SAKIRA

TUTORIEL 20

Rédiger les relances de clients en retard de paiement

© SAKIRA

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit.
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

TUTORIEL 20 · NIVEAU DÉBUTANT

Rédiger les relances de clients en retard de paiement

Relancer un client demande un ton juste : trop doux, il ne paie pas ; trop sec, vous abîmez la relation. Une IA écrit ce ton très bien. Elle écrit aussi des montants avec la même assurance, et un montant faux dans une relance vous met en tort.

La règle à respecter

Les montants, les dates et les jours de retard viennent de votre tableau, calculés par Excel, et sont recopiés tels quels dans le courriel. L'IA ne rédige que le ton : cordial, ferme ou sobre selon le niveau de relance. Elle arrondit, recalcule ou « corrige » un montant sans le dire, et elle ajoute volontiers des intérêts de retard, une pénalité ou une menace de procédure que vous n'avez pas décidées. Chaque montant s'écrit en chiffres suivis de « hors taxes », sans symbole. Ne collez ni coordonnées bancaires ni informations sur des personnes.

AVANT DE COMMENCER

Il vous faut

La liste de vos factures impayées dans Excel (client, numéro, date d'échéance, montant hors taxes), Outlook pour envoyer, et un assistant d'IA comme ChatGPT.

Résultat

Un courriel de relance par client, au ton adapté au retard, dont tous les montants et toutes les dates viennent de votre tableau.

01 Préparer le tableau dans Excel

Les montants, les dates et les jours de retard se calculent dans Excel, jamais dans l'IA. Mettez en A1 le texte « Date du jour » et en B1 la formule `=AUJOURDHUI()` (cellule au format Date). Pour retrouver les chiffres de notre exemple, tapez à la place la date 04/11/2026 en B1. Sur la ligne 3, écrivez les titres de colonnes : A Client, B Facture, C Échéance, D Montant hors taxes, E Jours de retard, F Niveau de relance. Vos factures commencent à la ligne 4.

- Échéance, colonne C : la date, cellule au format Date.
- Montant hors taxes, colonne D : le nombre seul, par exemple 3840 (cellule au format Nombre à deux décimales). Ne tapez pas « 3 840 hors taxes » dans la cellule : Excel ne calcule pas sur du texte. La mention « hors taxes » est dans le titre de la colonne.
- Jours de retard, colonne E : `=$B$1-C4` (cellule au format Nombre sans décimale, pas Date, sinon Excel affiche une date au lieu d'un nombre de jours).
- Niveau de relance, colonne F : `=SI(E4<=0;"";SI(E4<=15;"Rappel amical";SI(E4<=45;"Relance ferme";"Dernière relance")))`

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

Recopiez les formules des colonnes E et F vers le bas. Les seuils de 15 et de 45 jours sont un exemple : remplacez-les par ceux de votre entreprise. Si votre Excel est en anglais, les points-virgules deviennent des virgules et `SI` devient `IF`.

Pour contrôler, ajoutez sous le tableau le total des retards avec `=SOMME.SI(E4:E50;">0";D4:D50)` : il doit égaler la somme à la main des montants en retard. Notre exemple compte quatre factures de clients A, B, C et D, dont une pas encore échue (le client D : 2 960,00 hors taxes, échéance le 20/11/2026) : au 4 novembre 2026, le total des retards est de 17 615,50 hors taxes (3 840,00 + 12 500,00 + 1 275,50).

02 Garder les lignes en retard

Appliquez un filtre sur la colonne Jours de retard et gardez les valeurs supérieures à 0. Sélectionnez les lignes restantes, de la colonne A à la colonne F, et copiez-les.

03 Coller les lignes et demander le ton

Dans ChatGPT, collez la consigne, puis les lignes copiées à la place des crochets. Les colonnes se collent séparées par des tabulations, et l'IA s'en accommode.

À COPIER

```
Voici trois lignes de mon tableau de factures en retard, au 4 novembre 2026. Chaque ligne indique, dans cet ordre, le client, le numéro de facture, la date d'échéance, le montant hors taxes, le nombre de jours de retard et le niveau de relance, déjà calculés dans Excel.

Rédige un courriel de relance par ligne. Recopie le client, le numéro de facture, la date d'échéance, le montant et le nombre de jours de retard exactement comme ils sont écrits, sans rien calculer. Écris les montants en chiffres suivis de « hors taxes », sans symbole, pour que je puisse les recopier. Le ton suit le niveau de relance : « Rappel amical » est cordial et suppose un oubli ; « Relance ferme » est courtois et demande une date de règlement ; « Dernière relance » est sobre, factuel, sans reproche, et dit que je passerai à une autre démarche si je n'ai pas de réponse. N'ajoute ni intérêts de retard, ni pénalités, ni menace de procédure, ni échéancier, ni date que je ne t'ai pas donnée. Date de règlement demandée : le 13 novembre 2026. Chaque courriel a un objet et fait moins de 100 mots. Signature : [Votre nom].

Lignes du tableau : [coller les lignes ici]
```

Adaptez « trois lignes », la date du jour et la date de règlement demandée à votre cas. Dans notre exemple, les trois lignes collées sont : le client A, F-2026-0412, 15/10/2026, 3 840,00, 20 jours, Relance ferme ; le client B, F-2026-0377, 12/09/2026, 12 500,00, 53 jours, Dernière relance ; le client C, F-2026-0430, 30/10/2026, 1 275,50, 5 jours, Rappel amical.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933



Figure 1. Trois relances obtenues sur des factures d'exemple : un rappel cordial, une relance ferme avec une date, une dernière relance sobre.

> **GARDE-FOU**
>
> Une IA peut modifier un montant en le recopiant, ou omettre les centimes. Sur une relance, un montant différent de celui de la facture donne au client un argument pour ne pas payer. Comparez chaque montant, chaque numéro de facture et chaque date du courriel avec la ligne du tableau avant l'envoi.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933

04 Relire et envoyer depuis Outlook

- Pour chaque courriel, cherchez le numéro de facture, le montant et la date d'échéance dans votre tableau et comparez-les.
- Vérifiez que le courriel ne contient ni intérêts, ni pénalité, ni menace que vous n'avez pas décidés. Si vous voulez les évoquer, écrivez-les vous-même.
- Créez un message dans Outlook pour chaque client, collez le texte, ajoutez le destinataire, puis envoyez. Notez la date d'envoi dans une colonne G de votre tableau : la relance suivante en dépend.

Qui fait quoi

L'IA fait	Vous faites
Écrit le courriel au ton du niveau de relance	Calculez montants, dates, retards et niveaux dans Excel
Recopie client, facture, montant, date	Comparez chaque chiffre au tableau avant l'envoi
Reste dans les limites de la consigne	Décidez des seuils, de la date de règlement, de la suite
Rédige un objet clair	Envoyez et notez la date

Ce que ce guide ne fait pas

Il ne fixe pas les pénalités de retard ni l'indemnité forfaitaire de recouvrement, qui sont encadrées par la loi, et il n'écrit pas de mise en demeure. Avant une mise en demeure, un recours à un commissaire de justice (ancien huissier) ou un litige sur le montant lui-même, faites relire par votre expert-comptable ou votre avocat.

© SAKIRA. Reproduction et diffusion interdites sans accord écrit. · sakira.fr
SAKIRA SAS · 6 rue d'Armaille, 75017 Paris · SIREN 108 493 933