

Vision PME

DE NOUVEAUX REPÈRES POUR MON ENTREPRISE

DOSSIER

Retards de paiement, découverts bancaires, impayés, problèmes de trésorerie, défaillance...

→ Comment **préserver**
votre entreprise.

ÉDITO

Réduire les impayés et les délais de paiement, optimiser la trésorerie ou communiquer efficacement avec votre banque constituent autant d'aspects stratégiques et vitaux dans la gestion de votre PME.

*Pascal Houillon,
Directeur général Sage France*

SOMMAIRE

Dossier	p. 4
Avis d'expert	p. 12
Méthodologie	p. 18
Témoignage de PME	p. 24
Quiz	p. 30
Glossaire	p. 36



ÉDITO

Relever ensemble les défis financiers

Avec un large éventail de solutions alliant logiciels et services, Sage remplit jour après jour sa mission de "facilitateur de gestion" pour les entreprises.

Forts de notre expérience, acquise depuis plus de vingt ans auprès des PME, nous avons choisi d'aborder et d'approfondir les thématiques stratégiques et opérationnelles qui se trouvent au cœur de vos préoccupations. Le programme Vision PME met ainsi à votre disposition des outils d'information pratiques et complets - tels que ce magazine - pour vous aider à prendre les bonnes décisions au bon moment. Analyses, témoignages d'entreprises, avis d'experts... et même un auto-diagnostic vous permettront d'y voir plus clair, et d'accéder à l'essentiel facilement.

La maîtrise et l'optimisation des flux financiers sont les thèmes que nous avons choisi de traiter dans ce numéro de Vision PME. Il s'inscrit dans la continuité logique des précédentes thématiques : après les salariés, les clients, les prospects, les nouvelles obligations légales... l'heure est venue de parler d'argent. Car réduire les impayés et les délais de paiement, optimiser la trésorerie ou communiquer efficacement avec sa banque constituent autant d'aspects cruciaux dans la gestion, au quotidien, d'une PME. Avec ses partenaires - l'Association française des credit managers et conseils, Microsoft, BNP Paribas, Leasecom, Bodet - Sage France dresse la liste des "bonnes pratiques" et des conseils à suivre en la matière. Autant de points qui, associés à votre système de gestion, devraient vous permettre de minimiser les risques pour votre PME.

Notre objectif : vous faciliter la gestion de votre entreprise et favoriser le développement de votre activité.

Pour prolonger utilement la lecture de ce magazine, nous vous donnons également rendez-vous sur notre portail www.visionpme.com.

Bonne lecture,

Pascal Houillon
Directeur général Sage France

Maîtrisez les flux financiers de votre PME !

Réduire les impayés et les délais de paiement, optimiser sa trésorerie, minimiser les risques, communiquer efficacement avec sa banque... autant d'aspects cruciaux pour la pérennité financière de votre PME. En partenariat avec l'Association française des credit managers et conseils, Sage France dresse la liste des "bonnes pratiques" et des pièges à éviter.

"Généralement, le délai de paiement n'est pas pris en compte lors de la négociation avec les nouveaux clients. Or, accorder des délais de paiement, cela revient à faire crédit. Et faire crédit, c'est prendre un risque. Ce n'est pas pour rien que l'affichette "Ici, la maison ne fait pas crédit" figure très

souvent en bonne place chez le commerçant du coin." Jean-Louis David, Secrétaire général de l'AFDCC, a le sens de la formule mais aussi celui des chiffres. Ainsi, il rappelle que la somme totale des crédits que s'accordent les entreprises françaises entre elles s'élève à plus de 300 milliards d'euros, soit l'équivalent du budget de l'État et trois fois plus que l'ensemble des crédits accordés par les banques !

Jongler avec le nouveau cadre légal

Quitte à y mettre le prix, la tentation est grande pour certaines entreprises de sous-traiter à des prestataires spécialisés une partie des tâches associées à la prise en compte du nouveau cadre légal auquel les entreprises doivent faire face (DADS-U, normes



Trois catégories de clients à identifier dans votre système de gestion

Logiquement, la question des délais et des moyens de paiement devrait être systématiquement évoquée lors des négociations commerciales entre clients et fournisseurs. *"Prendre en main la gestion des moyens et des délais de paiement permet de dégager de la trésorerie positive et de réduire les risques financiers de manière très conséquente"*, précise Jean-Louis David, Secrétaire général de l'AFDCC. Car les délais de règlement se situent en moyenne, en France, aux alentours des 68 jours, dont 15 jours de retard. Un délai subi par les entreprises mais qui est dû, pour un tiers, à de la "non-qualité"

en interne (commandes erronées ou incomplètes, mauvaises adresses de livraison, produits défectueux, etc.) ; pour un autre tiers, à la mauvaise foi des clients et pour un dernier tiers à leur mauvaise santé financière. *"Il y a trois catégories de clients : les bons payeurs, les malins et les mauvais payeurs. Cela doit apparaître dans votre base de données. Et l'idéal consiste à dérouler un scénario pour chaque profil"*, conseille Jean-Louis David en rappelant que près de 12 000 entreprises françaises disparaissent chaque année, faute d'avoir été payées par leurs clients.

IAS/IFRS, formation professionnelle continue, nouvelles réglementations comptables et financières induites par la loi NRE...). Mais se décharger

Les chiffres

25 %

C'est le pourcentage des dépôts de bilan en France dus aux défauts de paiement des clients, sur les 48 000 défaillances d'entreprise* constatées chaque année. Un des taux parmi les plus élevés d'Europe.

de ces obligations sur des tiers n'est pas sans risque. C'est peut-être le signe d'une incapacité à maîtriser et à croiser des données sociales et financières. Or, il ne s'agit pas seulement de satisfaire des exigences légales, mais également de se doter d'outils pour piloter la performance de l'entreprise.

La prise en compte des nouvelles contraintes réglementaires (DADS-U, IAS/IFRS, loi NRE...)** invite donc à s'interroger sur l'organisation de l'entreprise notamment pour diagnostiquer les faiblesses au niveau

* Source : ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie





de la récupération et de la circulation des données. D'où l'intérêt d'initier une démarche qualité globale, couvrant à la fois l'activité au quotidien et la gestion. En se donnant les moyens de "jongler" en interne avec le nouveau cadre légal, les entreprises donnent en outre l'occasion à leurs gestionnaires de "monter en compétences".

**Voir Vision PME n°4

Osez réclamer !

A la question "Réclamez-vous des pénalités de retard ?", 15 % des entreprises répondent par l'affirmative, 47 % par la négative et 38 % déclarent le faire parfois.*

A la question "Si oui, les encaissez-vous ?", 33 % répondent oui, 13 % non et 54 % parfois. Le conseil de Jean-Louis David, Secrétaire général de l'AFDCC : réclamer des pénalités de retard - ou au moins les faire figurer sur vos relances - est désormais une obligation légale. Adaptez la relance en fonction de votre client. Dans tous les cas, le téléphone est plus efficace qu'un simple courrier. Toutefois, il est bon d'avoir une trace écrite de votre geste de relance, en cas de complication.*

* Source : enquête de l'Association française des credit managers et conseils auprès de 300 de ses membres.



