



Du crédit à l'encaissement :
**Comment suivre et maîtriser vos
risques clients**

Les créances clients de votre entreprise sont un indicateur important de sa santé.

Du crédit à l'encaissement :

Comment suivre et maîtriser vos risques clients

Un suivi précis des créances impayées et de vos risques clients vous aidera à identifier les points d'amélioration de vos procédures et vous aidera à prendre des actions afin de minimiser les risques et de protéger votre entreprise.

La gestion de vos créances est devenue encore plus importante qu'elle ne l'a jamais été, ces derniers mois, avec l'augmentation du nombre de défaillances et d'autres facteurs tels que l'interruption des chaînes d'approvisionnement, qui ont un impact négatif sur les entreprises du monde entier. En ces périodes d'incertitude économique, vous devez suivre régulièrement vos créances. Une détection précoce des risques vous aidera à éviter ou à minimiser vos pertes potentielles.

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils et actions pour faciliter le suivi de vos risques et sécuriser votre trésorerie en cette période d'incertitude économique.



1. Classez vos clients par profil de risques

La répartition de vos clients en profil de risques, vous aidera à identifier des modèles et à établir un profil de risque. Par exemple, si un client se démarque dans un groupe parce qu'il fait preuve de mauvaises pratiques de paiement, il peut présenter un risque de paiement plus élevé. Vous pouvez aussi trouver des indicateurs de tensions dans un pays ou un secteur spécifiques.

Vous pouvez également évaluer le profil et la segmentation de votre clientèle. Si votre chiffre d'affaires est concentré majoritairement sur quelques clients, votre risque est plus élevé et vous pouvez être davantage confrontés à des tensions de trésorerie, si vous perdiez certains de ces clients. À l'inverse, les clients qui ne représentent qu'une petite partie de vos créances ne devraient pas avoir un impact trop important s'ils ne vous paient pas.

Voici quelques exemples de catégories possibles :

- Clients domestiques
- Clients étrangers (vous pouvez différencier davantage par pays ou par région)
- Secteurs d'activités
- Catégories de produits
- Taille du client
- Pourcentage de vos créances globales que représente le client
- Débiteurs avec et sans garantie de paiement

2. Limitez votre exposition aux créances douteuses

En plus d'identifier les clients ou les zones qui présentent un risque plus important pour votre trésorerie, il est utile de répertorier les dispositifs les outils et les garanties que votre entreprise utilise pour sécuriser ses créances. Il peut s'agir notamment de :

- Cautions
- Reconnaissance de dette
- Assurance-crédit
- Factoring
- Lettres de crédit
- Lien
- Clause de Réserve de propriété
- Transfert d'actifs
- Cession de créances

L'analyse de vos outils et garanties pour sécuriser vos ventes, peut vous aider à évaluer vos pertes potentielles qui peuvent être élevées et le pourcentage de votre portefeuille qui est protégé.

3. Analysez votre historique de pertes

L'examen de l'historique de vos pertes vous permet de tirer des conclusions sur vos risques de défaillance. Y-a-t-il un profil ? Par exemple, les créances douteuses sont-elles regroupées dans un secteur ou une zone géographique particulière ? Pouvez-vous identifier un groupe plus risqué pour lequel vous devez exiger plus de garanties ?

De plus, il peut vous aider à identifier les profils pour lesquels il vous faudra être plus prudent à l'avenir. L'analyse de l'historique de vos pertes peut également vous aider à évaluer l'efficacité de vos procédures de gestion de vos créances clients. Vous pourrez aussi également identifier les améliorations à apporter à vos procédures de credit management ?

- Retracez l'historique des créances douteuses au cours des cinq dernières années
- Différenciez les défaillances en fonction de critères précis. Par exemple, selon le secteur, la taille d'entreprise, la région
- Évaluez les risques potentiels futurs par profil et mettez en place des procédures pour minimiser les risques

Il convient également de prêter attention aux éventuelles défaillances dans votre secteur. Le nombre de défaillances a-t-il augmenté et votre secteur est-il plus vulnérable suite aux conditions de marché actuelles ? Il peut être utile de chercher des garanties pour protéger votre entreprises contre le risque d'impayé.

Du crédit à l'encaissement :

Comment suivre et maîtriser vos risques clients

4. Calculez le DSO - Délai de règlement

Le délai moyen en jours entre la facturation et le paiement est votre DSO et constitue un bon indicateur de l'efficacité de vos procédures de crédit management.

Pour calculer votre DSO, divisez d'abord le total de vos créances par la valeur totale de vos ventes à crédit. Multipliez ensuite ce chiffre par le nombre de jours de la période que vous évaluez. De nombreuses entreprises calculent leur DSO sur une base régulière, mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Formule du DSO

$$\text{DSO} = \frac{\text{Créances total des ventes à crédit}}{\text{nombre de jours}} \times \text{nombre de jours}$$

$$\text{DSO} = \frac{100\,000}{150\,000} \times 30 = 20$$

Exemple de calcul du DSO

Un suivi régulier de votre DSO vous aidera à :

- suivre l'évolution de ce ratio au cours des dernières années/mois
- comparer ce ratio à la moyenne de votre secteur - si le DSO de votre entreprise est beaucoup plus élevé ou plus bas que la moyenne de votre secteur, proposez des conditions de paiement plus ou moins strictes par rapport à celles de vos concurrents ?
- analyser le nombre de clients qui paient dans les délais et ceux qui sont en retard.
- mesurer l'efficacité des procédures de recouvrement et d'encaissement de vos créances.

