

LIVRE BLANC

## Sage Recouvrement Créances

*Facturer c'est bien, encaisser c'est mieux*

Bénéficiez d'une solution Cloud  
de suivi et de relance de vos factures :

- 100 % dédiée PME
- Intégrée à Sage 100cloud

*Avril 2019*

# Sommaire

Introduction	3
Les délais de règlement : un enjeu majeur pour les PME	4
Les 3 règles d'un recouvrement efficace	6
Sage Recouvrement Créances, l'outil idéal de suivi, de relance et d'encaissement	8
Comment mesurer l'impact financier de la réduction des délais de paiement ?	12
Glossaire	14
À propos de Sage	15

# Introduction

Une entreprise sur trois doit supporter des délais de paiement supérieurs à 60 jours<sup>(1)</sup>

Le problème est identifié mais **la plupart des entreprises ne disposent pas de solutions satisfaisantes pour caractériser les risques, prioriser les actions et suivre leur exécution.**

Pourtant, il est reconnu qu'une meilleure gestion du recouvrement est un facteur important de rentabilité :

- Gain de trésorerie direct via la réduction de l'encours client
- Gain de temps
- Gain de frais de financement
- Gain de contentieux voire d'impayés

**Sage Recouvrement Créances est la première solution en ligne de gestion de l'encours clients dédiée aux PME/ETI** : à un prix accessible, elle est simple à activer et à utiliser, en plug and play, avec Sage 100cloud et disponible sur simple abonnement en ligne.

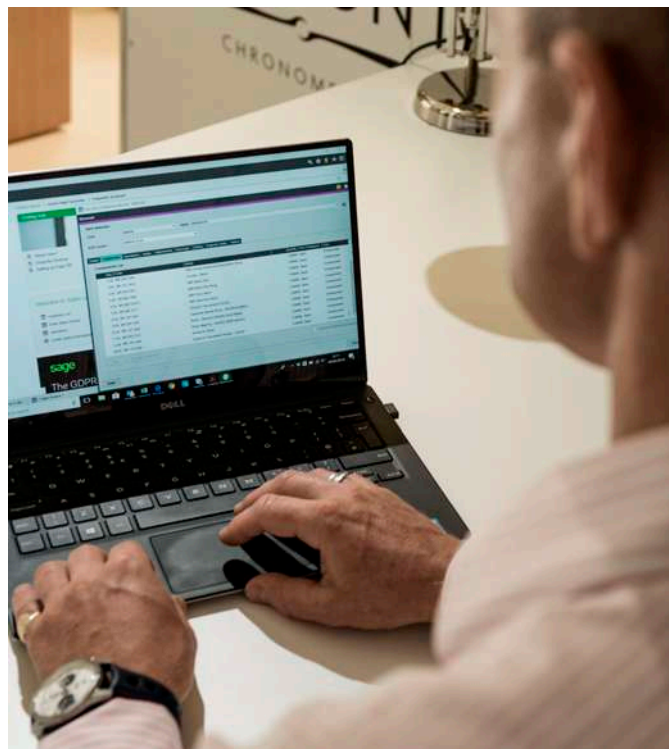
Si l'édition de factures est une tâche aisée avec Sage 100cloud, leur encaissement est souvent une problématique chronophage, qui mobilise des moyens internes importants, tant en termes d'énergie investie que de consommation de ressources.

En apportant une **visibilité optimisée sur vos encours clients et sur les actions à prioriser**, Sage Recouvrement Créances répond avec efficacité à cette problématique dont les enjeux sont primordiaux pour les entreprises.

Une communication **qualitative et adaptée est la clé de votre réussite** : la solution en ligne Sage Recouvrement Créances vous permet de communiquer avec vos clients de manière personnalisée, structurée, proactive et réactive.

Grâce à l'action de prévenance qui informe le client avant l'échéance, Sage Recouvrement Créances facilite également la vie de vos clients, qui apprécient la qualité de votre gestion du recouvrement, gage de votre professionnalisme et de votre modernité.