Les bonnes pratiques de la relation financière clients

Il est par ailleurs généralement admis que le tiers de la richesse d'une entreprise se situe dans les comptes clients. Un actif qui reste très virtuel tant qu'il n'est pas encaissé... Dans ces conditions, prévenir les impayés permet

Les chiffres

68*

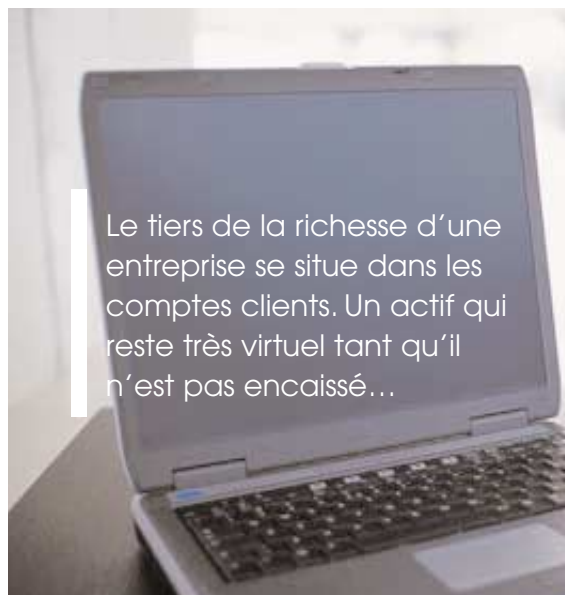
C'est, en nombre de jours, le délai de règlement moyen subi par les entreprises françaises, dont 15 jours de retard.

Conformité des factures : respectez la loi !

Etablir des factures conformes aux obligations du Code du commerce et des impôts permet d'éviter les contestations des clients de mauvaise foi, de se prévenir des mauvais payeurs mais aussi d'éviter des amendes qui, cumulées, peuvent vous coûter très cher : jusqu'à 15 euros par facture et par omission ! La loi NRE qui introduit en droit français les nouvelles dispositions concernant le délai et les pénalités de retard, mais aussi de nouvelles règles de facturation, stipule que chaque facture doit porter 14 mentions obligatoires. Assurez-vous que votre logiciel de gestion les prend en compte !

1. Date
2. Numérotation
3. Coordonnées du vendeur et du client
4. N° d'immatriculation et forme juridique du capital
5. N° de TVA intracommunautaire
6. Dénomination des éléments et quantités
7. Prix HT
8. Taux de TVA applicable
9. Rabais / Remises / Ristournes
10. Date du règlement
11. Escompte applicable en cas de paiement anticipé
12. Taux des pénalités en cas de retard
13. Montant des TVA
14. Identification de la TVA du vendeur

de minimiser d'autant les risques pour son entreprise. Bien identifier son client (un nom commercial n'a aucune valeur juridique pour le recouvrement de créances), fixer des moyens de paiement sur lesquels vous avez la main (traite, effet de commerce, carte bleue, espèces), établir des factures conformes aux obligations du Code du commerce et des impôts (*voir encadré ci-dessus "Conformité des factures : respectez la loi !"*), automatiser les relations avec sa banque... autant de mesures concrètes et simples à appliquer au quotidien et qui relèvent des "bonnes pratiques" de la relation financière avec ses clients (*voir notre tableau pages 10-11*).





Bien évidemment, ces mesures peuvent s'étoffer en fonction du degré de maturité de l'entreprise et de son organisation. Ainsi, la définition et la révision d'une politique de crédit clients, le suivi et le contrôle des

encours ainsi que la maîtrise des flux de facturation, l'imputation comptable (lettrage) et la connaissance précise – à tout moment – de l'engagement réel avec le client (encours) vont permettre non seulement de minimiser les risques mais également d'être capable de produire les bonnes informations pour effectuer ses relances et, en ultime recours, entamer des procédures contentieuses.

Le rôle primordial du système d'information

Mettre en place l'ensemble des procédures préconisées par l'AFDCC n'est pas forcément une tâche facile pour un dirigeant de PME. C'est pour cela qu'il existe sur le marché de nombreux prestataires spécialisés qui proposent leurs services de conseil et d'accompagnement (*voir encadré "L'aide extérieure, utile mais coûteuse"*).

Les chiffres

15 euros

C'est le montant, par facture non conforme, de l'amende qui peut vous être infligée dans le cadre de la loi NRE (Nouvelles Régulations Économiques).

Mais une bonne gestion menée efficacement en interne, s'appuyant sur des logiciels bien paramétrés et mis à jour régulièrement, devrait vous permettre de vous en sortir par vous-mêmes. *"Le rôle du système d'information est crucial dans la gestion des flux financiers avec ses clients car il permet d'anticiper les litiges, mais également d'identifier des axes prioritaires de recouvrement en fonction du montant des créances et de leur ancienneté (balance âgée)"*, précise Jean-Louis David.

Dans tous les cas, chaque jour gagné sur les retards de paiement de vos clients constitue autant de trésorerie venant épaissir le "matelas" financier de votre entreprise. Par exemple, pour une PME qui réalise 360 000 euros de chiffre d'affaires annuel, chaque jour de retard gagné correspond à 1 000 euros de trésorerie supplémentaire.

Faites le calcul et imaginez : si seulement vous pouviez réduire ne serait-ce que de moitié les retards de paiement de vos clients...

L'aide extérieure, utile mais coûteuse

Près de 40 % des entreprises déclarent recourir à un ou plusieurs services externes pour gérer leurs relations financières avec leurs clients. Elles font appel en priorité aux avocats et aux huissiers. Viennent ensuite les experts-comptables et les cabinets de conseil en credit management. Puis les sociétés de renseignement commercial et, enfin, les assureurs-crédit qui permettent d'être indemnisé de la perte subie en cas d'insolvabilité d'un client préalablement identifié. Les sociétés de recouvrement vous assistent pour faire rentrer l'argent "qui est dehors" et celles d'affacturage vous rachètent les créances de vos clients. Et pour les entreprises qui ne font appel ni à l'assurance-crédit ni à l'affacturage, il est*

possible de souscrire une garantie bancaire, l'équivalent d'une "ligne de crédit" accordée par la banque du client au fournisseur en garantie de son engagement à livrer ou réaliser la prestation commandée. Mais bien entendu, tous ces services ont un coût. Pour ne prendre que l'exemple de l'assurance-crédit, vous aurez à déboursier entre 0,5 et 0,75 % du chiffre d'affaires de l'entreprise et devrez obtenir l'accord de l'assureur avant la signature de chaque nouveau client. Le prix de la tranquillité, sans doute...

