

— GUIDE PRATIQUE BTP

Que faire quand un client ne paie pas ?

Suivez ces étapes dans l'ordre — de la première relance à la procédure judiciaire. Chaque action compte.



Règle d'or : agissez dès le premier jour de retard. Après 6 mois, 50% des créances deviennent irrécupérables. Chaque semaine compte.

1

Vérification préalable

DÈS J+1

- ☐ La facture a bien été envoyée et reçue
- ☐ La date d'échéance est bien dépassée
- ☐ Aucun litige ou contestation en cours
- ☐ Le montant est exact et non contesté

2

1ère relance amiable

J+1 À J+7

- ☐ Contact téléphonique, ton cordial
- ☐ Email de rappel avec facture en pièce jointe
- ☐ Demande de confirmation de date de paiement
- ☐ Trace écrite de l'échange conservée

3

2ème relance ferme

J+8 À J+20

- ☐ Email avec mention des pénalités de retard
- ☐ Calcul des pénalités joint (3x taux légal)
- ☐ Délai de régularisation précisé (7 jours)
- ☐ Ton professionnel mais ferme

4

Mise en demeure

J+21 À J+45

- ☐ **Lettre recommandée AR** obligatoire
- ☐ Montant principal + pénalités + indemnité 40€
- ☐ Délai final de 8 jours pour payer
- ☐ Mention de la suite judiciaire possible

5

Procédure judiciaire

APRÈS J+45

- ☐ Injonction de payer (rapide, peu coûteux)
- ☐ Référé provision si urgence
- ☐ Dossier complet : devis, bon de commande, factures, échanges
- ☐ Faire appel à un expert si nécessaire

6

Pour éviter la prochaine fois

DÈS MAINTENANT

- ☐ Acompte systématique avant démarrage
- ☐ CGV avec pénalités de retard mentionnées
- ☐ PV de réception signé à chaque chantier
- ☐ Suivi des encours en temps réel