En agissant sur les retards de paiement, la solution **réduit aussi les risques de litiges et le besoin de financements extérieurs.**



<sup>(1)</sup>Bulletin de janvier-février 2019 de la Banque de France

# Les délais de règlement : un enjeu majeur pour les PME

Des solutions jusqu'à présent incomplètes et/ou coûteuses

## Des outils non spécialisés

La balance âgée, Excel, les emails et même Sage 100cloud ne traitent que partiellement le sujet. Les résultats sont mitigés et à tout le moins extrêmement chronophages. **Ils sont aussi non pérennes et créateurs de tensions avec vos clients,** forcément préjudiciables à la suite de la relation.

## L'affacturage, une solution coûteuse

Confier son poste clients à une société tierce permet de recevoir immédiatement les liquidités en lui cédant les titres des créances. Comme tous les établissements de la place, votre banque vous propose sans doute une solution d'affacturage.

Le recours à l'affacturage peut être bienvenu pour surmonter une tension de trésorerie ou accélérer la mise en œuvre d'un investissement indispensable. Mais **il a un coût élevé, direct à travers la commission perçue par l'établissement et indirect en raison du risque de dégradation de la confiance de vos clients.**



## 4 impératifs à maîtriser pour accélérer le recouvrement des factures

**1. La visibilité** sur les encours clients

**2.** La mise en œuvre d'**une communication** adaptée et de protocoles efficaces

**3. La mobilisation** des équipes opérationnelles et la nécessaire mutualisation des informations qui la sous-tend

**4.** La nécessité de conserver **une bonne relation** avec les clients

# Les 3 règles d'un recouvrement efficace

## Règle n°1 : disposer d'une parfaite visibilité

### **Le suivi du règlement des factures passe par un suivi détaillé :**

- Des sommes et des clients à relancer (que les échéances soient passées ou non).
- Des sommes dues, après retrait des comptes créditeurs.
- Des principaux comptes débiteurs et de l'intégralité de votre encours clients.
- Des actions menées et à mener, qui vous indiquent les sommes que vous pouvez recouvrer.
- Des sommes dues par nature de paiement.  
En effet, on communique différemment vers des clients qui règlent par prélèvement et vers des clients qui privilégient le virement ou le chèque.
- Des sommes dues par profil de client : grand compte, PME, indépendant ou particulier.
- Des sommes dues par les clients de chaque commercial.
- Des flux internes (société mère, filiales)
- Des scorings de comportements de paiement passés, pour identifier plus facilement les mauvais payeurs.
- Des clients importants et des mauvais payeurs en particulier, à la fois sur ce qui est à venir, en cours ou déjà passé.
- Des promesses de paiement que vos clients vous ont communiquées.
- Des litiges et des clients à ne pas relancer.

- Des absences d'adresses emails ou postales

- Des encaissements reçus

- Des prévisions d'encaissement, soit par rapport à la date d'échéance attendue, soit par rapport à ce que vos clients vous ont indiqué.

Tous ces points de visibilité doivent être à la fois accessibles de manière globale et détaillés par client, par commercial, par agence, par société... afin de pouvoir personnaliser le suivi pour chaque client.

### **La première étape consiste donc à :**

**1. Disposer d'une vue synthétique sur les sommes à relancer par profil client et par type d'échéance** (en retard ou non échue).

**2. Bénéficier d'une catégorisation très précise des clients**, afin d'isoler les mauvais payeurs des bons, les clients grands comptes des clients occasionnels ou particuliers, des clients qui règlent par prélèvement de ceux qui recourent à d'autres moyens de règlement.



# Les 3 règles d'un recouvrement efficace

## Règle n°2 : mettre en place une communication qualitative et efficace

Une fois cette classification menée à bien, la règle d'or consiste à **communiquer de façon exhaustive, variée et qualitative** auprès d'un maximum de clients. Cette communication doit être mise en place de manière systématique et ordonnée, en adoptant un niveau de discours et de proximité qui sera personnalisé selon chaque profil de client.

Pour ce faire, vous devez concevoir vos scénarios de relance afin de pouvoir **organiser, hiérarchiser et structurer l'ensemble de vos cycles de communication selon le profil des clients.**

La précision et la qualité de votre communication seront les garants de votre performance.

### **Une communication personnalisée, en fonction :**

- Des étapes de prise de parole.
- Des expéditeurs.
- De la nature du support : courrier, email ou téléphone.