** Source : baromètre AFDCC - Eurofactor.*

Optimiser les relations financières clients : les

Processus à adopter	Enjeux pour les PME
1. Définir une politique de crédit clients .	Consolider les marges de l'entreprise et son indépendance financière.
2. Fixation et révision des conditions de crédit (ligne de crédit, délais et modalités de paiement).	Anticiper les risques de défaillance des clients.
3. Suivi et contrôle des encours clients .	Connaître avec précision l' engagement financier total avec le client. Optimiser l'action commerciale sans s'exposer de façon inconsidérée.
4. Gestion administrative et comptable des comptes clients : de la facturation à l'encaissement.	Disposer d' informations à jour et fiables pour ne pas retarder les opérations de relance. Etre capable de produire les bonnes informations en cas de procédures contentieuses.
5. Respect des échéances de paiement , y compris relances préventives, identification des litiges, traitement des retards et processus d'escalade.	Comparer les délais de paiement réels et les délais accordés. Prévenir les retards, identifier les litiges, impliquer les directions commerciales et opérationnelles.
6. Gestion des litiges .	Distinguer les vrais litiges des prétextes servant à retarder le paiement. Accélérer le temps de résolution . Responsabiliser tous les intervenants.
7. Recouvrement contentieux.	Choisir l' action judiciaire qui donnera le meilleur résultat en fonction du montant de la créance, des frais à engager, de la santé financière du débiteur (injonction de payer, référé provision, action au fonds...)
Où trouver de l'information ?	www.afdcc.com et www.entrepriseprevention.com

* Association française des credit managers et conseils. www.afdcc.com

recommandations de l'AFDCC*

Conseils de mise en œuvre	Quelle Solution/fonctionnalité utiliser ?
<p>L'impulsion doit être donnée par la direction générale. Une personne (par exemple, celle qui signe l'acceptation des commandes) doit être désignée comme responsable unique de la politique de crédit client (délais et moyens de paiement, politique de traitement d'un nouveau client, point de départ de la mise en contentieux, qui fait quoi dans toute la chaîne et quand, etc.).</p>	<p>Les fonctionnalités évoluées et la puissance de paramétrage de la Ligne 100 de Sage permettent d'intégrer les contraintes dues à l'organisation et aux spécificités de chaque entreprise.</p>
<p>La ligne de crédit définit la limite du risque acceptable par l'entreprise, client par client.</p>	<p>Moyens de Paiement 100 (transactions bancaires)</p> <p>e-solvabilité 100 (anticipation du risque de crédit sur les entreprises)</p>
<p>Réaliser, dans les meilleurs délais, les actions qui s'imposent lorsque l'encours dépasse la ligne de crédit autorisée en réel ou en prévisionnel (refus de commande, arrêt des livraisons, demande de paiement au comptant, révision des lignes de crédit, etc.)</p>	<p>Comptabilité 100 (comptabilité auxiliaire, imputation comptable, lettrage, encours client, balance agée,...)</p> <p>Gestion Commerciale 100 (contrôle automatique de l'encours client)</p>
<p>Le flux de facturation, la gestion des encaissements et l'imputation comptable (lettrage) doivent être optimisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - maîtrise du fichier clients - qualité de la facturation - qualité des échanges avec l'administration des ventes - qualité du lettrage des comptes 	<p>Gestion Commerciale 100 (Fiches clients, suivi de facturation, conformité loi NRE...)</p> <p>Comptabilité 100 (comptabilité auxiliaire, imputation comptable, lettrage, encours client, balance agée,...)</p>
<p>Mise en œuvre d'une procédure de relance amiable adaptée à la typologie client. Définition des intervenants, des modalités et du calendrier des relances, etc.</p>	<p>Comptabilité 100 (gestion avancée des relances clients)</p>
<p>Les litiges sont trop souvent révélés tardivement. Administratifs, commerciaux, techniques ou logistiques : ils révèlent un dysfonctionnement interne ou un défaut de communication.</p>	
<p>C'est la phase ultime de la relation financière clients lorsque tous les recours amiables sont épuisés. Le point de départ est la "mise en demeure".</p>	
<p>www.afdcc.com et www.experts-comptables.fr</p>	<p>www.sage.fr et www.visionPME.fr</p>

Gérer - Prévoir - Se Protéger - Financer : les conseils de **BNP Paribas aux PME**

Nicole Consalvi, responsable de l'équipe marketing "Produits de gestion de trésorerie" chez BNP Paribas, détaille pour Vision PME les points clés à surveiller en matière de gestion des flux financiers, d'anticipation et de maîtrise des risques. Point essentiel : au-delà des solutions techniques disponibles – et elles sont nombreuses – la relation avec son banquier se construit au quotidien !



Nicole Consalvi,
responsable de l'équipe
marketing "Produits de
gestion de trésorerie"

"La gestion des PME est par définition un exercice sensible. La perte d'un marché, l'arrivée d'un concurrent, les difficultés rencontrées par un client ou un donneur d'ordres important constituent autant de risques potentiels qui peuvent les mettre en danger. Dans ce contexte, la plus grande rigueur dans la gestion au quotidien est indispensable", prévient Nicole Consalvi.

Il n'y a pas de produit financier miracle. C'est la qualité de la relation avec son banquier qui sera primordiale pour trouver la solution la plus adaptée

Premier point sur lequel un patron de PME doit porter toute son attention : la trésorerie. La position du compte

de l'entreprise doit donc pouvoir être disponible à tout moment, à distance et de manière complètement sécurisée. Les solutions d'électronique bancaire, via Internet ou par échanges de fichiers, remplissent cette mission... avec encore plus de pertinence lorsqu'elles s'intègrent de manière fluide au système d'information ou comptable de l'entreprise.

Par ailleurs, les entreprises ont de plus en plus recours aux moyens de paiement dématérialisés qui simplifient et sécurisent leurs circuits de règlement. Repenser la gestion des flux peut être l'opportunité d'une réorganisation interne qui permettra d'améliorer le suivi et la gestion des encaissements et mieux maîtriser les délais de paiement.

Disposer à tout moment d'une vision financière globale

"Le patron de PME doit certes gérer ses comptes au quotidien, mais aussi disposer d'une vision globale qui lui permette d'anticiper", précise Nicole Consalvi. Ainsi, pour les entreprises constituées de plusieurs établissements, en France comme à l'étranger, les services de centralisation de trésorerie permettent de consolider le cash créditeur ou débiteur sur un compte principal pour disposer, à tout moment, d'une vision unique de la trésorerie réellement disponible. Le rapprochement entre la trésorerie prévisionnelle et la trésorerie réalisée est également essentiel. *"C'est le seul moyen d'avoir une vraie visibilité par rapport au budget annuel et donc de pouvoir anticiper tout glissement, dans un sens comme dans l'autre",* commente Nicole Consalvi.

Assurer le bon fonctionnement de l'entreprise

En cas de trésorerie créditrice, l'entreprise pourra investir dans des placements à court et moyen terme ou encore dans la constitution d'un patrimoine. Les banques comme BNP Paribas proposent une large gamme de solutions adaptées aux objectifs de leurs clients. En cas de trésorerie débitrice, la PME pourra se retourner vers son partenaire bancaire pour

BNP Paribas : la banque de toutes les entreprises... et aussi des PME

Avec une présence dans plus de 85 pays sur tous les continents, un effectif global de 95 000 personnes dont 70 000 en Europe, BNP Paribas est l'un des plus grands réseaux bancaires internationaux. BNP Paribas se compose de trois grands domaines d'activité : Banque de Financement et d'Investissement, Banque de Détail, Asset Management et Services, ainsi que BNP Paribas Capital qui regroupe les activités de Private Equity du groupe.

En France, le réseau de Banque de Détail offre à 5,7 millions de clients particuliers et de banques privées, à 500 000 professionnels et entrepreneurs et à 18 000 entreprises et institutions une gamme complète de produits et services. Avec plus de 50 000 collaborateurs en France répartis dans 24 centres d'affaires, 2 200 agences et 3 400 guichets et automates de banques, le groupe BNP Paribas est présent sur tout le territoire sous son propre nom ou celui de ses filiales (Banque de Bretagne, BNP Paribas Factor, Cetelem, UCB), mettant à la disposition des PME et des grandes entreprises un savoir-faire acquis dans le monde entier.

