



+228 90 10 75 04 | +228 99 62 41 95 | [contact@atgconsulting.tg](mailto:contact@atgconsulting.tg)

# LA GESTION DU RISQUE CLIENT DANS UNE PME

**GNIMASSOUN GBETONDJI MICHEL**, MBA, CMSA

General Manager ATG Consulting

# PRESENTATION DU FORMATEUR

## Gbêtondji Michel GNIMASSOUN

- 18 ans d'expérience en management des organisations et formation
- MBA audit et contrôle
- Auditeur des Systèmes de Managements Certifié de PECB Canada
- Expert en stratégie et systèmes de pilotage de la performance des organisations
- Agréé près les Cours et Tribunaux du Togo en Gestion des Entreprises, Finance et Marchés Publics
- Formateur qualifié Business EDGE (SFI/ Groupe Banque Mondiale)
- Membre du Bassin National des Formateur de l'ARMP
- Gérant du cabinet ATG Consulting
- Conférencier et Enseignant dans des écoles de management



# OBJECTS

Présenter les principes fondamentaux d'une bonne gestion du risque client

Présenter les méthodes d'identification et de gestion d'un client à risque

Présenter les méthodes de recouvrement adaptées à l'entreprise

# PLAN

## INTRODUCTION

**SEQUENCE  
1:**

**LES ENJEUX DE LA GESTION  
DU RISQUE CLIENTS**

**SEQUENCE  
2:**

**OPTIMISATION DE LA GESTION  
DU RISQUE CLIENT**

**SEQUENCE  
3:**

**LES DIFFÉRENTES SOLUTIONS  
UTILISÉES**

**CONCLUSION**

# INTRODUCTION

# INTRODUCTION (1/3)

- ❑ L'une des principales causes de cessation d'activités des entreprises sont les difficultés financières;
- ❑ Ces difficultés découlent la plupart du temps d'une mauvaise gestion du risque-client. ;
- ❑ Le risque apparaît dès l'instant où une société décide d'accorder un délai de paiement aux clients.

# INTRODUCTION (2/3)

- ❑ Préoccupation majeur des entreprises: **non-paiement d'une facture client, paiement trop long, faire le recouvrement.**
- ❑ Risques: **Freinage des activités de l'entreprise**



# INTRODUCTION (3/3)

- ❑ **Conséquence:** Perte de créances, augmentation de provisions sur créances, perte de confiance des fournisseurs et autres parties prenantes; etc.
- ❑ **Défi:** Garantir de façon permanente la stabilité financière
- ❑ **Conduite à tenir:** Maîtriser les risques clients pour préserver sa trésorerie et veiller à sa pérennité financière..

# INTRODUCTION (3/3)

## □ les causes du risque client:

- ✓ oubli involontaire du client,
- ✓ défaillance financière,
- ✓ mauvaise foi du client,
- ✓ Contestation du paiement.

# SEQUENCE 1

## LES ENJEUX DE LA GESTION DU RISQUE CLIENTS

# 1.1. Types de risques client (1/2)

Les entreprises de toute taille et secteur d'activité sont exposées à trois types de risques :

- ❑ **le risque d'être payé en retard,**
- ❑ **le risque de ne pas être payé,**
- ❑ **le risque de perdre le client.**

# 1.1. Types de risques client (2/2)

Ces trois risques encourus sont liées.

Le manager est appelé alors à trouver un équilibre entre:

- ❑ la **latitude des forces commerciales,**
- ❑ les **conditions de paiement,**
- ❑ et la **politique de crédit interne.**

# 1.1. Les enjeux financiers de la gestion du risque client

- ❑ La gestion du risque client est une tâche importante au sein d'une entreprise étant donné les enjeux financiers qui y sont connectés.
- ❑ De plus, elle peut être une tâche assez complexe à réaliser.
- ❑ Il est impératif de bien agir et de trouver une solution adaptée aussi bien aux petites qu'aux grandes entreprises.

