



DÉLAIS  
DE PAIEMENT

## RÉSULTATS

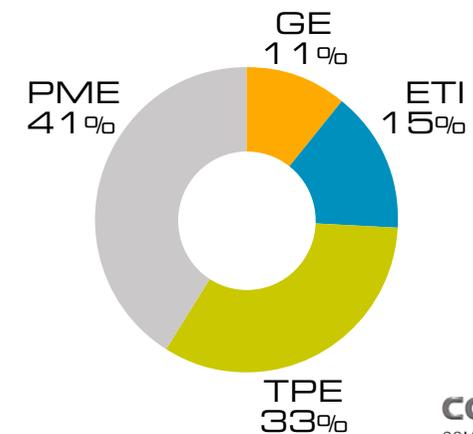
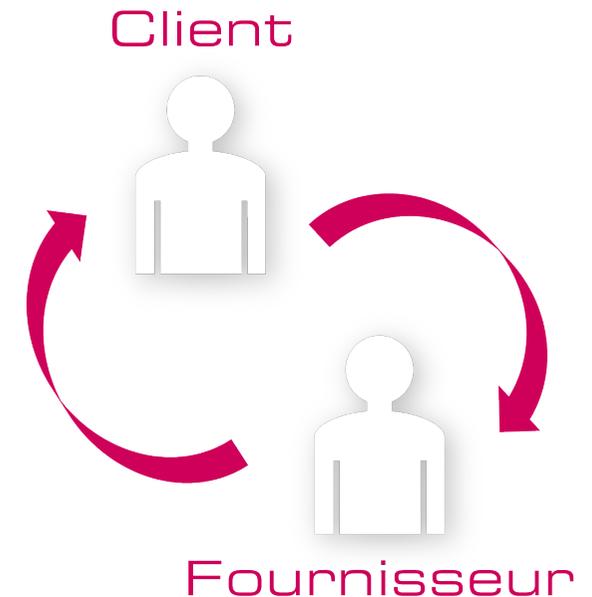
# ENQUÊTE SUR LES DÉLAIS DE PAIEMENT « L'AFFAIRE DE TOUS »

Juillet 2017



## OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE

- ◆ A l'occasion du lancement de l'appel à candidature de la 4<sup>ème</sup> édition des Prix des délais de paiement, Compinnov a souhaité explorer le thème : « **on est toujours le client de quelqu'un** » et a demandé aux entreprises de partager le comportement de leurs clients mais aussi... quels clients ils étaient ?
- ◆ L'enquête a été relayée par les partenaires des prix et envoyée à une sélection du fichier Compinnov
- ◆ **596 réponses** ont été reçues
  - Solide représentation des 4 catégories d'entreprises du tissu économique français
  - Solide représentation des rôles opérationnels et fonctionnels





## LES RÉSULTATS EN BREF

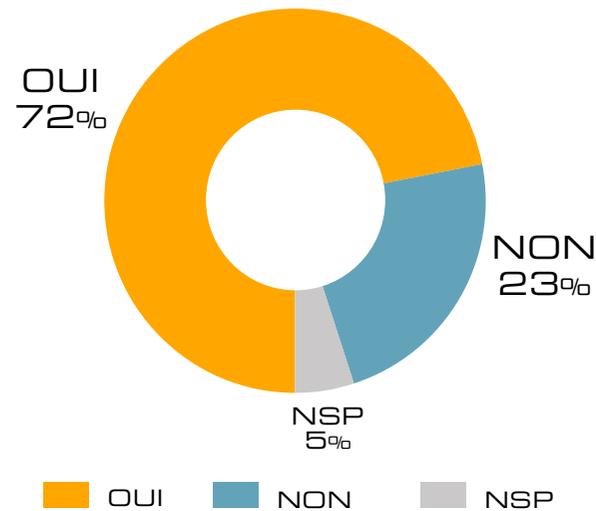
## Fournisseurs



### Sur 10 fournisseurs

- ◆ **8 ont une relation** avec leurs clients  
**67%** d'entre eux pensent que cela a un **impact positif** sur le comportement de paiement....
- ◆ **2 n'ont aucune relation** avec leurs clients  
**25%** d'entre eux le **souhaiteraient**

Les délais de paiement **varient selon la taille** des clients



### Sur 10 fournisseurs

- ◆ **2** ont déjà appliqué des **pénalités de retard**
- ◆ **7** ne l'ont **jamais fait**
- ◆ NSP