Pour en savoir plus :
www.bnpparibas.com



► trouver un dispositif permettant de financer le cycle d'exploitation. En d'autres termes, se donner les moyens de poursuivre son activité malgré un compte en banque débiteur. Et les solutions proposées par les organismes bancaires sont nombreuses.

"Il existe toute une panoplie de financements qui s'adaptent à l'organisation commerciale de l'entreprise et à son cycle financier, en fonction par exemple de la nature ou de la saisonnalité de son activité", ajoute Nicole Consalvi. Escomptes sur la base des factures à encaisser, cessions de créances ou d'avances sur factures, escomptes d'effets dématérialisés, autorisations de découvert (à éviter car c'est ce qui coûte le plus cher)... sont autant de systèmes de financement permettant de constituer le fond de roulement de l'entreprise et donc d'assurer son bon fonctionnement.

Une relation de confiance

De la même manière, la banque d'une PME accompagnera l'entreprise dans son développement en proposant, pour ses investissements mobiliers ou immobiliers, toute une gamme de financements, qui vont du crédit standardisé aux formules de leasing, en passant par des solutions très personnalisées. *"Mais avant tout, c'est la qualité de la relation avec son banquier qui sera primordiale pour trouver la solution la plus adaptée. Car il n'y a pas de produit financier miracle",* insiste Nicole Consalvi. *"Le rôle d'un banquier est d'établir une relation de confiance et un véritable partenariat avec ses clients pour trouver ensemble des solutions tout au long de la vie de l'entreprise."* Une profession de foi qui sera sans doute appréciée par la grande majorité des dirigeants de PME-PMI.

Les PME plébiscitent la **Location**

La location informatique commence à passer dans les mœurs. Aujourd'hui, 20 à 25 % des PME y ont recours. Trois questions à Franck Genty, directeur marketing de Leasecom.

Vision PME : Vous dirigez le marketing de Leasecom, un des tout premiers loueurs informatiques en France. Selon vous, pourquoi la location rencontre-t-elle un succès croissant auprès des PME ?

Franck Genty : Il y a dix ans, la location faisait peur car elle était encore synonyme de contraintes, voire d'opacité. Comment fabrique-t-on un loyer ? Comment peut-on sortir d'un contrat avant son échéance quand on a besoin de faire évoluer son parc ? Sans parler des freins psychologiques du type : "Si on loue, c'est que l'on n'a pas

Louer, c'est aussi externaliser bon nombre de tâches administratives : commandes de matériels, suivi des fournisseurs, de la facturation et des règlements...

les moyens d'acheter !" Aujourd'hui, les prestataires spécialisés, Leasecom en tête, ont adapté leurs produits de financement pour y apporter plus de

souplesse et la location est globalement passée dans les mœurs puisque 20 à 25 % des PME

y ont recours. Les chefs d'entreprise ont compris que la location est d'abord un formidable outil de gestion, qui répond à la fois à une problématique d'obsolescence rapide des équipements et de baisse régulière des prix... Autant d'atouts qui ne prêchent pas franchement pour l'achat sur fonds propres.

Vision PME : Les avantages de la location seraient donc essentiellement financiers ?

Franck Genty : Non, mais ils sont toutefois très importants : les évolutions régulières des parcs informatiques ne grèvent plus la trésorerie et se font souvent à budget constant. Effectuées au bon moment en jouant efficacement sur les valeurs d'achat et de revente, elles peuvent même conduire à des réductions de loyers. Rappelons également que la location entraîne



Franck Genty
Directeur marketing
de Leasecom



- un allègement du bilan puisque l'informatique sort des actifs pour devenir une simple charge d'exploitation. Grâce au suivi très précis des équipements en parc, la location permet aussi d'optimiser la taxe professionnelle. Mais louer, c'est aussi externaliser bon nombre de tâches administratives : commandes de

la location entraîne un allègement du bilan puisque l'informatique sort des actifs pour devenir une simple charge d'exploitation

matériels, suivi des fournisseurs, de la facturation et des règlements, saisie des écritures comptables... Sans oublier la gestion des sinistres et des contrats d'assurance. Côté technique, enfin, la location permet au parc géré de rester à un excellent niveau de performance pour soutenir les

applications indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise.

Vision PME : En quoi l'offre de Leasecom se distingue-t-elle d'une approche bancaire classique ?

Franck Genty : En fait, tout nous sépare ! Les solutions Leasecom ont pour finalité de maintenir les parcs informatiques à niveau sur le plan technologique tout en maîtrisant durablement les coûts. Un objectif qui met certes en œuvre de l'ingénierie financière, mais aussi de la veille technologique et marché pour conseiller sur les meilleurs produits de remplacement et les bons moments pour évoluer. Plus que du financement, on parle alors de gestion d'actifs. L'autre différence, c'est la souplesse et la simplicité : nos contrats démarrent à partir de 450 euros d'investissement, sur des durées allant de 18 à 60 mois en fonction des produits. Le processus administratif est entièrement géré par

Il y a dix ans, la location faisait peur car elle était encore synonyme de contraintes

Leasecom et la reprise des matériels obsolètes est assurée par notre centre technique de remarketing (*nldr : vente de matériel d'occasion*).

Enfin, côté évolutivité, des matériels peuvent être ajoutés dès le deuxième mois par un simple avenant au contrat. Et dès le sixième mois, les évolutions sont possibles. Dernier détail : la capacité de Leasecom à intégrer dans un loyer unique matériels, logiciels et services dans une logique de coût complet au poste.

Leasecom : un savoir faire "financement" unique au service des PME

Depuis plus de 20 ans, Leasecom accompagne les PME dans la gestion évolutive de leurs systèmes d'information. Grâce à une approche combinant location et veille technologique, les solutions Leasecom permettent d'optimiser la gestion des parcs informatiques et d'en maîtriser les coûts. Elles permettent aussi de piloter les évolutions technologiques, à la fois en fonction des besoins techniques de l'entreprise et de ses contraintes budgétaires. A l'arrivée, les PME sous contrat de gestion locative Leasecom bénéficient d'un réel avantage concurrentiel : leur système d'information demeure à la pointe de la technologie.

En savoir plus : www.leasecom.fr



Quand le suivi du temps de travail s'inscrit dans une logique financière



Fabrice Chausserais,
responsable marketing
des solutions de gestion
des temps et de suivi des
activités de Bodet

L'analyse des coûts ne peut plus faire l'impasse sur une analyse détaillée des temps d'activités de la main d'œuvre. Il s'agit d'aller au-delà du temps de présence au sens légal du terme. Un gage de maîtrise des coûts pour les entreprises.

Chasser les temps improductifs pour vendre au meilleur prix. Les dernières solutions proposées par l'éditeur Bodet s'inscrivent aujourd'hui dans une logique qui vise à décrypter le temps de travail de façon analytique. Concrètement, il s'agit de mesurer les temps passés

coûts dit réduction des risques pour l'entreprise. Surtout quand les coûts de main d'œuvre représentent plus de 70 % du coût d'un service ! Ce n'est plus le temps de présence qui se trouve donc mesuré mais l'activité individuelle effective avec, au final, l'obtention d'un coût moyen par salarié.