### **Une mécanique simple en trois étapes**

- Prévenance
- Relance
- Remerciement

### **La prévenance**

La première étape consiste à prévenir un client qu'une échéance approche. En initiant une communication en amont de l'échéance, ce protocole valorise l'image de l'entreprise par sa modernité.

Cette pratique permet également d'anticiper les litiges potentiels ; ce qui réduit le risque qu'ils ne se transforment en contentieux.

### **La relance**

Échelonnées dans le temps, les phases de relance comportent des parties automatisées par email et des parties téléphoniques ciblées sur les mauvais payeurs récurrents. La personnalisation des messages, pour chaque client et pour chaque facture, constitue un levier de réussite dans la relance des règlements.

### **Le remerciement**

La dernière étape, de remerciement, permet de revenir à un discours très orienté clients, gage de votre sérieux et de la qualité de votre communication. Ce remerciement sera adressé dans les jours suivants la réception d'un paiement, débloqué à la suite d'une intervention ou effectué en temps et en heure.

# Les 3 règles d'un recouvrement efficace

## Règle n°3 : mobiliser l'ensemble des collaborateurs concernés

Pouvoir partager, en temps réel, avec tous les services (Direction, Commerciaux, Services supports), les informations et les tâches relatives à la relance et au paiement des factures est la clé d'un système efficace dédié au suivi des encaissements.

**Tous les acteurs internes concernés peuvent ainsi bénéficier du même niveau d'information sur tous les clients.** Une plateforme unique et partagée garantit à chaque contact client une vision exhaustive et exacte de 100 % des paramètres : montants, promesses, échéances et litiges déclarés éventuels. Des notifications associées à des synthèses décisionnelles doivent permettre aux managers de pouvoir si besoin orienter le travail des équipes et cibler les actions.

**Les commerciaux sont appelés à jouer un rôle majeur dans l'encaissement des factures de leur portefeuille clients.** En contact permanent avec leurs clients, ils ont besoin de connaître les retards éventuels de paiement. Simple négligence ou marque d'insatisfaction, il importe que les commerciaux s'appuient sur ce signal pour engager un dialogue sans délai.

**La qualité et l'ergonomie de la plateforme déployée pour agir en commun sont déterminantes du niveau d'engagement** de chaque acteur interne. Leur adhésion garantit un partage de l'information bénéfique à tous, à court comme à long terme.

### Le cercle vertueux se met en place

- Vous relancez et communiquez beaucoup mieux et vers l'ensemble de votre portefeuille clients.
- Vous traitez au plus tôt les éventuels problèmes grâce à la boucle de prévenance.
- Vous traitez automatiquement les premiers niveaux de relance sur la majorité de vos clients en retard.
- Vous investissez moins de temps et d'énergie dans le suivi et la relance.
- Vous vous concentrez sur les cas particuliers, les grands comptes, les litiges.
- Vous mobilisez les collaborateurs impliqués dans une action coordonnée.
- Vous donnez une image moderne, de qualité et de sérieux sur un sujet parfois épineux dans les relations clients/fournisseurs.
- **Vos clients prennent l'habitude des prévenances, des relances... et prennent progressivement le parti de payer plus rapidement.**

# L'outil idéal de suivi, de relance et de paiement des factures

Avec Sage Recouvrement Créances, votre PME s'appuie sur un système unique :

- Vous améliorez votre trésorerie.
- Vous réduisez jusqu'à 50% votre encours client

## Des relances clients optimisées

Relancer ses clients demande habituellement du temps et de l'énergie. Sage Recouvrement Créances vous permet de structurer vos relances en définissant des scénarios personnalisables. L'automatisation de l'envoi de messages ciblés optimise vos actions de relance en quelques clics.

Sage Recouvrement Créances répond à toutes les exigences légales dont le RGPD.

## Une priorisation des actions de relance

Sage Recouvrement Créances récupère immédiatement les écritures comptables et les fiches clients saisies dans Sage 100cloud. **Vous disposez d'une visibilité parfaite sur vos créances et sur l'historique qui y est attaché grâce à des tableaux de bord simples et intuitifs.** Un top 10 des clients à prioriser, une liste des mauvais payeurs, les litiges, les promesses de paiement, les actions à mener vous permettent de prioriser et de cibler vos actions. Vous pilotez sereinement votre niveau de trésorerie grâce au « cash reporting » notifié chaque jour sur votre smartphone.