## LES RÉSULTATS EN BREF

### Clients

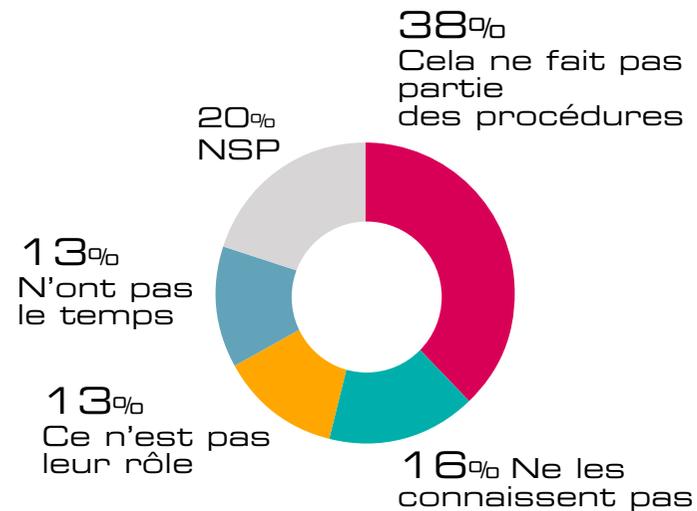


#### Sur 10 clients

- ◆ 7 ont déjà rencontré leurs fournisseurs

- ◆ 3 ne les ont jamais rencontrés
- 20% d'entre eux le souhaiteraient

30% des clients **n'informent pas** leurs fournisseurs de leurs procédures de règlement



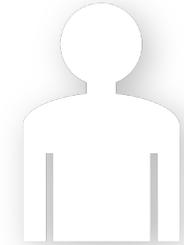
#### Sur 10 clients

- ◆ 8 ont conscience de l'impact de ces délais sur leurs fournisseurs

- ◆ 2 pensent que les délais de paiement n'ont **pas d'impact**

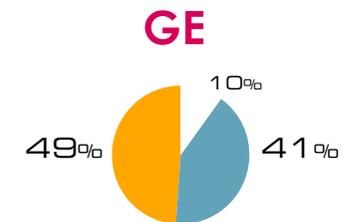
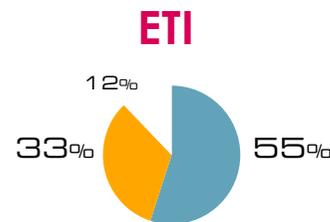
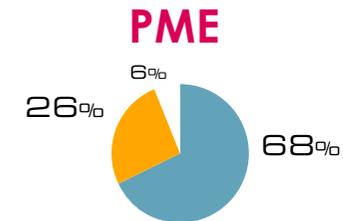
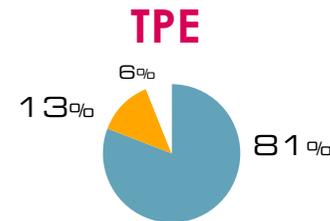
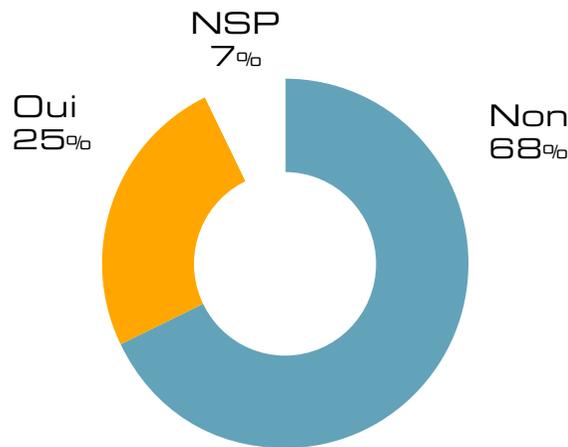
# Les comportements ont évolué très différemment selon la taille des entreprises

Client



Avez-vous **fait évoluer vos comportements** de paiement à la suite du renforcement récent des contrôles ?

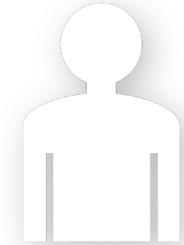
OUI  
NON





Ceux qui ne connaissent pas les fournisseurs n'ont pas envie de les connaître....