# 1.1. Les enjeux financiers de la gestion du risque client

La gestion du risque client représente un enjeu majeur en entreprise : **éviter les impayés et réduire les délais de paiement concourent largement à garantir sa bonne santé financière et à favoriser son développement.**

# 1.1. Les enjeux financiers de la gestion du risque client

- ❑ Les retards de paiement ainsi que les factures non payées peuvent nuire au développement et aux activités d'une entreprise.
- ❑ La gestion du risque clients permet d'éviter des soucis de trésorerie pouvant accélérer la faillite des entreprises, et ce, dans un environnement économique tendu.



## 1.2. Les enjeux commerciaux de la gestion du risque clients

- ❑ Gestion des relations client
- ❑ Crédibilité vis-à-vis des parties prenantes
- ❑ Fidélisation des clients
- ❑ Agrandissement du portefeuille de client
- ❑ Gestion des relations fournisseur
- ❑ Continuation de l'exploitation de l'entreprise

## 1.3. Les impacts des enjeux en termes de cash et de rentabilité

- ❑ Disponibilité de trésorerie
- ❑ Respect des engagements vis-à-vis des tiers
- ❑ Bonne perception de l'image de l'entreprise
- ❑ Agrandissement du portefeuille client
- ❑ Gain de confiance des banques et apporteurs de capitaux

# SEQUENCE 2

## OPTIMISATION DE LA GESTION DU RISQUE CLIENT

## 2.1 La notion risque clients

Un ensemble de risques, agissant négativement sur les recettes commerciales de l'entreprise, soit :

- ❑ *la baisse du chiffre d'affaires ;*
- ❑ *la perte de clients (qu'ils soient des particuliers ou des professionnels) ;*
- ❑ *le retard de paiement des factures de vente ;*
- ❑ *les créances clients devenues irrécouvrables ou irrécupérables*

## 2.2 Les véritables origines du risque clients

Pour minimiser au maximum le risque clients, il est important de bien comprendre que son origine peut être directe ou indirecte et très variable d'une entreprise à l'autre.

Un risque clients est essentiellement lié aux différents comportements de l'entreprise (commerciale, technique, organisationnelle, juridique ou financière) qui lui sont propres.

## 2.1. Les critères d'apprécier et de gestion des différents aspects du risque clients

- ❑ **Renseignez-vous sur l'entreprise** : Connaître votre futur client est essentiel pour décider de contracter ou non avec lui. Renseignez-vous sur la situation juridique et judiciaire de son entreprise pour évaluer sa solvabilité
- ❑ **Évaluez sa situation financière**: Utiliser des ratios financiers pour affiner votre évaluation du risque client. Cela permet d'avoir une analyse économique et financière plus complète, vous limitez le risque
- ❑ **Analysez le comportement de paiement**: Le suivi de votre encours client doit être mis en œuvre au jour le jour, pour prendre des mesures adaptées sans perdre de temps.

# SEQUENCE 3



## LES DIFFÉRENTES SOLUTIONS UTILISÉES

# 3.1. Les leviers d'actions au service du crédit management

2 pistes pour protéger les intérêts de votre  
entreprise



## 3.1. Adaptation des conditions de facturation et de paiement en raison du risque

- ❑ Pour s'inscrire dans une stratégie de santé financière à long terme, il faut privilégier une analyse financière spécifique de l'entreprise.
- ❑ Les données spécifiques à analyser sont:
  - ✓ Les taux de retards
  - ✓ Les taux de factures impayées
  - ✓ Le délai moyen de recouvrement ou de paiement (Days Sales Outstanding - DSO),
  - ✓ Le besoin en fonds de roulement

## 3.2. La prévention des impayés

- ❑ **Catégoriser les clients** (*l'outil de scoring aide à évaluer le risque client, pour adapter sa politique au cas par cas*).

Plus le risque est élevé, plus la revue dudit risque sera fréquente et les délais de paiements accordés moins longs. De ce fait, il faut:

- ✓ **Examiner la qualité de portefeuille client ;**
- ✓ **Améliorer la surveillance du crédit octroyé ;**
- ✓ **Orienter les actions de relance client.**

## 3.2. La prévention des impayés

### □ Négocier les délais de paiement

Connaître les divers types de clients qu'a une entreprise, est nécessaire pour son bien-être. Cela permet de les traiter en fonction de leurs aspects spécifiques et de bien gérer la relation avec chacun d'eux.

