

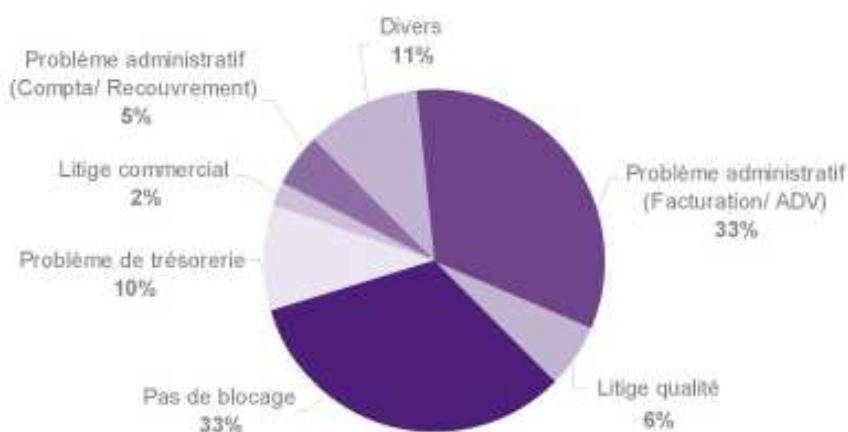
COMMUNIQUE DE PRESSE

Délais de paiement et besoins de liquidités :

La connaissance des causes de blocages de paiement des factures devient un enjeu de plus en plus stratégique pour le DAF.

Compte tenu des projets de loi sur les délais de paiements contractuels, et de la difficulté de l'accès au crédit bancaire consécutif à la crise des subprimes, les entreprises vont probablement avoir un besoin croissant de liquidités. Plus que jamais, elles vont devoir optimiser la gestion de leur encours clients. Connaître les causes de blocage, source de paiements tardifs, leur permettra d'agir efficacement « au bon endroit » pour optimiser leur encours et leur DSO¹.

Une étude sur l'origine des blocages de paiement conduite par le pôle Cash de LowendalMasai, cabinet de conseil opérationnel en optimisation des coûts, donne des éléments de réponse. L'étude, menée sur la base des missions conduites entre 2004 et 2007, révèle que **85 % des Directeurs Administratifs et Financiers interrogés ignorent les causes de non-paiement de leurs factures.**



Cause de non paiement des factures

Lorsqu'on étudie les raisons de non paiement de factures effectivement rencontrées sur le terrain, l'étude montre que dans un cas sur trois, **aucune cause tangible et factuelle** n'en est à l'origine. De nombreuses entreprises attendent simplement d'être relancées pour payer ! Ainsi, un appel efficace auprès du bon interlocuteur peut suffire pour obtenir un règlement.

¹ DSO : Days of Outstanding Service (en français, en-cours client en nombre de jours de chiffre d'affaires)

Dans un autre tiers des cas, l'étude révèle que les factures² sont bloquées pour des **problèmes administratifs simples : 38 %**. Il s'agit avant tout d'erreurs de process et de problèmes de communication entre l'entreprise et son client. Entre l'achat et la facturation, la réalisation d'une prestation implique l'intervention d'une multiplicité de personnes qui ne se connaissent pas forcément et qui fonctionnent différemment, multipliant ainsi les incompréhensions et les oublis.

Quelques problèmes fréquents identifiés chez nos clients :

- Adresses de facturation erronées, erreurs dans la raison sociale,
- Omissions ou erreurs sur le numéro de commande,
- Dépassement de commande dû à des prestations non précisées (exemple : facturation de frais de déplacement),
- Écarts de quantité entre le livré et le facturé,
- Problèmes comptables (lettrage, rapprochements...).

Serge Mosselmans, Directeur - pôle Cash de LowendaMasai : *« Ces problèmes peuvent être solutionnés (et anticipés) par l'action des équipes en charge du recouvrement. Dans ce cas, elles doivent obtenir toutes les précisions nécessaires auprès des services Comptabilité, Achats ou Logistique des deux parties ».*

Les problèmes de trésorerie : Seuls **10 %** des clients sont réellement dans l'impossibilité de payer. Il faut donc vérifier que l'entreprise est véritablement en difficulté. Pour ce faire, des bases de données publiques permettent d'infirmer ou de confirmer les informations.