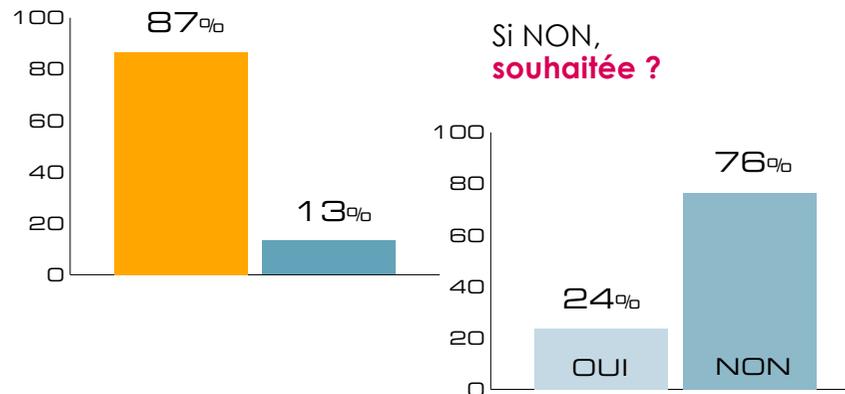
Client



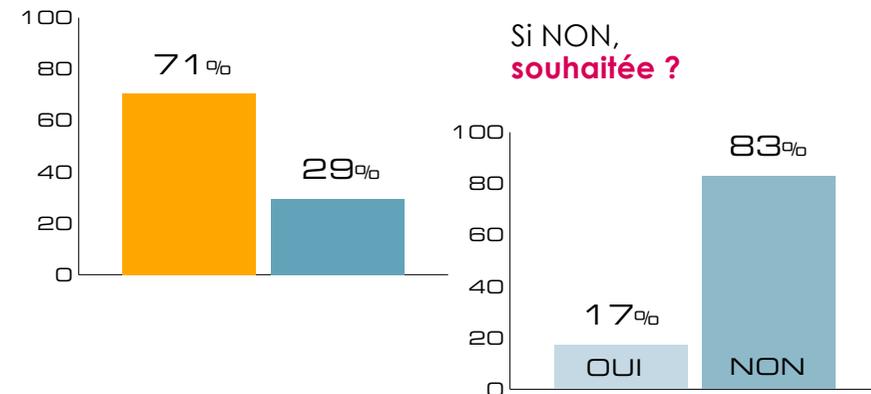
OUI  
NON

### Rencontre en personne avec les fournisseurs ?

Opérationnel  
(Production, Vente, ...)



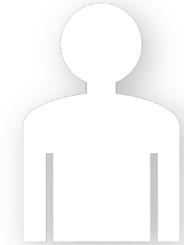
Fonctionnel  
(Finance, RH, Informatique, ...)





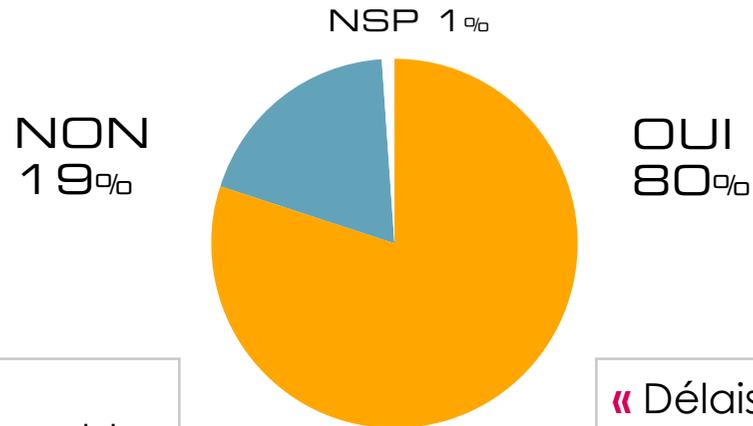
# 80% des entreprises pensent être des clients responsables

Client



OUI  
NON

Pensez-vous être un **client responsable** ?



« Signataire de la charte Relations fournisseurs responsables et attributaire du label depuis l'origine »

Grande Entreprise

« Délais de paiement trop longs car nous-mêmes subissons le même sort que nos clients »

TPE



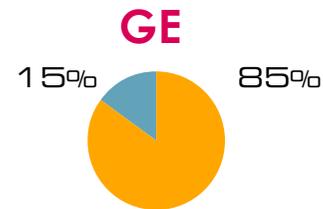
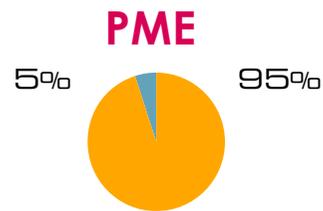
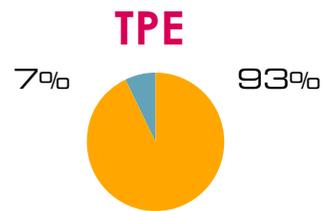
# Les délais de paiement s'allongent proportionnellement à la taille de l'entreprise cliente

Client



Connaissez-vous les DDP de votre entreprise ?

