

GERER VOTRE POSTE CLIENT

- ① LES RAISONS FONDAMENTALES DE GERER SON POSTE CLIENT – RISQUES & OPPORTUNITES
- ② QUATRE AXES OPERATIONNELS A TRAVAILLER
- ③ LES QUESTIONS A SE POSER ET LES INDICATEURS DE SUIVI
- ④ DONNEES CLES ET RESSOURCES

GERER VOTRE POSTE CLIENT

LES RAISONS FONDAMENTALES DE GERER SON POSTE CLIENT

1

RISQUES

- SUR 800 MILLIARDS D'EUROS DE CREDITS INTER-ENTREPRISES C'EST

 Plus de **25 MILLIARDS DE RETARD** pour les seules PME

 Plus de **55 MILLIARDS D'IMPAYES** pour les seules PME

- UN IMPACT SUR VOTRE RENTABILITE
- UN IMPACT SUR LA PRESENTATION DE VOS COMPTES A VOS CREANCIERS

OPPORTUNITIES

- UNE OCCASION D'ORGANISER SON EQUIPE SUPPORT
- UNE OCCASION DE SUIVRE LA QUALITE PERCUE PAR LE CLIENT
- UN MOYEN DE RASSURER SON BANQUIER
- UN MOYEN DE REDUIRE SES COUTS DE FINANCEMENTS

Transformer la gestion du poste client en
FORCE pour votre entreprise

18% des dirigeants de PME citent les retards de paiement comme une source d'inquiétude

Les moyens d'actions sont faciles à mettre en place pour une efficacité immédiate

GERER VOTRE POSTE CLIENT

QUATRE AXES OPERATIONNELS A TRAVAILLER

2

1 Une préparation en amont : organisation, outils et procédures.

- Paramétrage outil
 - Informations administratives du client
 - Contrats de vente (CGV, information pied de page facture)
 - Procédures
 - Gouvernance
- ✓ Inscription des conditions de paiements dans vos CGV et sur vos factures ou sur le BC
 - ✓ Enregistrement dans votre logiciel client (comptable ou métier) de toutes les informations (cohérence CGV et CGA ou BC client, contacts, etc...)
 - ✓ Rédiger une procédure à suivre en fonction des situations
 - ✓ Instaurer la gouvernance des processus (RACI) pour fiabiliser les décisions

2 Le facteur humain

- Former la/les personnes en charge su poste client
 - Connaissance client
- ✓ Votre équipe comptable doit être sensibilisée (voire incitée via son évaluation) au suivi strict du poste client et de l'atteinte des objectifs fixés
 - ✓ Comparer la performance des personnes en charge (si+1 personne) et ajuster les tâches aux compétences de chacun si nécessaire
 - ✓ Former l'équipe aux relances et à la négociation pré-contentieuse
 - ✓ Connaissez vos clients (note de crédit, habitudes de paiements, contacts, process spécifique de facturation et conditions spécifiques de paiements inscrits dans les CGA ou sur le BC, ...).

LES PREREQUIS A UNE BONNE GESTION DU POSTE CLIENT

- Suivre les dépassements de délais autorisés à J+1
- Détecter la cause du retard de paiement
 - ✓ Litige sur produit/service, prestation non terminée
 - ✓ Mauvaise fois client
 - ✓ Difficulté passagère ou pas
 - ✓ Organisation défaillante du client
- Je formalise mes échanges
- Suivre l'arbre de décision de la procédure et le RACI défini
- En tant que DG de PME, faite un point régulier (mensuel) sur le suivi client avec la compta, le commercial, la production afin d'avoir une visibilité et décider/arbitrer si besoin

3 Au quotidien : une animation du processus

4 Parties tierces

- Médiateur d'entreprise
 - Huissier
 - Avocat
 - Assureur crédit
 - Pensez au temps partagé en fonction du volume. Le suivi du poste client n'est majoritairement pas un temps plein lorsque celui-ci est organisé
- ✓ Un choix en fonction de votre clientèle, de vos équipes et de la situation

GERER VOTRE POSTE CLIENT

LES QUESTIONS A SE POSER ET LES INDICATEURS DE SUIVI

3

❑ Quels indicateurs pour un suivi efficace ?