Serge Mosselmans : *« Si tel est le cas, il ne faut pas hésiter à prendre rendez-vous avec la direction de votre client (DAF ou DG). Il est ainsi plus aisé de négocier rapidement un étalement du remboursement de la dette ou des abattements sur les créances en contrepartie d'un règlement immédiat ».*

Les litiges ne représentent que 8% des causes réelles de blocage. Le client conteste le produit ou le service qu'on lui facture. Il existe 2 grandes typologies de litiges :

- Les litiges techniques liés à des problèmes de qualité ou de non-conformité de la prestation livrée,
- Les litiges commerciaux liés à des évolutions des conditions tarifaires qui n'ont pas fait l'objet d'une nouvelle négociation ou d'avenant signé, de décalages entre les achats négociés et les conditions de paiement imposées, des délais non tenus, etc.

Serge Mosselmans : *« Le traitement de l'insatisfaction client doit se faire par les équipes autres que celles du recouvrement. Idéalement c'est une personne de l'équipe commerciale qui doit piloter et résoudre le problème. Les équipes de recouvrement doivent pour leur part, mettre sous tension le dossier, et relancer, non pas le client, mais la personne dédiée à la résolution du litige pour s'assurer que le dossier est bien traité ».*

² Factures de plus de 150 jours

Les autres causes de blocage : 11 %. Les causes les plus fréquemment rencontrées par le Pôle Cash de LowendalMasai sont des problèmes de mauvaise foi et de blocages relatifs au circuit de validation de la facture.

Le client de mauvaise foi invoque fréquemment les raisons énoncées précédemment, en particulier les problèmes de trésorerie. Le refus de payer, non justifié, constitue parfois un moyen de pression pour obtenir de son fournisseur une réponse à une requête. Dans cette situation, l'entreprise doit rester ferme sur ses positions et négocier de façon incisive, et persévérante tout en préservant la relation commerciale. Les démarches agressives sont à éviter. Il faut cependant demander des informations factuelles et précises : références de paiement, dates de validation, engagements écrits, etc.

Les blocages relatifs au circuit de validation : Dans certaines structures, les signataires d'une facture sont nombreux. Un congé, un séjour à l'étranger et la facture reste "bloquée" sur un bureau. Il est donc nécessaire pour l'entreprise d'obtenir au début de la relation commerciale l'ensemble des données relatives au circuit de validation (noms, coordonnées, rôles et responsabilités, dates et modes de fonctionnement) pour savoir en cas de problème à quel niveau intervenir.

Frédéric Doumenc, Directeur Associé du pôle Cash de LowendalMasai : *« Avec les réformes en cours sur les délais de paiement et l'accès au crédit de plus en plus difficile suite à la crise des subprimes, les relations clients/fournisseurs vont se tendre davantage. La bonne gestion et l'optimisation de son encours client devient une question stratégique pour un DAF. Cette parfaite gestion du poste client nécessitera une analyse fine des causes de blocage du non paiement des factures, pour agir simplement « au bon endroit » et de mettre tout le processus allant de la vente à l'encaissement sous tension ».*

À propos de LowendalMasai

Née des rapprochements de Lowendal group, Masai et Resulteam, LowendalMasai est aujourd'hui la seule société de conseil opérationnel capable de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises en matière d'optimisation des coûts à un niveau international. Dirigée par Pierre Lasry, Président fondateur de Lowendal group et initiateur de la récupération de la TVA sur les frais de représentation en France, LowendalMasai développe une offre de services au sein de 4 groupes d'expertise spécialisés : Social, Fiscal (TVA, immobilisations, impôts locaux, financement de l'innovation), Achats et coûts stratégiques (Sourcing, Transport et logistique, Environnement, Frais généraux, Investissements) et Cash. La rémunération de LowendalMasai repose principalement sur les économies réalisées par les entreprises. LowendalMasai accueille, depuis septembre 2004, AXA Private Equity dans son capital. Avec un chiffre d'affaires consolidé pro format au 31 mars 2007 de 56,5 M€ et 435 salariés, LowendalMasai est présente dans 16 pays parmi lesquels l'Allemagne, l'Espagne, la France, le Portugal, la Grande-Bretagne, les Pays-Bas, l'Italie, les Etats-Unis, la Chine, l'Inde et le Japon.

Contacts presse

LowendalMasai
Alexandra Tomassi
Directeur de la Communication
atomassi@lowendalmasai.com
Tel: 33 (0)1 55 65 18 19

Lorne Conseil
Marc-Antoine Lorne
Conseil presse
lornema@aol.com
Tel : 33 (0)1 40 74 02 81