

WHITE PAPER

Poste clients : les 6 chiffres clés pour reprendre le contrôle

766 035 €

Montant dû

▼ -35%

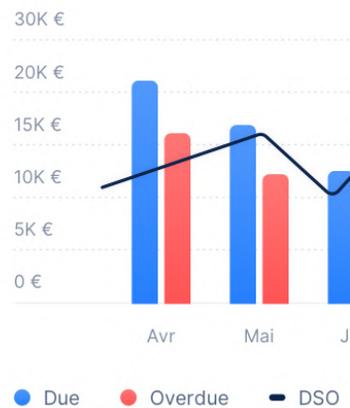
360 836 €

Échu

405 199 €

Non Échu

DSO



Cohortes de facturation

	Facturé	< 30 jrs
Avril	326 780 €	12%
Mai	274 837 €	21%
Juin	136 014 €	27%
Juillet	149 912 €	32%
Août	272 144 €	39%
Septembre	346 482 €	41%
Octobre	412 368 €	45%

Balance agée



Tags

Net à payer

Devise

82

Sellsy

4 810,00

EUR

Quickbooks

Factored

+2

2 120,60

EUR

< 30

Se faire payer à temps est crucial pour toutes les entreprises.

Mais une fois ce constat fait, comment s'y prendre ?

Dans les entreprises classiques, se faire payer était de la seule responsabilité des équipes financières comme s'il s'agissait d'une tâche de support. Mais ça c'était avant.

Pour les entreprises modernes, le constat est sans appel, se faire payer est une problématique pour tous et un **travail collaboratif**, mené de concert par les équipes financières, commerciales, opérationnelles et parfois même les dirigeants.

A cet effet, de nouveaux rôles transverses (que l'on appelle parfois "*finance ops*") sont apparus au sein de ces entreprises pour mieux gérer ces sujets, au plus proche des problématiques business. Mais ceux ci ne sont pas toujours au fait de toutes les notions financières...

Tout le monde est d'accord, pour se faire payer, il faut commencer par mesurer et se fixer des objectifs. Mais mesurer quoi ?

DSO, taux de défaut, balance âgée, échus, irrécouvrables...

Tout cela peut parfois paraître obscur, mais... seulement **6 chiffres** sont nécessaires à mesurer pour un bon suivi du poste clients, et atteindre vos objectifs.

Nous sommes heureux de vous les présenter dans ce eBook, afin de vous aider à reprendre le contrôle sur votre trésorerie. Bonne lecture !



Alexandre Louisy, CEO @ Upflow

1 Encours clients et délai de paiement constaté

2 Echu et non échu

3 Balance agée

4 Taux de défaut

5 Exposition client par responsable de compte

6 DSO

1

Encours clients et délai de paiement constaté

Le terme "encours clients" fait référence à la somme des créances clients. Cette somme regroupe l'ensemble des factures impayées à un instant donné, qu'elles soient en attente de paiement ou en retard de paiement. Elle comprend donc le montant des factures émises et non encore encaissées.

L'encours client et le délai de paiement constaté sont des mesures basiques pour suivre et optimiser la gestion de son poste clients. Il est primordial d'identifier les clients qui ont effectué un paiement, ceux qu'il faut relancer, ceux qui présentent un retard de paiement excessif, etc.

Assurer la surveillance quotidienne des encours clients permet à l'entreprise d'optimiser la gestion de son poste clients mais aussi de prendre des décisions stratégiques.

