

## Gestion

### La gestion du poste clients des PME européennes

L'Association des credit managers (AFDCC) a présenté dernièrement son baromètre, réalisé conjointement avec Eurofactor, sur la gestion du poste clients et les délais de paiement dans les principaux pays d'Europe en 2006 (<http://www.afdcc.com>). Nous vous présentons les principaux résultats de l'enquête.

#### L'échantillon

3150 entreprises de 6 à 500 salariés ont été interrogées, dont 1 350 en France. Pour l'échantillonnage, il a été tenu compte de la répartition des PME/PMI par secteur d'activité et par taille salariale observée dans chaque pays. La situation géographique des entreprises consultées concerne l'Allemagne, la Belgique, l'Espagne, la France, la Grande-Bretagne, l'Italie et le Portugal.

#### Les résultats

##### Le coût moyen de la gestion du poste clients

Dans l'ensemble, le coût de la gestion du poste clients représente moins de 1 % du chiffre d'affaires, la France ayant le taux le plus bas (0,7 %) et le Portugal le plus haut (1 %).

##### Les moyens utilisés dans la gestion du poste clients

En majorité, les entreprises européennes utilisent un ou plusieurs services externes pour gérer leurs encours clients, le type de service étant variable d'un pays à l'autre. Citons, cependant le recours fréquent à des cabinets d'avocats, surtout en Allemagne et en Belgique ainsi qu'aux services d'un expert comptable ou d'un centre de gestion agréé. En revanche, l'affacturage est peu utilisé par les entreprises européennes (en moyenne, moins de 10 % des sondées ont recours à ce service).

##### Les délais de paiement

**Délai moyen de règlement** - Concernant les délais moyens de règlement pratiqués, ils vont de 45 jours en Allemagne à 95 jours au Portugal, la France, quant à elle, ayant un délai moyen de 66 jours. Il est à noter également qu'il existe, dans tous les pays, une différence entre l'échéance théorique de paiement et le règlement effectif des créances, les différences étant les plus importantes dans les pays du sud de l'Europe. Par ailleurs, contrairement à une idée reçue, les délais de paiement des clients du secteur public sont à peu près identiques, parfois même plus rapides, que ceux du secteur privé.

**Gestion des retards de paiement** - Pour le recouvrement des créances impayées, le délai de mise en oeuvre d'une procédure de recouvrement varie d'un pays à l'autre, la France étant la plus rapide (31 jours après l'échéance des factures), le Portugal étant le plus long (49 jours).

La facturation des intérêts de retard n'est pas une pratique courante. Ainsi, en France, malgré la loi NRE, seulement 15 % des PME facturent ces intérêts, elles sont 47 % à le faire en Allemagne. Enfin, dès lors qu'ils sont facturés, les intérêts de retard sont encaissés par les 2/3 des PME européennes.

Article paru le 04/2007