



Client conflictuel après livraison, puis-je cesser de répondre ?

Par Anonymous2754

Bonjour à tous,

Je suis freelance en création de sites WordPress et j'aimerais avoir des avis de freelances et, si possible, de personnes ayant des connaissances juridiques concernant une situation avec un client.

J'ai réalisé un site WordPress pour un client. Le devis prévoyait environ 6 à 7 pages, que j'ai réalisées en français et en anglais.

Durant le projet, la majorité des demandes concernait des modifications et intégrations de contenu : textes, éléments à modifier, ajustements de pages, etc. Lorsque le client me signalait un problème, j'intervenais rapidement.

Jusqu'à la publication du site, la collaboration se passait bien. Le client était satisfait du design, de notre manière de fonctionner et des aperçus que je lui présentais au fur et à mesure. Il validait les éléments point par point, ainsi que la version finale avant la publication du site.

C'est surtout depuis la mise en ligne que la situation s'est progressivement dégradée.

Le client travaille désormais avec un autre développeur. Celui-ci lui a signalé différents points techniques concernant notamment les thèmes, les plugins, la structure du site et certaines modifications effectuées dans les fichiers du thème.

Le client me demande maintenant des vérifications et des interventions techniques supplémentaires, alors que cela ne faisait pas partie de ma prestation initiale et qu'aucune maintenance n'était prévue dans le devis.

Il m'a notamment demandé de vérifier certains éléments et de lui préciser ce qui pouvait être supprimé ou désactivé. Je lui ai indiqué que ces vérifications relevaient plutôt de son nouveau développeur.

Depuis quelque temps, je reçois beaucoup de mails et de messages WhatsApp, avec parfois plusieurs relances. Le client me demande également d'effectuer certaines interventions sous 48 heures, alors qu'aucun délai de ce type n'a été prévu ou convenu dans le cadre de la prestation.

Je me suis aussi pris des insultes et des remarques dévalorisantes concernant ma personne et mon travail. Dans son dernier mail, il reprend notamment les critiques de son nouveau développeur et affirme que le site « n'a pas été réalisé par un professionnel », en précisant qu'il est d'accord avec cette conclusion.

Il m'a déjà menacée de faire intervenir un avocat. Pourtant, au bout d'environ deux semaines, il était revenu vers moi comme si de rien n'était.

Une page avait été évoquée dans les échanges, mais le client avait demandé qu'elle soit mise de côté temporairement. Il avait précisé qu'il reprendrait lui-même son contenu après les premiers retours sur le site, puis qu'il me le transmettrait pour une éventuelle réintégration.

Je ne considère donc pas qu'il s'agissait d'une page simplement oubliée ou laissée en attente de mon côté.

De mon côté, je considère avoir réalisé les éléments prévus au devis et avoir répondu aux demandes formulées pendant le projet.

Cette relation client me prend énormément d'énergie et les échanges sont devenus très conflictuels. Je ne souhaite plus lui répondre aux simples relances, reproches, demandes supplémentaires ou messages agressifs.

Puis-je cesser de répondre aux mails et aux messages WhatsApp du client, dès lors que je considère avoir livré ce qui était prévu au devis ?

Je resterais attentive à une éventuelle mise en demeure formelle, à un courrier d'avocat ou à un document officiel, mais je ne souhaite plus poursuivre les échanges ordinaires avec lui.

Y a-t-il un risque particulier à ne plus répondre dans ce contexte ? Quels documents dois-je conserver ? Est-ce que certains d'entre vous ont déjà vécu une situation similaire avec un client qui validait le projet pendant sa réalisation, puis remettait tout en cause après la publication ?

Merci d'avance pour vos retours, dans le respect et avec des avis constructifs.