En France, la tendance est nouvelle. Environ 10 % de nos clients mettent en place des démarches visant à analyser les temps improductifs.

par chaque collaborateur sur chacune des tâches qui lui incombent afin de mieux percevoir la structure et surtout l'évolution des coûts d'un produit ou d'un service. Et qui dit maîtrise des

Affiner la facturation et maîtriser en temps réel le coût de la main d'œuvre

"Les clients apprécient de pouvoir comparer leur niveau de facturation, basé sur des temps théoriques, avec la décomposition du coût des temps d'activité fondée sur du réalisé. Cette comparaison permet d'affiner la facturation et de maîtriser en temps réel le coût de la main d'œuvre", souligne Fabrice Chausserais, responsable

marketing des solutions de gestion des temps et de suivi des activités de Bodet. L'éditeur propose depuis 2004 une offre de suivi d'activité pour le secteur tertiaire baptisée Kello Activités, ainsi que sa solution Step qui cible plus particulièrement les ateliers de production. Dans le premier cas, les salariés déclarent et ventilent les temps passés directement à partir d'une interface logicielle sur leur poste de travail. Dans les ateliers, les opérateurs scannent sur des fiches plastifiées les code-barres associés aux tâches qui vont alimenter automatiquement des boîtiers d'acquisitions de données. Dans les deux cas, le coût du temps de travail est connu en temps réel...



Environ 10 % de nos clients mettent en place des démarches visant à analyser les temps improductifs

La gestion des temps de présence représente la plus grosse partie de l'activité de Bodet. Et c'est sur la capacité d'interface de ces solutions avec le moteur de paie de Sage que repose un partenariat en place depuis maintenant cinq ans. "Pour le moment, les clients comparent le temps théorique avec le décryptage analytique des activités. Mais on pourrait imaginer une intégration de ces tableaux de bord dans des interfaces de suivi financier. En France, la tendance est



Bodet, le spécialiste de la gestion des temps

Depuis sa création en 1868, la société Bodet se consacre à la mesure du temps. Les technologies ont changé, l'électronique et l'informatique ont remplacé la mécanique, mais la même passion anime l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. Celle-ci propose, en France comme à l'international, ses produits et services dans les domaines suivants : gestion du temps, la planification des horaires, contrôle d'accès, gestion des activités, horlogerie d'édifices, horlogerie et affichage industriels, chronométrage sportif et planification des salles.





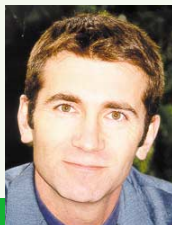
► *nouvelle. Environ 10 % de nos clients mettent en place des démarches visant à analyser les temps improductifs. La différence est de taille par rapport aux pays anglo-saxons où la démarche est naturelle”, souligne*

Fabrice Chausserais. En attendant, Bodet et Sage partagent un même cœur de cible, une même culture technique et mènent des actions de communication commune auprès des PME...

Logiciels d'aide à la décision : les PME aussi ont les moyens d'anticiper !



Angélica Reyes Matiz,
Responsable
marketing de l'offre
décisionnelle de
Microsoft



Eric Jamet,
Responsable du
partenariat avec
Sage et Microsoft

Maîtriser les flux financiers passe par l'analyse des données disponibles dans le système d'information de l'entreprise. Le partenariat entre Sage et Microsoft a débouché il y a maintenant plus de trois ans sur une intégration poussée de leurs outils respectifs. Un rapprochement qui contribue à proposer aux PME des outils décisionnels performants et faciles d'accès.

Disposer facilement et rapidement d'une vision consolidée des informations pour mieux analyser son activité et prendre ses décisions en connaissance de cause, quel dirigeant d'entreprise n'en a pas rêvé ? *"Les PME sont tout autant confrontées à des problématiques d'éclatement des informations que les grandes entreprises. L'intégration des données constitue dès lors un projet critique. Aujourd'hui, il y a une prise de conscience de la part des PME de la nécessité d'avoir une vision claire des données disponibles"*, déclare Angélica Reyes Matiz, responsable marketing de l'offre décisionnelle de Microsoft.

Les atouts de l'intégration de la base SQL Server dans la Ligne 100 de Sage ne s'arrêtent pourtant pas là. Aujourd'hui, l'offre répond aux besoins exprimés par les clients en matière d'analyse décisionnelle.

Simplifier l'utilisation des outils décisionnels

Il y a environ quatre ans, au moment du lancement de SQL Server 2000, Sage et Microsoft se sont rapprochés pour déboucher sur une intégration native de SQL Server dans la Ligne 100 de Sage. Une intégration totale, synonyme de sécurité et de





► performances optimisées au niveau des traitements. Mais aussi un partenariat technique qui s'est noué entre les équipes respectives des deux éditeurs pour des solutions offrant le meilleur des fonctionnalités de gestion s'appuyant sur une base de données parmi les plus performantes du marché.

"Fourni avec des fonctionnalités d'intégration, d'analyse et de reporting, Microsoft SQL Server dispose de tous les composants nécessaires pour interroger et exploiter en profondeur les données de l'entreprise. Les PME ont ainsi les moyens de se livrer à des analyses plus fines de leurs règles de gestion et peuvent aller plus loin en matière de comptabilité analytique", souligne Eric Jamet, responsable du partenariat avec Sage chez Microsoft. *"SQL Server, n'est pas qu'une base*

de données relationnelle, c'est une véritable plate-forme d'analyse et de reporting. Ce qui représente une véritable valeur pour les entreprises utilisatrices", note Angélica Reyes Matiz.

Les PME sont tout autant confrontées à des problématiques d'éclatement des informations que les grandes entreprises

Pour la restitution, le client n'est pas obligé de passer par des logiciels sophistiqués. Tout un éventail de choix est offert : de la restitution et de l'exploitation des données sous tableur Excel à la publication et la diffusion des rapports avec le module Reporting Services de SQL Server. Celui-ci inclut, entre autres, des services d'abonnement aux états et une

sécurité en fonction du profil des utilisateurs. Exemple : un rapport est automatiquement envoyé dès lors que certains indicateurs inhérents à la facturation ou à la gestion entrent dans une zone de vigilance.

Autant d'éléments d'informations clés que les collaborateurs d'une PME ont tout intérêt à pouvoir partager rapidement pour se donner les moyens d'anticiper. Un facteur clé en matière de gestion des flux financiers.

SQL Server, n'est pas qu'une base de données relationnelle, c'est une véritable plate-forme d'analyse et de reporting

Microsoft SQL Server vous accompagne



Vous recherchez pour votre entreprise une solution de base de données et d'analyse qui soit facilement adaptable, performante et fiable ? Microsoft SQL Server a été conçue pour accompagner l'activité et la croissance de l'entreprise à travers l'ensemble de ses métiers et de ses applications.

Qu'il s'agisse de commerce électronique, d'entrepôts de données ("data warehouse"), de progiciels métiers ou des activités quotidiennes de gestion, la base de données Microsoft constitue un socle robuste, puissant et évolutif sur lequel votre entreprise pourra s'appuyer en toute confiance.