## Un travail d'équipe

**Vous impliquez l'ensemble de vos collaborateurs concernés dans le travail de relance.** Un espace de travail partagé et sécurisé centralise et dématérialise les échanges d'information entre vos clients et la comptabilité, l'administration des ventes et les commerciaux.

## Une image de qualité

**Vos relances sont qualitatives et adressées à vos clients selon un principe échelonné : prévention, relance et remerciement.**

Vous concentrez votre relation client sur la dynamique commerciale et préservez une relation de confiance.

## Une réponse adaptée, simple et efficace

**1. Le tableau de bord**, pour tout savoir et tout piloter d'un clic.

**2. La fiche client**, qui expose clairement les encours, les actions menés et à mener, ses promesses de paiement et les éventuels litiges.

**3. La prévision des encaissements**, pour piloter sainement votre entreprise en disposant d'une visibilité parfaite sur les paiements attendus, semaine par semaine, en fonction des dates d'échéances et des promesses de paiement de vos clients.

**4. Les scénarios de relance**, permettant d'envoyer à la globalité de vos clients le bon message au bon moment avec une grande efficacité.

**5. Le reporting par email**, qui assure à tous les services d'être informés du suivi et des relances.



# L'outil idéal de suivi, de relance et de paiement des factures

## Partie 1 : la visibilité

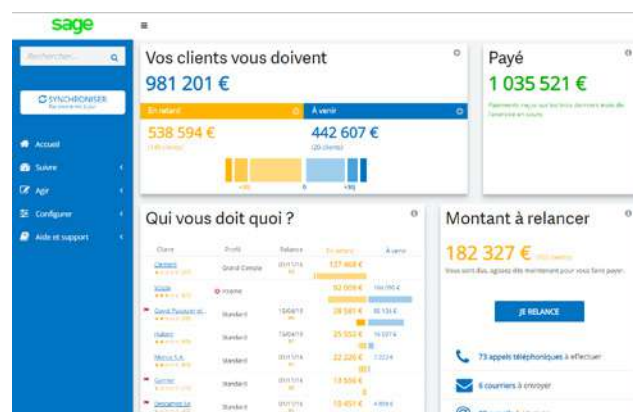
Avec Sage Recouvrement Créances, votre PME s'appuie sur un système unique :

- Vous améliorez votre trésorerie.
- Vous réduisez jusqu'à 50 % votre encours client

### Le tableau de bord

Une ergonomie conviviale pour tout savoir et tout comprendre.

- > Profils clients
- > Scoring et marquage des clients
- > Identification des mauvais payeurs
- > Vigilance accrue sur certains clients grâce à la /meline
- > Alertes
- > Vision multi-société
- > Analyse multidimensionnelle



### La fiche client

Accéder en un clic à l'historique des relances téléphoniques et des promesses de paiement.

- > Synchronisation avec Sage 100cloud
- > Prévenance, relance, remerciement
- > Relances personnalisées par email, courrier postal et téléphone
- > Promesses de paiement
- > Gestion des litiges et des clients à ne pas relancer



# L'outil idéal de suivi, de relance et de paiement des factures

## Partie 2 : la communication

Adresser le bon message au bon moment au bon client.

- > Bibliothèque de scénarios prêts à l'emploi
- > Synthèse des actions à mener par scénario et par profil de client
- > Paramétrage par client des scénarios de communication à privilégier
- > Personnalisation des étapes, des profils et des modèles d'emails et de courriers
- > Automatisation des relances par email
- > Dématérialisation des relances par courrier
- > Ensemble des actions de relance en un seul clic
- > Gestion des niveaux de relance par profil collaborateur



## Partie 3 : la collaboration

Coordonner les actions de relance à l'échelle de tous les collaborateurs impliqués.