Il se peut que votre plus gros risque ne soit pas votre client, mais plutôt vos procédures internes de recouvrement. Revoir vos procédures peut se traduire par une diminution du délai de règlement et donc une réduction de vos risques.

5. Etablissez une balance âgée

La balance âgée est un tableau qui enregistre vos créances en fonction de leur ancienneté.

Cette formule vous permet de calculer le délai de règlement de chaque client pour :

- évaluer la santé financière de chaque client
- analyser l'évolution de votre entreprise – votre secteur est-il en train de ralentir ?
- évaluer vos pratiques de vente – vos commerciaux accordent-ils des durées de crédit trop longues ?

6. Identifiez les risques de tension de trésorerie

Lors de l'évaluation de la solvabilité de vos débiteurs, les événements futurs, les procédures et les actions à mener doivent être planifiées :

Il est souhaitable de prendre en compte notamment :

Nouveaux produits / groupes cibles

Le fait de changer de clientèle ou de lancer des nouveaux produits ou services peut engendrer de nouveaux risques d'impayés. Vous pouvez essayer de les minimiser, par exemple avec une assurance-crédit, du factoring ou des cautions, au moins jusqu'à ce que le nouveau service ou client trouve sa vitesse de croisière.

Nouveaux pays / Nouveaux marchés

L'exportation vers un nouveau marché peut comporter des risques, notamment des lois ou des pratiques commerciales que vous ne connaissez pas, des règles différentes en matière d'importations et de droits de douane et une instabilité politique potentielle. Une analyse approfondie des risques pour chaque marché sur lequel vous faites du commerce vous aidera à identifier et à prendre des mesures pour minimiser les risques.

Développement de votre activité

Si votre entreprise connaît une croissance de ses ventes, il faut vérifier si la structure de votre poste clients est restée inchangée ou si des changements de marché ou de nouveaux produits sont intervenus suite à cette progression de vos ventes. Votre équipe de vente fixe-t-elle des conditions de paiement raisonnables? La croissance de vos ventes entraîne-t-elle des risques plus élevés pour votre entreprise ?

Nouveaux clients

En effectuant une étude préalable approfondie et en demandant des lettres de crédit ou en étant couvert par une assurance-crédit pour chaque nouveau client, vous pourrez minimiser les risques liés au référencement d'un nouveau client.

Il est également utile d'analyser chaque client individuellement pour évaluer ses risques et fixer ses conditions de règlement. Par exemple, un client peut présenter un risque très faible bien qu'il soit situé dans une région considérée comme très risquée. Si vous le refusez uniquement en raison de sa situation géographique, vous risquez de passer à côté d'une opportunité commerciale.

7. Évaluez l'impact de vos conditions de paiement sur votre trésorerie

Faites une analyse pour savoir si vos conditions de paiement répondent aux exigences de votre entreprise ou si elles doivent être adaptées. Souvent, de nombreuses situations individuelles peuvent donner lieu à trop de spécificités et entraîner des retards de paiement. Vous pouvez aussi chercher à réduire le nombre de clauses dans vos conditions de paiement ou trouver des moyens de les rendre plus efficaces, par exemple à l'aide d'incitations au paiement telles que des primes, des ristournes, des délais de paiement.

8. Développez les compétences de votre équipe de crédit management

Le risque de pertes peut être réduit par des gestionnaires de crédit qualifiés. En période de tension économique, comme dans la situation actuelle de la pandémie COVID-19, vous pouvez protéger votre trésorerie en dédiant une équipe à la gestion de vos comptes clients avec des analyses hebdomadaires et en donnant à cette équipe les moyens d'agir rapidement.

Commencez par un audit des compétences de votre équipe de crédit management, puis renforcez-la, avec de nouveaux collaborateurs si nécessaire et un programme de formation pour conserver leur motivation. Vous pouvez également inciter vos collaborateurs à participer à des événements axés sur les flux de trésorerie :

- Séminaires et conférences
- Événements de networking avec d'autres professionnels du crédit management
- Adhésion à une association de crédit management
- Documentation technique
- Forums et webinaires sur Internet

Clause de non-responsabilité

La présente publication est fournie à titre informatif uniquement et ne se veut pas être une recommandation ou un conseil au lecteur sur des transactions, des investissements ou des stratégies particuliers. Les lecteurs doivent prendre leurs décisions personnelles, commerciales ou autres concernant les informations fournies. Bien que toutes les précautions aient été prises pour garantir la fiabilité des sources d'informations utilisées et publiées dans le présent document, Atradius décline toute responsabilité en cas d'éventuelles erreurs ou omissions dans les présentes informations, et par rapport à toutes les conséquences résultant de leur utilisation ou interprétation. Toutes les informations contenues dans cette publication sont fournies « telles quelles », sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, de durabilité, ni des résultats obtenus en les utilisant et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. En aucun cas la responsabilité d'Atradius, des entreprises ou partenaires avec qui elle entretient des relations, ni de leurs partenaires, agents ou employés, ne peut être invoquée par quiconque pour toute décision ou action fondée sur l'utilisation des informations contenues dans le présent document ou de tout dommage en résultant, spécifique ou de nature similaire, même si la possibilité de tels dommages a été expressément soulignée.

Suivez Atradius



Atradius



@atradius



atradiusfrance



Contacts
atradius.com

Atradius
159 rue Anatole France
CS 50118
Levallois-Perret 92300
Tél. +33 (0)1 41 05 84 84

info.fr@atradius.com
www.atradius.fr