez la comptabilité ou la personne qui valide les paiements. Notez la date promise et confirmez-la par écrit le jour même.

5. Le message au client particulier

Mail ou courrier · J+7

Un client qui achète pour lui-même : les règles ne sont pas celles des professionnels.

Objet : Votre facture [numéro] reste à régler

Bonjour [Madame ou Monsieur Nom],

Nous n'avons pas encore reçu le règlement de la facture [numéro] du [date d'émission], d'un montant de [montant TTC] €, pour [prestation ou produit], qui était à régler le [date d'échéance].

Vous pouvez la régler [par virement, coordonnées ci-dessous / par chèque / en ligne avec ce lien]. Si vous rencontrez une difficulté, appelez-nous au [téléphone] : nous trouverons une solution ensemble [par exemple, si vous le proposez : un paiement en plusieurs fois].

Si le règlement est parti entre-temps, merci de ne pas tenir compte de ce message.

Bien cordialement,
[Votre prénom et nom]
[Entreprise] · [téléphone]

Avec un particulier : ni pénalités du Code de commerce, ni indemnité de 40 €, ni frais de recouvrement facturés. Si vous allez jusqu'à la mise en demeure, elle fait courir les intérêts au taux légal (Code civil, article 1231-6).

03 · LE MODÈLE 4

La mise en demeure, par lettre recommandée.

La dernière étape amiable. L'accusé de réception prouve la date à laquelle votre client l'a reçue.

4. La mise en demeure

Lettre recommandée avec accusé de réception · J+30

Dernière étape amiable avant une procédure.

Objet : Mise en demeure de payer la facture [numéro]

[Votre entreprise] · [adresse] · SIRET [numéro]
[Raison sociale du client] · [adresse]

Lettre recommandée avec accusé de réception
[Ville], le [date]

Objet : mise en demeure de payer la facture [numéro]

Madame, Monsieur,

Malgré nos relances du [date] et du [date], la facture [numéro] du [date d'émission], d'un montant de [montant TTC] €, échue le [date d'échéance], reste impayée.

Par la présente, nous vous mettons en demeure de régler la somme de [montant TTC] € dans un délai de [8] jours à compter de la réception de ce courrier.

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce et à nos conditions de paiement, cette somme est majorée des pénalités de retard au taux de [taux] % à compter du [lendemain de l'échéance] et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (article D441-5 du Code de commerce).

À défaut de paiement dans ce délai, nous engagerons une procédure de recouvrement, notamment une requête en injonction de payer, sans autre avis.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

[Prénom Nom], [fonction]
[Signature]
Pièce jointe : copie de la facture [numéro]

Pour un client professionnel. Avec un particulier, retirez les pénalités et l'indemnité de 40 € : la mise en demeure fait courir les intérêts au taux légal.

NE PLUS RELANCER À LA MAIN

Bobby part de votre banque, et vous validez.

Bobby, l'écosystème d'IA d'OpterIA, lit votre banque en lecture seule (il ne peut rien payer), rapproche chaque virement de sa facture, prépare la relance dans votre ton au bon palier du calendrier et vous la soumet avant l'envoi. Dès que le virement arrive, les relances s'arrêtent. opteria.fr/bobby-comptable · contact@opteria.fr