

# RELANCE MULTICANALE : LE BON CANAL AU BON MOMENT

GUIDE PRATIQUE À DESTINATION DES DAF,  
CREDIT MANAGERS ET DIRIGEANTS PME-ETI.

# INTRODUCTION

---

Dans de nombreuses organisations, les relances clients existent déjà : des emails partent, des appels sont passés, et les équipes font au mieux pour suivre les échéances. Pourtant, les retards de paiement persistent et mobilisent un temps considérable.

La raison est souvent simple : le sujet n'est pas la quantité de relances, mais la manière de les organiser.

Autrement dit, le bon canal, au bon moment, avec un message adapté.

Ce guide a été conçu pour vous proposer une approche pragmatique, facile à déployer, fondée sur trois canaux complémentaires que sont l'email, le téléphone et le courrier, afin d'améliorer l'efficacité des relances tout en préservant une relation client de qualité.

**Objectif** : vous aider à clarifier votre séquence de relance, gagner en cohérence, et accélérer les encaissements, sans complexifier vos outils ni alourdir vos équipes.



# POURQUOI UNE APPROCHE MULTICANALE ET PAS SIMPLEMENT “PLUS DE RELANCES” ?

---

Chaque canal joue un rôle spécifique.

- L'email permet de rappeler et de tracer.
- Le téléphone aide à comprendre et débloquer.
- Le courrier formalise et renforce le cadre.

Une approche multicanale ne consiste pas à “mettre la pression”. Elle consiste à créer une progression claire et professionnelle : on informe, on clarifie, puis on formalise.

En pratique, c'est cette progression, et non l'intensité, qui améliore les taux de réponse et sécurise les engagements.





# LE RÔLE DE CHAQUE CANAL

---

## **Email**

Idéal pour un premier rappel, l'envoi de pièces (duplicata de facture, RIB), la confirmation d'un échange et la traçabilité.

Limite : son impact diminue lorsqu'il devient répétitif.

## **Téléphone**

Particulièrement utile pour identifier la cause réelle du retard (validation interne, litige, difficulté temporaire), obtenir une date de paiement et faire avancer le dossier.

Limite : chronophage s'il n'est pas ciblé.

## **Courrier**

Outil de formalisation et de cadrage. Bien rédigé et envoyé au bon moment, il crédibilise la démarche et clarifie les prochaines étapes, sans être agressif.

Limite : il doit rester sobre, factuel et professionnel.

# LES 3 ERREURS FRÉQUENTES QUI RALENTISSENT LES ENCAISSEMENTS

1) Tout faire par email : l'email est indispensable, mais seul, il finit par perdre en efficacité. Une bascule vers un canal plus engageant est souvent nécessaire.

2) Ne pas faire évoluer le message : si le ton et le contenu restent identiques, la relance peut être perçue comme un rappel "optionnel". Une progression factuelle et structurée est préférable.

3) Ne pas formaliser les étapes : sans cadre, la relance devient "au fil de l'eau". Un parcours simple, annoncé et cohérent, renforce la crédibilité et réduit les incompréhensions.

---

## UNE TIMELINE SIMPLE (À PERSONNALISER)

Vous pouvez adapter les délais à vos conditions de paiement.

L'essentiel est de conserver une logique de progression.

Exemple de séquence :

J+5 : Email #1 (rappel courtois et clair)

J+15 : Email #2 (rappel factuel + demande de date de paiement)

J+25 : Appel ciblé (identifier le blocage / obtenir un engagement)

J+30 : Courrier (relance formalisée, ton neutre, cadre posé)

J+45 : Appel + courrier renforcé si nécessaire

Cette séquence fonctionne car elle passe de l'information à la clarification, puis à la formalisation, sans montée en agressivité.

# EXEMPLES DE MESSAGES (PRÊTS À ADAPTER)

## Email (J+15)

Objet : Facture [N°] – confirmation de la date de règlement

Bonjour [Nom],

Nous revenons vers vous au sujet de la facture [N°] (échéance : [date]).

Afin de clôturer le dossier, pourriez-vous nous confirmer la date exacte de règlement ?

Si un point bloque (validation, litige, document manquant), n'hésitez pas à nous l'indiquer : nous pourrions le traiter rapidement.

Bien à vous,

[Signature]

## Email (J+5)

Objet : Facture [N°] – échéance dépassée

Bonjour [Nom],

Sauf erreur de notre part, la facture [N°] d'un montant de [€], arrivée à échéance le [date], n'a pas encore été réglée.

Pourriez-vous nous confirmer la date de paiement prévue ?

Nous vous remercions par avance.