Pour en savoir plus :
www.microsoft.com/france/sql



Club Optic Leader optimise la gestion de ses achats

Club Optic Leader est une centrale d'achat fédérant 67 opticiens indépendants. Son logiciel de gestion comptable et financière a dû s'adapter aux contraintes réglementaires du nouveau statut de l'entreprise. L'occasion d'élargir son périmètre à l'optimisation des moyens de paiements.

De l'intérêt de travailler sur un système d'information évolutif ! Jusqu'en 2004, le module de gestion comptable Sage Ligne 100 de Club Optic Leader était utilisé à minima. *"Notre comptabilité était tout ce qu'il y avait de plus standard, nous n'avions pas de besoins particulièrement complexes"*, confirme Florence Dechaux, responsable de la comptabilité de cette centrale d'achat spécialisée dans l'optique.

Un important volume d'affaires à gérer

Mais en passant d'un statut de mandataire à celui de négociant, Club Optic Leader a été obligée d'affiner sa facturation et sa comptabilité. Ce ne sont plus des relevés mais des factures, bien plus détaillées, qui sont désormais adressées aux 25 clients qui



représentent 67 magasins indépendants. Ce nouveau décryptage analytique des coûts a été paramétré dans le module de gestion de la facturation qui alimente le module comptable de la Ligne 100 de Sage. Et là aussi, la comptabilité générale a vu arriver un compte de charge détaillant tous les achats. *"Il y a désormais autant de comptes que de catégories de produits"*, explique Florence Dechaux.

La qualité de la gestion de cette société de trois personnes est essentielle dans la mesure où, à la différence d'un grossiste qui gère les stocks, Club Optic Leader ne s'occupe que des achats et de la facturation de ses clients. L'activité est exclusivement dématérialisée, avec un important volume d'affaires à gérer : en 2004, Club Optic Leader a traité pour 13 millions d'euros d'achats.

Des gains de temps, une comptabilité sans faille

Outre la prise en compte de ce nouveau mode de gestion comptable, le changement de statut de l'entreprise a impulsé la mise en route du module de gestion des paiements de la Ligne 100. Ce dernier va être interfacé avec le logiciel de la banque afin de récupérer, traiter et automatiquement "dispatcher" dans la comptabilité l'ensemble des règlements des clients (prélèvement automatique, chèque, lettre de change...).

Les risques d'erreurs sont limités au maximum

Florence Dechaux estime avoir obtenu, avec cette nouvelle solution, un gain de temps d'une demie journée de travail par mois tout en limitant au maximum les risques d'erreurs. Et la responsable de préciser : "Quand on ressaisit toutes les informations relatives aux transferts de fonds comme je le

faisais jusqu'à maintenant, il faut faire tout un travail de vérification pour s'assurer qu'il n'y a pas d'erreurs."

Il y a désormais autant de comptes que de catégories de produits. L'activité est exclusivement dématérialisée.

Le module de gestion des immobilisations de Sage est également utilisé par la centrale depuis la mise en place du module de comptabilité Ligne 100. Autant de temps de gagné pour continuer de garantir une comptabilité sans faille et réduire les risques financiers au minimum.

Club Optic Leader

Club Optic Leader est une centrale d'achat fédérant 67 opticiens indépendants. L'entreprise, qui est passée en 2004 d'un statut de mandataire à celui de négociant gère plus de 13 millions d'euros d'achats par an. Elle est équipée des logiciels Sage Comptabilité et Moyens de paiement Ligne 100.

*Pour en savoir plus :
www.club-optic-leader.fr*





Flux financiers et prévention des risques : Et vous, où en êtes-vous ?

1/ Êtes-vous certain de la parfaite conformité de vos factures ?

- Je ne me suis jamais vraiment posé la question
- ★ Oui, mais a posteriori, lors de la saisie des factures dans notre comptabilité
- Absolument, car nous utilisons un logiciel de facturation *ad hoc*

2/ Comment gérez-vous les délais de paiement de vos clients ?

- Je ne les gère pas
- ★ Je me plie aux exigences de mes clients car je manque d'arguments
- Je négocie systématiquement un délai contractuel avec tout nouveau client

3/ Pour minimiser les risques financiers :

- Je fais confiance à mes clients et à la qualité de la relation commerciale que j'entretiens avec eux
- ★ Je vérifie la santé financière de mes nouveaux clients
- Je négocie l'utilisation de moyens de paiement sur lesquels nous avons la main (traite, effet de commerce, carte bleue...)

4/ Lorsque vous constatez un impayé :

- J'attends le dernier moment pour intervenir car je préfère éviter les conflits
- ★ Je traite les problèmes au cas par cas quand le retard est trop important
- Je mets en œuvre un processus précis défini par type de client et de situation

5/ Vous réclamez des pénalités de retard...

- Jamais, cela nuit à la relation commerciale
- ★ Parfois, mais la plupart du temps je ne les encaisse pas
- Systématiquement, dès qu'un retard est constaté. Cette alerte est d'ailleurs intégrée à notre solution de gestion

6/ Vous suivez vos flux financiers :

- Pas vraiment. C'est le rôle de mon banquier d'alerter ses clients
- ★ Régulièrement, car cela me rassure de voir qu'il y a de l'argent sur le compte de l'entreprise
- Au quotidien. Ceci me permet aussi de gagner en trésorerie en laissant mon compte courant non rémunéré à son niveau minimum

7/ Pour vos investissements...

- J'opte systématiquement pour l'achat sur fonds propres quand j'ai la trésorerie nécessaire
- ★ Je m'en remets à mon banquier, car il est le mieux à même de me conseiller sur les modes de financement appropriés
- Je retiens au cas par cas la formule la mieux adaptée, notamment en fonction de la nature des équipements

8/ La location informatique vous paraît :

- Superflue. Je trouve cela trop compliqué pour des investissements assez peu élevés. L'achat est encore la meilleure solution
- ★ Parfois utile. J'y recours ponctuellement, notamment pour les investissements importants
- Tout à fait pertinente. Elle me permet de lisser la trésorerie de l'entreprise tout en externalisant la gestion du cycle de vie des matériels

9/ Analysez-vous les temps d'activité du personnel ?

- Ce n'est pas utile dans mon entreprise. Je connais mes collaborateurs et je leur fais confiance
- ★ Seulement quand je constate un dysfonctionnement ou lors de réorganisations internes
- Oui, en continu, car cela contribue à optimiser la santé financière de l'entreprise et à réduire les risques

10/ Au global, le système d'information de votre entreprise...

- Ne joue aucun rôle dans l'optimisation des flux financiers
- ★ N'impacte les finances qu'à la marge, notamment par la diffusion rapide des informations par e-mail
- Joue un rôle clé, ne serait-ce que dans l'anticipation des litiges et dans la gestion du recouvrement. Les processus de gestion financière sont fortement intégrés

Grilles de réponses

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total
<input type="checkbox"/>											
★											
<input type="radio"/>											

Vous avez obtenu une majorité de carrés :

Attention, danger ! Aimer ses clients, leur faire confiance et avoir les yeux rivés sur votre carnet de commandes, c'est bien... mais très insuffisant ! Car c'est au final la santé de vos finances qui conditionne la pérennité de votre entreprise.