The screenshot displays a software interface for managing a client named 'Carrefour'. On the left, a vertical navigation bar contains icons for home, search, and other functions. The main content area is divided into two sections. The top section, titled 'Carrefour', provides summary statistics: 'ENCOURS TOTAL' of 229 818,87 \$, 'DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT' of --, and 'DERNIER CONTACT' of 07/06/2019. Below this, it lists the 'Responsable de compte' as Raphaëlle Balocco, a 'Plan de relance' with a 'Nouveau plan de relance' button, and an 'Espace client' with an 'Accéder à l'espace client' button. The bottom section, titled 'Factures', shows a list of 'Dernières factures' with columns for 'Référence', 'Statut', 'Échéance', 'Descriptif', and 'Net à payer'. A 'Voir toutes les factures' button is located at the top right of this section. The table lists 10 invoices, with 8 marked as 'ÉCHUE' (overdue) and 2 as 'NON ÉCHUE' (not overdue).

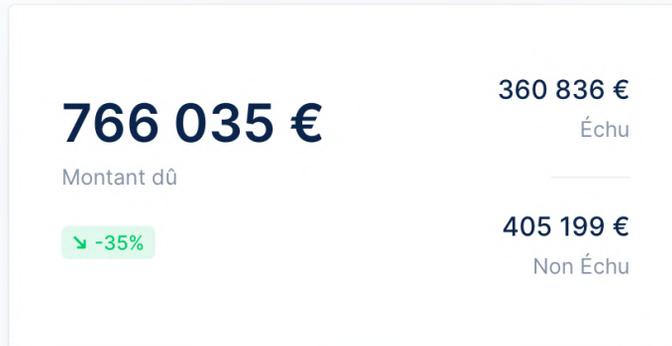
Référence	Statut	Échéance	Descriptif	Net à payer
#086647	ÉCHUE	01/06/2019		14 036,96 \$
#309429	ÉCHUE	20/05/2019		27 797,57 \$
#394752	ÉCHUE	09/05/2019		28 469,53 \$
#265123	ÉCHUE	05/05/2019		11 302,40 \$
#431515	ÉCHUE	21/03/2019		5 849,98 \$
#195964	ÉCHUE	18/02/2019		47 175,79 \$
#139326	NON ÉCHUE	29/09/2019		19 069,41 \$
#099585	NON ÉCHUE	26/09/2019		29 688,95 \$
#979417	NON ÉCHUE	12/09/2019		14 053,57 \$

2

Echu et non échu

Le mot "échu" signifie arriver à échéance. Dans le domaine comptable, les termes "échu" et "non échu" font référence à la date de paiement demandée de la facture.

- Une facture est "non échue" lorsqu'elle est en attente de paiement, mais pas encore en retard. Sa date d'échéance est dans le futur.
- Une facture est "échue" lorsque la date d'échéance est dépassée. Théoriquement, cela ne devrait pas arriver ! Malheureusement... C'est souvent le cas dans le monde B2B.



La répartition de vos créances échues et non échues est un indicateur important du fonctionnement de votre activité. Si la majorité est en retard de paiement, c'est mauvais signe !

2

Echu et non échu

Q Rechercher une facture... Export

<input type="checkbox"/>	Référence	Client	Statut	Échéance	Descriptif	Tags	Net à payer	Devise
<input type="checkbox"/>	#763891	Datawords	ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...	Sellsy	4 810,00	EUR
<input type="checkbox"/>	#192861	Bouygues	ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...	Quickbooks Factored +2	2 120,60	EUR
<input type="checkbox"/>	#066553	Credit Agricole	NON ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...		1 911,62	EUR
<input type="checkbox"/>	#552311	Kering	ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...	Quickbooks	1 588,44	EUR
<input type="checkbox"/>	#395969	Cappgemini	NON ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...		1 231,55	EUR
<input type="checkbox"/>	#151418	Orange	NON ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...		224,15	USD
<input type="checkbox"/>	#042061	Total	ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...		1 317,00	USD
<input type="checkbox"/>	#896162	Carrefour	PAYÉE	09/06/2019	Commande apéritif pou...	Perso Marketing	0,00	EUR
<input type="checkbox"/>	#908256	Orange	ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...		2 415,25	EUR
<input type="checkbox"/>	#579417	Danone	ÉCHUE	09/06/2019	Commande apéritif pou...		462,30	USD
<input type="checkbox"/>	#641915	Gravotech	PAYÉE	09/06/2019	Commande apéritif pou...	Factored	0,00	EUR

< > 1-42 sur 168 factures Total dû €96 064,50

Sans un suivi rigoureux des factures, une entreprise ne peut garantir de se faire payer dans les temps ! Une vision globale du statut de chaque facture permet d'avoir une compréhension rapide et claire du montant dû. C'est indispensable pour relancer les clients.