Bien cordialement,

[Signature]



# EXEMPLES DE MESSAGES (PRÊTS À ADAPTER)

## Téléphone (J+25) - trame courte

- “Je vous appelle au sujet de la facture [N°]. Pouvez-vous me préciser ce qui bloque à ce stade ?”
- “Que vous manque-t-il pour valider le paiement ?”
- “Très bien. Pouvons-nous convenir d’une date de règlement : [date] ? Je vous confirme par email.”

## Courrier (J+30) - contenu à inclure

Le courrier doit rester neutre, factuel et professionnel : il vise à cadrer et clarifier la suite, sans dramatiser.

- Références facture + montant + échéance
- Rappel des relances déjà effectuées
- Demande claire de règlement ou de retour sous X jours
- Coordonnées et documents utiles





## **FOCUS : LE COURRIER, UN LEVIER DE CRÉDIBILISATION (SANS RUPTURE RELATIONNELLE)**

Le courrier est parfois perçu comme une étape “de dernier recours”.

En réalité, il peut être un excellent outil de structuration : il matérialise la demande, renforce la clarté des échanges et facilite parfois la validation interne côté client.

Quelques bonnes pratiques :

- ton sobre et neutre
- informations factuelles (références, échéances, montant)
- prochaine étape explicitée
- cohérence visuelle (identité, signature, coordonnées)

# AUTO-DIAGNOSTIC : OÙ EN ÊTES-VOUS ?

Cochez les éléments qui correspondent à votre organisation :

Nous disposons d'un calendrier de relance défini (pas uniquement "au feeling").	
Les rôles sont clairs (qui relance, quand, sur quels dossiers).	
Nous utilisons au moins deux canaux au sein d'une séquence.	
Nous savons quand basculer de l'email au téléphone.	
Le courrier fait partie du process sur certains dossiers.	
Nos messages évoluent dans le temps (ton, clarté, demande).	
Nous confirmons les engagements par écrit.	
Les litiges sont traités rapidement pour éviter les blocages.	

Diagnostic :

0-3 : process à structurer

4-6 : base solide, optimisation possible

7+ : organisation mature, industrialisation envisageable.

# LA MÉTHODE EN 4 PILIERS : SIMPLE ET ROBUSTE

- 1) Un calendrier clair : quelques jalons suffisent, à condition d'être tenus.
- 2) Une progression des canaux : email → téléphone → courrier, selon les cas.
- 3) Des messages orientés action : obtenir une date, un justificatif, un interlocuteur.
- 4) Un cadre formalisé : plus c'est clair, moins c'est conflictuel.

---

## ET MAINTENANT : A VOUS DE JOUER POUR L'APPLIQUER À VOTRE SITUATION

Chaque entreprise a ses contraintes : typologie de clients, habitudes de paiement, organisation interne, volumes de factures.

La meilleure séquence est donc celle qui tient compte de votre réalité.

Pour aller plus loin, vous pouvez mettre en place un diagnostic court et pragmatique :

- Analyse de votre séquence actuelle
- Identification des points de friction
- Recommandations personnalisées, activables sous 30 jours
- Option : test de courriers de relance structurés / mise en place multicanale

Pour planifier un échange : [lien vers formulaire contact](#)

Ou contacter : [celine.nicolas@atradius.com](mailto:celine.nicolas@atradius.com)



Pour planifier un échange :

Email: [celine.nicolas@atradius.com](mailto:celine.nicolas@atradius.com)

ou consultez notre site : [www.atradiuscollections.com](http://www.atradiuscollections.com)

---

**Copyright © Atradius Collections B.V.**

Disclaimer: Clause de non-responsabilité : les déclarations formulées dans les présentes poursuivent un objectif exclusivement informatif et ne doivent pas être utilisées à d'autres fins. Veuillez consulter la politique effective ou le contrat pertinent sur les produits ou services afin de connaître les conditions en vigueur. Rien dans le présent document ne doit être interprété comme créant un droit, une obligation ou une responsabilité de la part d'Atradius Collections, y compris une obligation de procéder à une vérification préalable des acheteurs ou en votre nom. En outre, Atradius Collections et ses sociétés liées, affiliées et filiales ne pourront en aucun cas être tenus responsables de tout dommage direct, indirect, spécial, accessoire ou consécutif résultant de l'utilisation des déclarations faites dans le présent document. Aucun droit ne peut découler de cette brochure.

**Atradius Collections**  
**Rond point Jean MONNET**  
**Parc Scientifique BP 40629**  
**60206 Compiègne Cedex**  
**FRANCE**  
[www.atradiuscollections.com/fr](http://www.atradiuscollections.com/fr)