Le ratio de délai moyen (actuel et recherché)

Calculer le délai moyen de paiement et prenez en compte la saisonnalité pour déterminer l'enjeu ? **Vais-je gagner 50K€ ou 500K€ de trésorerie ?**

Répartition de la balance âgée de mes clients

Gérer l'effort : Focus plutôt sur ceux à 45 jours et plus que sur ceux payant à 20 jours

Qualité de risque crédit (rating) de mes clients

Un mauvais payeur coûte 1 à 5% d'intérêts et réduit la marge d'autant, **un client en faillite** qui ne règle pas vous **fait perdre 100%**. Adapter le délai de paiement et le suivi aux clients fragile pour agir avant une procédure

Type de clients et secteurs d'activités

Traiter avec un artisan, une PME, une ETI ou un grand groupe impacte vos **processus**, et votre **outillage**

Les **délais légaux** maximum sont **différents selon le secteur**

Montants des factures

Les factures de **1K€** ou de **100K€**, ou établis à la livraison, ou selon un calendrier d'avancement impactent vos processus

❑ Quelques bonnes questions à se poser

Qui est le plus à même de relancer le client : Le commercial le service administratif ou autre ?

Est-ce que mon entreprise apporte une **réponse** rapide **lorsque je suis en défaut sur ma prestation** ?

Est-ce que j'obtiens systématiquement un **paiement partiel si j'accorde un moratoire** ?

Si je travaille **avec des grands groupe mon processus de facturation et de relation avec leur service comptable est il bon** pour ne pas être pénalisé lors des appels d'offres suivant ?

Quel choix stratégique faire ?

Externaliser pour un confort mais au détriment de la **relation client**, d'un possible **risque d'image** et du **coût** ou **internaliser** pour un maintien du **contact client** mais un besoin de **compétences internes**, de **formation** et d'**outils**;

Quel(s) client cumul tous les risques et que dois-je faire de cette relation ?

Je suis moi-même client de mes fournisseurs : je renégocie mes conditions d'achats avec eux pour éviter de payer trop tôt

GERER VOTRE POSTE CLIENT

QUELQUES DONNEES CLES ET RESSOURCES

La Loi de Modernisation de l'Economie (LME) de 2008 est le pilier de la relation client-fournisseur

- <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000019283050>
- Plus d'info sur DGCCRF

Délai normal :

- Date de facture + 45 jours
- Maximum légal en cas d'accord entre les parties 60 jours ou 45 jours fin de mois

Spécificités secteur public (facture digitale déposée sur Chorus) :

- Entreprise publiques 60 jours
- Etablissement sanitaires et armée : 50 jours
- Etablissements publics et collectivités locales : 30 jours

Spécificités autres

- Transport, location voiture : 30 jours
- Alcool : fin de mois livraison + 30 jours
- Denrée périssable : livraison + 30 jours
- Bétail sur pieds : livraison + 20 jours
- PME achetant vos produits pour revente en l'état hors UE : 80 jours

Bon à rappeler sur les mécanismes de **sanctions pour vos clients**:

- Un **particuliers** encours **maximum 75 000 euros** d'amende
- Pour une **personne morale** c'est **2 000 000 euros**.

Le montant est **x2 en cas de récidive**

Ainsi **au premier semestre 2023**, la DGCCRF a lancé ou mené à bien des procédures de sanction administrative pour **un total de 30 millions d'euros d'amende pour 224 entreprises**

Observatoire des délais de paiements pour comparer vos délais à ceux des concurrents de votre secteur

<https://presse.economie.gouv.fr/13062023-rapport-annuel-2022-de-lobservatoire-des-delais-de-paiement/>

Seaside Conseil Finance

A Saint Gilles Croix de Vie depuis 2016

Une approche est bienveillante

Une séniorité

Une démarche sur mesure

Des actions concrètes

Mission de conseil

Intérim-Management

Management de transition

Temps partagé

Efficacité opérationnelle

Finance, contrôle de gestion

Gestion des risques

Gouvernance

Stratégie

Diagnostic et mise en place

Ce que disent nos clients

« Je vous recommande l'accompagnement de François », **Directeur général de fédération**

« François a accompagné notre groupe sur un projet complexe d'étude d'opportunités sur un nouveau marché. Nous avons apprécié son grand professionnalisme et la manière dont il nous a accompagné de manière précise et pertinente », **Directeur Grands Comptes et Partenariats**

« François est un grand professionnel, compétent, engagé, à l'écoute de ses clients. Il a su s'intégrer parfaitement aux équipes lors de ses missions au sein de notre entreprise. Face à des problèmes complexes, il a le talent de proposer des solutions pragmatiques grâce notamment à ses expériences opérationnelles dans de grands Groupes. C'est un consultant ancré dans la réalité avec un excellent contact et une capacité à obtenir l'adhésion grâce à une grande capacité d'adaptation », **Directeur des Risques**

« François a assuré le rôle de manager de transition sur la direction des contrôles et risques opérationnels. Sa mission a permis dans un premier temps de maintenir le dispositif en place. Par la suite, sa faculté d'adaptation et son expertise ont également facilité la mise en place de nouveaux KPI sur nos dashboards », **Responsable Pôle Risques Financiers**

Votre contact

François Pineau



francois.pineau@seaside-finance-conseil.com



+33 (0)6 61 97 47 27