- > Gestion de profils utilisateurs
- > Fonctionnement collaboratif simplifié
- > Solution Cloud : accès en tout lieu et à toute heure
- > Reporting périodique par email
- > Export Excel
- > Intégration CRM et business intelligence

### Configurer

#### Les scénarios

[➤ AJOUTER UN SCENARIO](#)

Etat du scénario	Profil associé	Clients	Nb d'étapes	
Actif	Clients "Standard" avec email	404	7	🔴
Actif	Clients "Standard" sans email	111	7	🔴
Actif	Clients "Expert" avec email	22	3	🔴
Désactivé	Clients "Expert" sans email	3	3	🔴
Désactivé	Clients "Interne" avec email	3	7	🔴
Désactivé	Clients "Interne" sans email	3	7	🔴
Actif	Clients "Grand compte" avec email	14	1	🔴
Actif	Clients "Grand compte" sans email	6	1	🔴

# L'outil idéal de suivi, de relance et de paiement des factures

## Les 5 bénéfices de Sage Recouvrement Créances

1. Vous gagnez de la trésorerie
2. Vous gagnez du temps
3. Vous réduisez vos frais de découvert
4. Vous limitez vos recours à des financements extérieurs (affacturage, sociétés de recouvrement)
5. Vous limitez vos impayés

Les clients Sage Recouvrement Créances ont gagné jusqu'à 50 % de trésorerie et économisé jusqu'à 50 % de leur temps dédié à la gestion des encours clients.

# Comment mesurer l'impact financier de la réduction des délais de paiement ?

## Simulation 1 : gain de trésorerie direct d'une action globale

Prenons le cas d'une entreprise qui réalise un chiffre d'affaires hors taxes de 10 millions d'euros (12 millions d'euros TTC). Pour simplifier, nous considérons qu'ils ont une contribution équivalente au chiffre d'affaires.

Portefeuille	Délai de règlement (en jours)	Délai avec Sage Recouvrement Créances	Gain
Client 1	90	60	30
Client 2	90	60	30
Client 3	40	35	5
Client 4	40	35	5
Client 5	35	30	5
Client 6	35	30	5
Client 7	30	25	5
Client 8	30	25	5
Client 9	30	25	5
Client 10	30	25	5
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>350</b>	<b>100</b>
<b>Moyenne</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>10</b>
Coût (base CA 360 jours)	<b>1,5 millions d'€ TTC</b>	<b>1,17 millions d'€ TTC</b>	<b>333 333 € TTC</b>

(Simulation Sage fondée sur les gains moyens constatés chez nos clients grâce à Sage Recouvrement Créances)



# Comment mesurer l'impact financier de la réduction des délais de paiement ?

Simulation 2 : gain de trésorerie direct d'une action focalisée sur les mauvais payeurs

Portefeuille	Délai de règlement (en jours)	Délai avec Sage Recouvrement Créances	Gain
Client 1	90	40	50
Client 2	90	40	50
Client 3	40	40	0
Client 4	40	40	0
Client 5	35	35	0
Client 6	35	35	0
Client 7	30	30	0
Client 8	30	30	0
Client 9	30	30	0
Client 10	30	30	0
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>350</b>	<b>100</b>
<b>Moyenne</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>10</b>
Coût (base CA 360 jours)	<b>1,5 millions d'€ TTC</b>	<b>1,17 millions d'€ TTC</b>	<b>333 333 € TTC</b>

(Simulation Sage fondée sur les gains moyens constatés chez nos clients grâce à Sage Recouvrement Créances)

Il n'est pas nécessaire d'agir sur l'intégralité de vos clients pour constater des résultats significatifs sur les délais de règlement au niveau global.

## Simulation 3 : bénéfice global de la mise en œuvre de Sage Recouvrement Créances

Nature	Calcul	Valeur (euros 12 mois)	Levier
Gain de trésorerie	Cf. Simulation 1 ou 2	333 333,00	Réduction des délais
Gain sur les impayés	90	40	50
(1,7 % du CA en moyenne)	Réduction proportionnelle au montant moyen d'encours	45 333	Détection des litiges en amont
Gain de temps	½ ETP économisé	18 000	Automatisation des tâches et de la supervision
Gain de frais de financement externe	6 % des encours	20 000	Diminution du besoin de financement

(Simulation Sage fondée sur les gains moyens constatés chez nos clients grâce à Sage Recouvrement Créances)

**Un gain de trésorerie de 378 666 euros (333 333,00 + 45 333,00)  
et une économie sur les charges de 3 167 euros par mois.**

# Glossaire

## Cash management

Le cash management, ou pilotage des liquidités, est l'ensemble des méthodes dont dispose une entreprise pour améliorer la gestion de sa trésorerie. Le cash management permet de mieux contrôler les flux financiers et les flux de trésorerie et d'améliorer la collecte d'informations. Dans le cadre d'un groupe d'entreprises, le cash management permet de gérer différents risques comme le risque de liquidité. Il comprend également le suivi de l'évolution des taux d'intérêt et des taux de change qui pourraient affecter la rentabilité des opérations.