Plus de 50% de factures en retard de paiement ?
Il est temps d'agir !

3

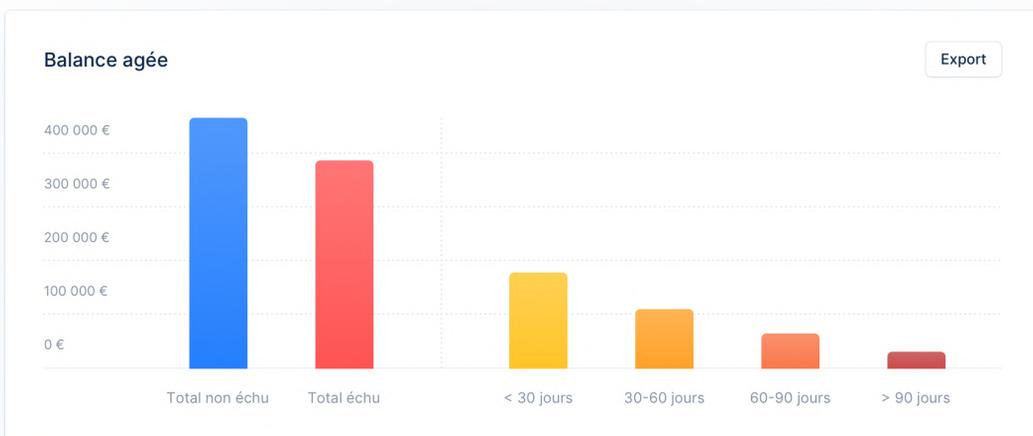
Balance âgée

La balance âgée est une représentation de l'ancienneté des factures. Elle se focalise tout particulièrement sur les factures échues, donc en retard de paiement. Elle est régulièrement utilisée durant un exercice comptable pour pouvoir faire le point sur les factures impayées et relancer les clients concernés.

En effet, une facture qui est en retard d'un jour ne représente pas le même risque qu'une facture en retard de 3 mois ! Et les risques de non paiement associés ne sont pas les mêmes. C'est ce que représente la balance âgée de manière graphique ou sous forme d'un tableau. Ce document est très utile pour analyser les risques de non paiement dans le total des encours clients.

Au delà de 90 jours de retard, la probabilité de non paiement est multipliée par 6, ces factures-ci doivent donc être gardées à un volume minimum !

L'objectif de nombreuses entreprises est d'augmenter les ventes, mais assurer l'encaissement des factures émises est tout aussi important !



Une balance âgée d'un poste clients sain est donc une balance dont la répartition est la plus à gauche, vers les créances peu en retard. Apprenez à les repérer en un clin d'oeil !

4

Taux de défaut

Malgré toutes les précautions prises sur la relance, certaines factures ne seront jamais payées, pour cause de litige non résolu ou bien de client ayant fait faillite. Ces factures, alors déclarées « irrécouvrables », représentent une perte sèche pour l'entreprise qui a souvent engagé des coûts importants pour délivrer une prestation, et doivent donc être surveillées de près.

Le taux de défaut (aussi appelé *Risque de Crédit*) est un ratio calculant le pourcentage de non-paiement de l'encours client, c'est-à-dire la part des factures émises qui ne seront jamais payées pour une période d'émission donnée.

Au-delà de la perte pour l'entreprise, un client qui ne paye pas (ou qui a une probabilité de défaut de paiement élevée) est à éviter dans l'activité commerciale de votre société. Il est important de bien mesurer ces éléments.