Etre rigoureux sur la trésorerie et savoir rappeler à ses clients les modalités de paiements ne sont en aucun cas des freins au développement commercial. Suivre en continu et dans une logique d'optimisation les temps d'activité du personnel ne relève pas de la méfiance mais d'un souci de pilotage des ressources, d'une meilleure transparence au moment de la facturation et, au final, de la satisfaction client.

De même, pour vos investissements, êtes-vous certain de toujours opter, avec l'achat sur fonds propres, pour la solution la plus pertinente et la plus économique ? Avez-vous pensé aux coûts cachés que cela implique, tant sur le plan strictement financier que côté administratif ? Relisez de toute urgence le guide Vision PME que vous avez entre les mains !

Vous avez obtenu une majorité

La gestion des flux financiers fait partie de votre quotidien.

Bravo ! Non seulement vous êtes conscient de l'indiscutable impact des technologies de l'information sur la gestion de vos finances au quotidien, mais vous avez également su mettre en place les compétences et les processus adéquats, en amont de la relation commerciale comme en aval de la facturation, pour piloter de manière pro-active votre trésorerie.

A jour de la réglementation, vous intégrez les délais de règlement à la négociation commerciale et ne confondez pas satisfaction client et laxisme sur le recouvrement. Pour vous, la facturation d'intérêts de retard

Vous avez obtenu une majorité d'étoiles :

Vous n'ignorez pas l'importance du sujet, mais vous vous limitez à une gestion passive de vos flux.

Manifestement, vous souhaitez optimiser la gestion de vos flux financiers mais votre bonne volonté semble se heurter à un manque d'organisation, d'outils, de conseils et de pro-activité vis-à-vis de vos clients. Vous pouvez pourtant devenir un véritable acteur de votre trésorerie et piloter efficacement vos finances sans infrastructure lourde à mettre en oeuvre. Par une meilleure intégration de vos processus financiers, et notamment grâce à des progiciels de gestion adaptés, votre facturation est toujours conforme à la législation ; la gestion des retards de règlement est automatisable grâce à des alertes donnant lieu à relances, etc. Même avantage côté trésorerie, avec une gestion plus fine et une meilleure anticipation des besoins et des placements possibles. Car laisser trop d'argent sur un compte non rémunéré constitue bel et bien une erreur de gestion.

Enfin, si votre banquier doit rester un de vos interlocuteurs privilégiés, pensez aussi à consulter des entreprises spécialisées dans le financement d'équipements spécifiques, comme l'informatique. Car au-delà de l'ingénierie financière, une veille marché s'impose, qui nécessite un savoir-faire particulier.

de ronds :

n'est pas un sujet tabou, pas plus que le suivi des temps d'activité que vous avez su positiver vis-à-vis de vos collaborateurs.

Pour vos investissements, vous savez qu'il n'est pas forcément pertinent de recourir à l'achat sur fonds propres ni même au crédit bancaire, notamment pour les produits au cycle de vie court pour lesquels la location évolutive s'avère, au bout du compte, bien plus économique.

Pour maintenir la gestion de votre entreprise dans cette dynamique positive, pensez à étudier régulièrement les dernières solutions informatiques disponibles car les avancées en ce domaine sont constantes.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur l'optimisation de vos flux financiers et vous aider à identifier rapidement les bons interlocuteurs et les bonnes procédures, Vision PME a sélectionné pour vous les sites web suivants :

- **Financement : comprendre pour décider**

Financement des investissements, mais aussi financement et gestion court terme, opérations sur le capital, flux et moyens de paiement... Dédié aux entreprises, ce portail très complet du groupe BNP Paribas propose, en plus de son offre, quantité de dossiers et analyses : crédits de fonctionnement, affacturage, leasing ou location avec services... Un repère indispensable avant de prendre une décision !
<http://entreprises.bnpparibas.fr>

- **Gestion du risque client : les conseils des "credit managers"**

L'Association française des "credits managers" et conseils (AFDCC) propose informations et conseils pour réussir sa gestion au quotidien et ne pas passer à côté des évolutions réglementaires. Actualité, dossiers thématiques, formations et fiches techniques alimentent le site.
www.afdcc.com

- **Téléprocédures : pour ne rien oublier**

Le ministère de l'Économie et des Finances recense sur un portail dédié l'ensemble des procédures de déclarations, consultations ou collectes disponibles en ligne. Un bon point de repère pour gagner en efficacité et en fiabilité.
www.webservices.minefi.gouv.fr

- **Déclarations sociales en ligne : simplifiez et fiabilisez vos cotisations**

Il est désormais possible d'effectuer ses déclarations sociales par Internet. Ce site regroupe 15 organismes nationaux ou fédérations du monde de la protection sociale. Les services offerts vont des déclarations sociales au téléchargement de certaines déclarations, en passant par des outils de simulation des cotisations de salariés (URSSAF), des informations générales et techniques sur les déclarations sociales et même un système d'alerte automatique des entreprises.
www.net-entreprises.fr

- **Création d'entreprise : mettre sa gestion sur les bons rails**

Proposé par le site entreprisecreation.com, ce recueil de procédures permet aux créateurs de PME d'appliquer les premières règles d'organisation indispensables. Ce modèle type est bien sûr à adapter en fonction des caractéristiques de chaque entreprise, mais il permet de se baser sur des principes déjà validés et d'éviter bon nombre d'erreurs.
www.entreprisecreation.com

- **Prévention : anticiper les risques pour éviter le pire**

Destiné aux chefs d'entreprise et aux acteurs de la prévention des risques, le site prevention.com regroupe bon nombre de fiches pratiques, outils, quiz, etc. Une initiative liée à la véritable "hémorragie" de ressources consécutives aux nombreux

dépôts de bilan. Basées sur l'anticipation et la détection à temps des difficultés, ces techniques de prévention permettent en outre de construire l'entreprise sur des processus de gestion éprouvés.

www.entrepriseprevention.com

- **Solvabilité : vérifiez à la source**

Vous recherchez des informations sur une entreprise, un débiteur ? Vous souhaitez vérifier la santé financière de vos clients, prospects ou fournisseurs ? Le site des Greffes des tribunaux de commerce permet de consulter ou de commander de nombreux documents officiels (extraits Kbis, historiques des comptes, statuts, etc.).

www.infogreffe.fr/infogreffe/index.jsp

- **Litiges : rédiger le bon courrier**

Gérer une entreprise, c'est produire de nombreux courriers ou contrats dans lesquels toute erreur ou omission peut être lourde de conséquences. C'est en particulier le cas quand il s'agit de répondre à un fournisseur défaillant ou d'obtenir le paiement d'une créance... NetPME.fr propose des modèles de lettres ou de contrats liés à vos relations avec la banque, les clients, l'administration fiscale, les fournisseurs, les organismes sociaux, le personnel...

www.netpme.fr/lettres-contrats

- **Injonction de payer : suivez le guide !**

Vous avez vendu des biens ou des services pour un client qui met du temps à vous payer ou qui conteste le montant ou la légitimité même de votre facture ? Ces situations, malheureusement courantes, peuvent mettre votre entreprise en péril. Pour vous éviter de graves problèmes de trésorerie, l'injonction de payer peut constituer une solution simple et peu coûteuse. Le site du greffe de tribunal de commerce de Paris vous renseigne sur la procédure à suivre (nb : consultez également votre greffe régional).