## NJC, DMP ou DSO

NJC : Nombre de Jours de Crédit client

DMP : Délai Moyen de Paiement client

DSO : Days of Sales Outstanding

Cet indicateur de performance de l'entreprise (calculé sur la base du chiffre d'affaires) et de sa fonction crédit va déterminer le besoin de trésorerie nécessaire pour financer le décalage entre l'émission de la facture et son encaissement.

## Encours

L'encours est l'ensemble des actifs détenus ou dus par l'entreprise à un moment donné. L'encours clients représente l'ensemble des factures émises qui n'ont pas encore été réglées par les clients. Pour calculer l'encours clients moyen d'une entreprise, il faut multiplier une journée moyenne de chiffre d'affaires par le délai moyen de paiement des clients. Pour une entreprise qui réalise 10 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel et que ses clients paient en moyenne à 60 jours, l'encours client moyen est de 1 644 keuros.

## Pénalités de retard

Cette sanction s'applique à l'acheteur qui ne paie pas son dû dans les délais fixés dans les conditions générales de vente. Les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Le Code du Commerce préconise d'appliquer le taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne + 10 points et, au moins, 3 fois le taux d'intérêt légal.

La loi de paiement LME stipule que, désormais, le délai de paiement convenu entre les parties ne peut dépasser 60 jours à compter de la date d'émission de la facture ou 45 jours fin de mois (FDM). Et que si aucun délai de paiement n'est indiqué dans les CGV, le règlement est dû à 30 jours date de facture. Le taux de la BCE est disponible sur : [www.ecb.int/index.html](http://www.ecb.int/index.html).

Depuis le 1er janvier 2015, le taux de l'intérêt légal applicable aux créances des entreprises et professions indépendantes est fixé chaque semestre et publié au Journal Officiel ([www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)).

## Recouvrement

Le recouvrement désigne le fait d'utiliser l'ensemble des moyens existants pour inciter et/ou contraindre un débiteur à procéder au remboursement d'une dette due à un créancier. Ces moyens utilisés peuvent être des moyens amiables et/ou judiciaires. En France, le recouvrement de créances est une activité extrêmement réglementée. Les acteurs doivent respecter un certain processus (procédure de recouvrement) et des étapes obligatoires pour pouvoir procéder au recouvrement. Un créancier souhaitant récupérer ses fonds peut faire appel à une société de recouvrement ou gérer lui-même cet exercice. Un recouvrement passe d'abord par un arrangement amiable, puis par une mise en demeure, une instance de paiement ou la mise en œuvre d'une procédure d'exécution.





## À propos de Sage

Sage (FTSE : SGE) est le leader mondial des technologies au service de la gestion des entreprises.

Sage accompagne le développement des entreprises de la start-up, à la PME et l'ETI avec Sage Business Cloud, la seule et unique solution intégrant la comptabilité, la finance, la gestion commerciale, la gestion d'entreprise intégrée, les ressources humaines et la paie, les paiements et la communication bancaire dans le cloud.

**Notre mission est de libérer les entrepreneurs du poids de l'administratif afin qu'ils puissent se concentrer sur ce qu'ils aiment faire.**

C'est ce que nous faisons chaque jour pour nos **trois millions de clients** dans **23 pays**, avec nos **13 000 collègues** et en nous appuyant sur notre réseau d'experts comptables et de partenaires.

Nous sommes intègres et engagés, nous apportons notre soutien aux communautés locales grâce à l'activité caritative de la Sage Foundation.

Pour en savoir plus, visitez [www.sage.com/fr-fr](http://www.sage.com/fr-fr)



Pour plus d'informations et être mis en relation avec un expert :

**Tél. : 01 41 66 25 91**

**Export : +33 (0)5 56 136 988**

(Hors France métropolitaine)

[www.sage.com](http://www.sage.com)