Néanmoins, il faut mettre en avant la négociation des délais de paiements en se basant sur son historique.

## 3.2. La prévention des impayés

### ❑ Prendre une assurance contre les factures impayées

Les entreprises se veulent de gérer les factures des clients à temps. Les payés font partie du quotidien des sociétés et l'assurance crédit semble être l'option la plus adaptée pour elles.

Ce système consiste pour une entreprise à garantir à travers un assureur crédit, les créances dont elle dispose sur ses clients. C'est la solution la plus prisée pour se protéger d'impayés. De plus, ça permet de faire un suivi permanent sur la situation de votre société. Cette assurance permet d'avoir une indemnité de la part de l'assurance avec un taux pouvant aller jusqu'à 90%.

## 3.3. La gestion des impayés et relance

### Que faire en cas d'impayé ?

Les options de traitement des factures non réglées varient en fonction du nombre de jours de retard de paiement, de la solvabilité de votre client et de votre capacité à gérer le recouvrement des impayés.

## 3.3. La gestion des impayés et relance

### La conciliation

Face à une situation d'impayés, votre premier réflexe doit être de lancer une conciliation.

Un impayé peut ne pas être volontaire et s'expliquer par plusieurs raisons (oubli de la part du service comptable du client, facture perdue, etc.).

Identifier le bon interlocuteur, chez votre client, pour débloquer rapidement la situation.

## 3.3. La gestion des impayés et relance

### La relance de facture

La première étape de conciliation n'a apporté aucun résultat ? Le moment est alors venu de passer à la deuxième étape : la relance. Pour cela, vous devez rédiger une lettre de relance dans laquelle vous rappelez l'obligation de payer à votre client et vous lui proposez un nouveau délai pour qu'il puisse honorer cette créance.

La relance peut ne pas être unique. Vous avez la possibilité de multiplier les lettres de relance et d'en envoyer deux ou trois pour prouver que vous souhaitez trouver un arrangement et que la dette est toujours à régler.

## 3.3. La gestion des impayés et relance

### La mise en demeure

Malgré la phase initiale de conciliation et les lettres de relance, vous n'avez toujours pas reçu les fonds qui vous reviennent ?

Alors, la mise en demeure devient incontournable. La mise en demeure est l'ultime étape avant le lancement d'une procédure judiciaire. pour obtenir le règlement. Envoyez votre mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre recommandée électronique avec accusé de réception.



## 3.3. La gestion des impayés et relance

### La procédure judiciaire

Si toutes les étapes de relance successive n'ont pas permis de débloquer la situation, alors vous n'avez d'autre choix que d'utiliser la voie judiciaire. Pour cela, une action en justice portée par un huissier ou un cabinet de recouvrement est possible.

Plusieurs recours judiciaires sont possibles selon la situation et notamment selon le montant en jeu : **la procédure d'injonction de payer, la procédure d'assignation en paiement ou encore la procédure de référé-provision.**

## 3.. Solution pour gérer les impayés

### Le renseignement commercial et l'étude de solvabilité

Si toutes les étapes de relance successive n'ont pas permis de débloquer la situation, alors vous n'avez d'autre choix que d'utiliser la voie judiciaire. Pour cela, une action en justice portée par un huissier ou un cabinet de recouvrement est possible.

Plusieurs recours judiciaires sont possibles selon la situation et notamment selon le montant en jeu : **la procédure d'injonction de payer, la procédure d'assignation en paiement ou encore la procédure de référé-provision.**

# CONCLUSION

Il faut savoir qu'aucune entreprise n'est à l'abri d'un problème de liquidités à cause de retard de paiement ou impayés.

Mais comme nous savons, le meilleur remède c'est prévenir que de guérir

**REMERCIÉ POUR VOTRE  
ATTENTION**



# QUESTIONS?