■ OUI  
■ NON



Si OUI, **combien de jours** en moyenne ?

**39 jours**

**31 jours**  
TPE

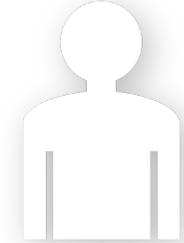
**41 jours**  
PME

**45 jours**  
ETI

**54 jours**  
GE

# Encore 28% des clients n'informent pas leurs fournisseurs de leurs procédures de règlement

Client



**Informez-vous vos fournisseurs** de vos pratiques et procédures de règlement ?

OUI  
NON

## NON, pourquoi ?

Je n'ai pas le temps

13%

Ce n'est pas mon rôle

9%

Cela ne fait pas partie des procédures

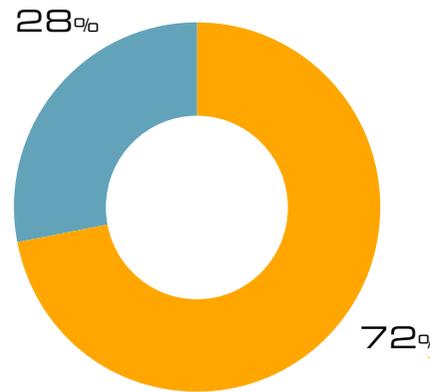
37%

Je n'en sais rien

17%

Autres

24%



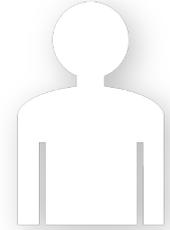
## OUI, comment ?



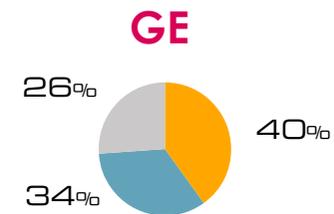
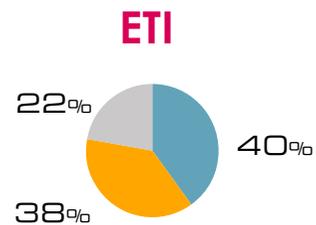
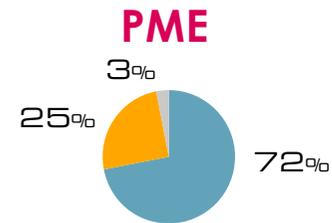
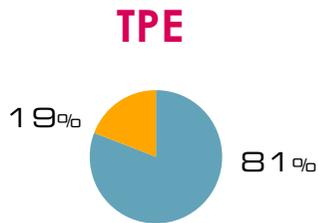


# Très peu de petites entreprises appliquent des pénalités de retard

Fournisseur



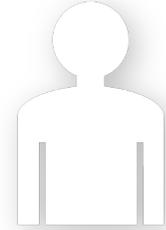
Application des **pénalités de retard**





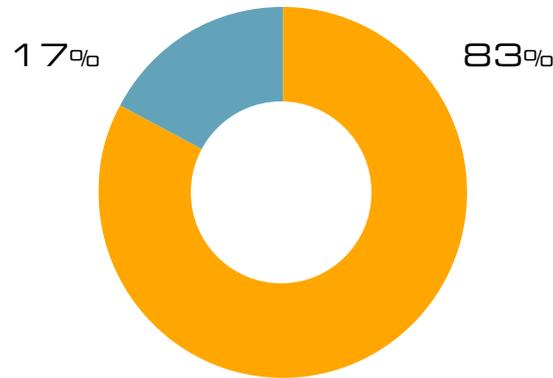
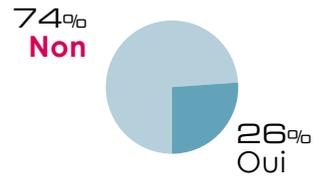
# Avoir une relation directe avec ses clients a un impact positif sur leur paiement

Fournisseur



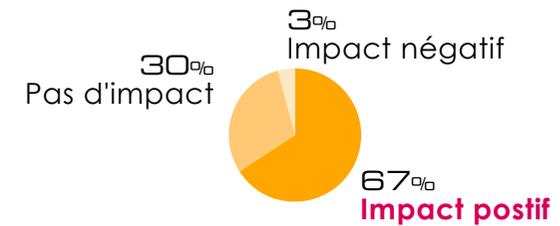
## Relation directe

NON,  
OK pour une rencontre ?



