

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	9 Le contrôle de la firme et de son environnement 9.7 Le suivi des clients	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

9.7.1 L'encaissement des factures

Un bon client est avant tout un client qui règle ses factures dans le temps imparti. Une des causes d'inefficacité d'une entreprise est de pas savoir se faire payer en temps et en heure, inefficacité qui peut la mener à la cessation de paiement !

Il est donc important de :

&

- Suivre mensuellement le défaut d'encaissement des factures des clients douteux. Le service du **recouvrement** prend alors les mesures nécessaires mais adaptées pour que le client s'acquitte rapidement de sa dette. En moyenne, 2 % des créances clients sont douteuses et 0,7 % sont passées en perte.
- Mesurer les conséquences de cette perte de trésorerie, voire de perte de chiffre d'affaires, pour la santé de l'entreprise.

Le tableau suivant simule l'impact du coût du délai client sur la marge d'exploitation :

Coût moyen pondéré des ressources	15 %					
Chiffres d'affaire	100 %					
- Charges d'exploitation	90 %					
= Marge d'exploitation théorique	10 %					
Délai de paiement en mois	1	2	3	4	5	6
Coût du délai de paiement	1,25 %	2,5 %	3,75 %	5 %	6,25 %	7,5 %
Marge réelle	8,75 %	7,5 %	6,25 %	5 %	3,75 %	2,5 %
Délai de paiement en mois	7	8	9	10	11	12
Coût du délai de paiement	8,75 %	10 %	11,25 %	12,5 %	13,75 %	15 %
Marge d'exploitation réelle	1,25 %	0 %	-1,25 %	-2,5 %	-3,75 %	-5 %

Tableau 404 – L'impact du crédit client sur la marge d'exploitation

Deux types de créances doivent être distingués parce qu'ils n'ont pas le même niveau de risque :

- Les créances pour lesquelles il a été possible de négocier avec clients un moratoire repoussant la date de règlement, voire un échéancier de paiement.
- Les créances pour lesquelles il n'a pas été possible de négocier avec clients un moratoire.

9.7.1.1 La balance âgée

a

La **balance âgée** est un rapport mensuel répertoriant les dettes des clients étalées dans le temps. Usuellement, l'échelle de temps est logarithmique de trois mois.

Les provisions pour impayés peuvent être alors évaluées par exemple à 33 % des créances en moratoire et 75 % des créances non négociées. Le volume des créances douteuses compte autant que leur évolution en pourcentage du chiffre d'affaires de la période considérée.

..

Voici un exemple de balance âgée :