Mais les équipes peu rigoureuses sur leur suivi financier ont parfois tendance à ne pas passer ces factures en irrécouvrables afin de ne pas déclarer de perte, alors qu'elles n'ont plus aucune chance d'être payées. C'est la raison pour laquelle le taux de défaut inclut souvent les factures dépassant les 90 jours de retard.

Cohortes de facturation						Export
	0-30 jrs	30-60 jrs	60-90 jrs	>90 jrs	> 180 jrs	Impayés
Avril	12%	35%	24%	7%	31%	32 678 €
Mai	23%	29%	89%	11%	54%	21 987 €
Juin	27%	40%		23%	5%	9 521 €
Juillet	35%	8%		74%		47 972 €
Août	42%	36%				3 415 €

4

Taux de défaut



Auparavant, cette donnée était exclusivement basée sur les pertes constatées de l'année passée. Mais depuis Janvier 2018, la norme comptable IFRS9 intègre le principe de "perte de crédit attendues".

Cette nouvelle norme a deux impacts pour les entreprises :

- sur les finances : l'augmentation des provisions pour créances douteuses peut aller jusqu'à 25% et impacte donc les pertes et les profits des entreprises concernées.
- sur l'information : les entreprises demanderont plus d'informations sur la solvabilité de leurs clients.

5

Exposition client par responsable de compte

L'exposition client par responsable de compte permet d'analyser la performance de vos commerciaux. Cet indicateur aide à mieux comprendre l'activité de chaque commercial en détaillant qui sont les responsables de compte qui vendent mais surtout qui sont ceux qui encaissent de l'argent pour l'entreprise.

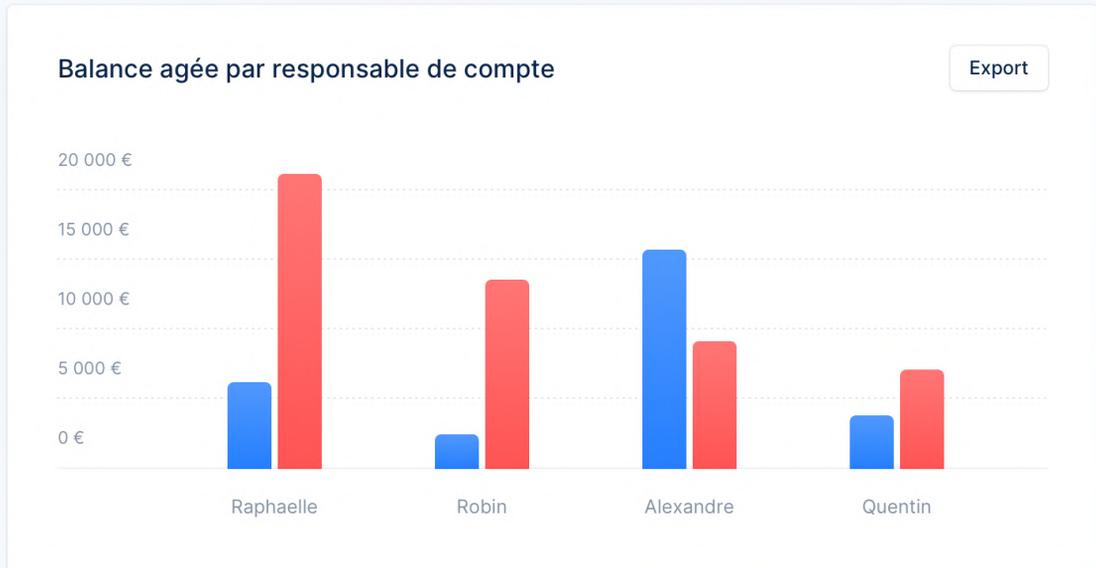
*Par exemple, Alexandre signe 5 contrats par mois mais aucun client ne paye alors que Raphaëlle ne signe que 2 contrats chaque mois, mais elle encaisse 100% des montant facturés.
Une différence de taille pour l'entreprise et l'équipe financière.*

Avec ces chiffres, l'équipe financière est en mesure de mieux comprendre les comportements de paiement des clients et ainsi reprendre son rôle stratégique au sein de la société. L'équipe financière peut rapidement identifier les mauvais payeurs et les bons payeurs.