OUI  
NON

OUI,  
quel impact ?



GE  
(plus de 5 000)

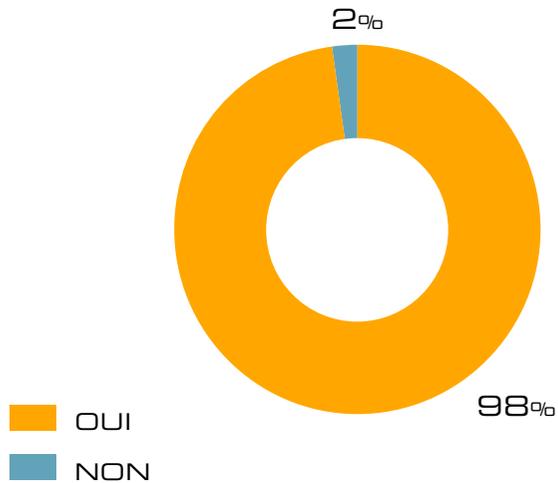


Délais de paiement - Juillet 2017 / 11



## Etre un bon payeur est important et l'encours fournisseurs est sous le radar

Pensez-vous qu'être  
un bon payeur soit important  
pour **l'image d'une entreprise ?**



Diriez-vous que  
votre entreprise/organisme  
**s'occupe principalement** de :

l'encours client

35%

l'encours fournisseur

4%

de l'un comme de l'autre

61%



Vivement la blockchain ;  
le problème vient souvent  
des salariés qui ne travaillent  
pas tous les jours.

**TPE**

Il faudrait d'avantage impliquer  
les comptables et aussi  
les sensibiliser sur les risques  
qu'ils font courir à leurs clients.

**PME**

Les pénalités applicables sont  
trop faibles pour encourager  
les organismes publics à payer  
dans les délais.

**PME**

A ce jour nos clients respectent la LME,  
SAUF les administrations  
qui trouvent toujours une excuse  
pour prolonger les délais, ainsi que  
certains grands groupes  
qui interprètent la LME à leur façon :  
60 jours fin de mois à réception  
de la facturation mensuelle.

**PME**

Une partie importante  
de nos clients, souffrant  
de retards de paiements,  
sont eux mêmes impactés  
par des retards de paiement  
de l'administration ou  
de collectivités locales,  
ce qui peut apparaître  
comme un comble.

**PME**

Plus de contrôle sur les grandes  
entreprises dont je fait partie.  
Les retards sont dus non pas à une  
volonté de retarder les paiements,  
à un manque de sensibilisation  
des acteurs. On se penche plus  
sur les délais clients, et on oublie  
nos fournisseurs. Mettre la pression  
sur nos dirigeants pour une meilleure  
sensibilisation des acteurs à l'impact  
des retards de paiement sur nos  
fournisseurs ferait avancer les choses.

**GE**

Souvent les impayés sont dûs au manque  
de prise de conscience de l'importance  
par les équipes opérationnelles.  
Une fois la prise de conscience faite  
par l'ensemble des strates hiérarchiques  
les délais client fondent.

**ETI**

Pas assez de contrôles  
ni de sanctions de la DGCCRF.

**ETI**

Il est anormal que nous soyons  
le banquier de nos clients.

**PME**



# PROPOSITIONS

La relation de paiement entre deux entreprises engage plusieurs acteurs et l'implication, tout comme la connaissance des enjeux, sont très variables. La fonction et/ou la taille jouent un rôle.

**AUGMENTER** la communication des résultats des contrôles de la DGCCRF

**ENCOURAGER** les entreprises à saisir le médiateur des entreprises

**RENCONTRER** les fournisseurs/les clients afin d'humaniser la relation

- ❖ Encourager la rencontre «en face à face» des services comptables ou financiers avec les fournisseurs et les clients
- ❖ Motiver les fournisseurs à aller se présenter aux services comptables ou financiers.

**INFORMER/FORMER**

- ❖ Systématiser l'information des employés sur les procédures et pratiques de paiement de leur entreprise.
- ❖ Responsabiliser les employés sur :
  - La communication de ces procédures.
  - La bonne pratique dans la soumission et le paiement des factures.