www.greffe-tc-paris.fr/pagegreffe.php?n=greffe5_audiences.htm

- **Expert-comptable : un partenaire au quotidien**

De l'établissement des comptes annuels au conseil en matière de gestion, de droit des affaires, de droit fiscal, de droit social ou encore de conseil à l'export, l'expert-comptable est un partenaire précieux du chef d'entreprise. Le site du Conseil de l'ordre des experts-comptables vous renseigne sur la profession et propose un annuaire complet.

www.experts-comptables.fr

- **Commissaires aux comptes : une veille incontournable**

Ce site institutionnel présente la profession des commissaires aux comptes. Une rubrique "actualités" permet de tout savoir sur les nouveautés comptables, des normes approuvées par le Conseil national au dernier rapport annuel d'activité. Une sélection de publications vient compléter ce serveur.

www.cncc.fr

- **Huissiers de justice : pour sortir de l'impasse**

Le saviez-vous ? Les huissiers de justice ont aussi pour mission de rechercher des solutions lors de litiges entre créanciers et débiteurs... Consacré à la profession, ce site propose également un annuaire français de l'ensemble de ces officiers ministériels.

www.huissier-justice.fr

→ **Affacturation :**

Contrat par lequel un organisme spécialisé (Factor) acquiert les créances de son client (Adhérent) par subrogation. Le Factor peut alors gérer les comptes clients de l'entreprise, en assurant le recouvrement à son propre compte et en supportant éventuellement les pertes relatives aux débiteurs insolvables. Le Factor perçoit une commission sur le montant des factures. On parle d'affacturation avec gestion déléguée (home factoring) lorsque l'entreprise bénéficie du financement et de la garantie de ses créances clients, mais conserve leur gestion quotidienne. On parle d'affacturation confidentiel (confidential factoring) lorsque l'entreprise bénéficie du financement et de la garantie de ses créances clients sans aucune mention particulière à l'égard des tiers et conserve leur gestion quotidienne.

→ **Assurance crédit :**

Assurance permettant à une entreprise d'être indemnisée de la perte qu'elle subit en cas d'insolvabilité d'un client préalablement identifié. L'assuré conserve une part de risque, puisqu'il ne sera jamais indemnisé à 100 %. L'assureur se rémunère par une prime calculée sur le chiffre d'affaires réalisé avec le client assuré. La prime est tarifée en fonction du secteur d'activité, du pays, du risque de change et de l'historique de sinistralité.

→ **Balance âgée :**

Issu de la comptabilité client, ce document indique, par client, les sommes dues par échéances successives (échues voire non échues). Elle pourra être éditée par commercial, par région, par catégorie de clients... afin de mesurer la performance de l'entreprise. Elle constitue également un outil de communication efficace entre le service de recouvrement et les commerciaux.

→ **Cession de créance :**

Transfert d'une créance à un tiers. Soit elle se fait "sans recours", c'est-à-dire que l'acheteur conserve pour lui le risque d'impayé. Soit elle se fait "avec recours", c'est-à-dire que l'acheteur peut restituer la créance au cédant.

→ **Crédit Inter-entreprises :**

Le crédit inter-entreprises correspond au montant total des crédits accordés aux clients et ceux obtenus des fournisseurs. Son solde constitue un précieux indicateur sur l'évolution de la situation de trésorerie des entreprises. Le crédit inter-entreprises représente environ plus de deux fois l'ensemble des encours

bancaires de trésorerie à court terme accordé aux entreprises. On parle souvent des "crédits inter-entreprises" pour mettre en évidence les disparités qui existent entre les différents secteurs d'activité (secteurs prêteurs ou emprunteurs).

→ **Crédit Management :**

Ensemble de techniques financières, juridiques et de communication qui concourent, grâce à une organisation adaptée, à accélérer le paiement des clients dans le cadre des délais définis contractuellement et à préserver et consolider les marges de l'entreprise tout en participant au développement du chiffre d'affaires.

→ **Encours :**

C'est le total de l'engagement pris sur un client. L'encours est égal au total des factures échues et non encore payées, des litiges non solutionnés, des effets de commerce non échus, des avances de trésorerie reçues pour mobilisation des créances (escompte, affacturage, etc.), des factures non échues, des livraisons en cours non encore facturées et des commandes en cours non encore livrées. L'encours peut être supérieur à la ligne de crédit accordée au client. Il y a alors dépassement de l'encours autorisé. On peut aussi faire la distinction entre encours commercial et encours financier.

→ **Escompte :**

Remise financière accordée à un client pour paiement des factures avant la date d'échéance. Le taux d'escompte est incitatif s'il est supérieur au taux auquel le client emprunte à court terme auprès de ses banques. Depuis le 1^{er} juillet 1993, les factures doivent obligatoirement mentionner la date de règlement et les modalités d'escompte applicables si le paiement intervient avant la fin du délai négocié.

→ **Injonction de payer :**

Procédure simplifiée de recouvrement de créance. Le débiteur se voit notifier par huissier l'ordonnance d'injonction de payer prononcée par le juge. En l'absence de contestation, le débiteur se verra appliquer les voies d'exécution sans qu'un jugement contradictoire ne soit intervenu.

→ **Lettrage :**

Opération comptable qui consiste à rapprocher un règlement d'une ou plusieurs factures. La qualité du lettrage est un facteur déterminant de l'efficacité du recouvrement et de la satisfaction client.

→ **NRE (Nouvelles Régulations Economiques - Loi NRE du 15 mai 2001) :**

Cette loi a transposé dans le droit français la directive européenne 2000/35 du 29 juin 2000 pour favoriser la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales. Elle modifie le Code de commerce et stipule notamment que le délai de paiement est de 30 jours sauf disposition contraire convenue entre les parties, que des pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès que la date d'échéance est dépassée, que le taux des pénalités ne peut être inférieur à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal et qu'il est fixé au taux de refinancement de la BCE majoré de 7 points, sauf dispositions contraires. Un amendement à la loi rectificative de finance 2002 prévoit que les pénalités de retard ne seront assujetties à l'impôt sur les sociétés que lors de leur encaissement ou de leur paiement pour la période du 15 mai 2001 au 31 décembre 2004.

→ **Recouvrement :**

Consiste à obtenir le règlement de l'acheteur alors que l'échéance est dépassée. Le recouvrement peut être amiable ou judiciaire. Il peut être conduit par l'entreprise, par ses mandataires ou par les deux simultanément.

→ **Relance :**

Action qui consiste à rappeler au client par téléphone, par écrit ou par e-mail, ses obligations contractuelles. La relance est préventive si elle se situe avant l'échéance. Elle est amiable après l'échéance pour préserver la relation commerciale. Elle devient pré-contentieuse après la phase amiable pour devenir contentieuse lorsque le recouvrement entrera dans sa phase judiciaire.

→ **Seuil d'encours :**

Limite de crédit réduite accordée à un client sans analyse du risque (à condition qu'aucune information défavorable n'existe à son endroit). Lorsque l'entreprise a une multitude de petits clients, le coût d'obtention de l'information et d'analyse excéderait en effet le montant des pertes sur de petits encours.

→ **Virement commercial mobilisable :**

Également appelé "VCOM", il correspond à un ordre de virement à échéance émis par le client. La banque du client propose par lettre au fournisseur soit le paiement à échéance, soit un paiement anticipé moyennant intérêts.

Source : www.afdcc.com