Grâce à ces informations, elle peut prendre des décisions stratégiques afin d'anticiper les impayés : déclencher des actions de relance ou demander aux commerciaux de négocier des accords de vente plus stricts, par exemple.

5

Exposition client par responsable de compte



Une meilleure sensibilisation de vos équipes à ces sujets de recouvrement vous permet d'identifier rapidement les comportements à éviter, de mettre en oeuvre une politique de recouvrement collaborative, et de limiter les impayés.

6 DSO

Le délai moyen de paiement permet de connaître le temps nécessaire entre l'émission d'une facture et le paiement de cette facture au sein d'une entreprise. Le délai moyen de paiement (aussi appelé DSO, Days Sales Outstanding ou Nombre de Jours Crédits Client) représente le temps pendant lequel le chiffre d'affaires facturé reste non encaissé.

L'intérêt du DSO réside dans le fait qu'il s'agit d'un calcul relatif, qui ne dépend donc pas de votre chiffre d'affaires, qui lui peut augmenter avec votre activité.

Véritable levier pour améliorer la trésorerie d'une entreprise, le DSO a l'avantage d'être simple à lire :

- Si le DSO s'améliore (il diminue), cela signifie que vos clients vous payent plus rapidement et donc que votre besoin en fonds de roulement diminue. C'est une bonne nouvelle pour votre trésorerie !
- Au contraire si votre DSO se dégrade (il augmente), cela signifie que vous mettez de plus en plus de temps à vous faire payer. Vos clients se financent sur votre trésorerie, que vous devez compenser par ailleurs. Ne laissez pas cela arriver !



6 DSO

Mesurer son DSO s'avère utile pour prendre des décisions stratégiques pour la trésorerie de l'entreprise mais aussi pour piloter sa stratégie commerciale. Le DSO permet de mesurer de manière synthétique la performance de votre poste clients. Avec cette information, vous pouvez vous prémunir des retards de paiement en négociant des accords commerciaux spécifiques avec les mauvais payeurs (en demandant un acompte par exemple).

Quelle que soit votre méthode de calcul du DSO, l'information la plus importante est son évolution. L'optimisation du délai moyen de paiement doit rester votre objectif premier.

A présent, ces chiffres n'ont plus de secrets pour vous !

Et ils sont très importants pour gérer votre stratégie d'entreprise et pour assurer la pérennité de votre trésorerie.

Chez Upflow, nous savons que se faire payer à temps représente un enjeu important pour l'ensemble de votre entreprise, pas uniquement pour l'équipe finance. Se faire payer est tout aussi important que de vendre votre produit ou votre service !

Notre ambition est d'apporter un outil adapté aux problèmes des équipes financières mais aussi commerciales et dirigeantes. Nous avons construit Upflow pour permettre aux entreprises B2B de se faire payer plus facilement mais aussi de les aider à mieux piloter leur trésorerie.

Pour cela, nous avons développé un tableau de bord optimisé. Depuis votre plateforme Upflow, accédez à une vue globale sur l'ensemble de vos données : **délai moyen de paiement, encours clients, balance âgée**, etc. Pas d'erreur de calcul possible, Upflow automatise cette tâche pour vous donner une vue en temps réel de votre poste clients !

Upflow vous permet non seulement de mesurer correctement ces indicateurs, mais surtout de mettre en place une stratégie efficace pour améliorer votre trésorerie.

Pour aller plus loin dans votre analyse, estimez le coût de votre poste clients !

[Estimateur de coûts](#)

Contacter un expert

upflow.

www.upflow.io