



# BAROMÈTRE DU RISQUE CLIENT 2021 RÉSULTATS

Etude réalisée auprès de plus de 750 entreprises françaises sur les pratiques de gestion du risque client.

# SOMMAIRE

3	Editorial
4	Méthodologie
5	Risque client : quelles tendances pour les entreprises françaises en 2021 ?
6	Votre environnement professionnel
8	Impacts de la conjoncture sur la gestion de votre risque client
14	Impayés et solutions de gestion du risque client
20	Environnement de votre entreprise
23	Euler Hermes au service de votre entreprise

# EDITORIAL



FLORENCE TITIN-SNAIDER  
DIRECTRICE MARKETING  
EULER HERMES FRANCE



Pour la 6<sup>ème</sup> année, nous avons interrogé les dirigeants et DAF des entreprises françaises pour **suivre les évolutions en matière de gestion du risque client** et leur vision pour l'avenir, après une année 2020 inédite.

Le baromètre du risque client a récolté cette année plus de 750 réponses !

Construit en collaboration avec notre experte du département Recherche Economique Selin Ozyurt, **ce baromètre met en lumière les grandes tendances de la gestion du risque clients pour favoriser la reprise économique.**

Merci à tous ceux qui nous ont répondu et bonne lecture !



# MÉTHODOLOGIE DU BAROMÈTRE

Euler Hermes a interrogé les **dirigeants et décideurs financiers des entreprises françaises** pour recueillir leur avis sur les risques clients et les tendances pour 2021.

Le baromètre du risque client des entreprises françaises est une enquête en ligne qui s'est déroulée en janvier 2021.

Il a réuni 757 réponses :

- 45,4% des répondants sont des dirigeants
- 47,1% des répondants occupent une fonction financière : DAF, responsable comptabilité, responsable crédit client, credit manager, trésorier...

---

# RISQUE CLIENT : QUELLES TENDANCES POUR LES ENTREPRISES FRANÇAISES EN 2021 ?

Avec la crise sanitaire et économique que nous traversons depuis presque un an, **près d'une entreprise sur 3 prévoit une hausse des impayés en 2021.**

Même si les entreprises se sont montrées résilientes depuis le début de la crise, principalement grâce aux mesures de soutien mises en place par l'Etat, **21% des répondants envisagent un allongement des délais de paiement client en 2021** (soit 9 points de plus que lors du baromètre 2020).

## Comment se protéger ?

Plus d'une entreprise sur deux envisage **l'assurance-crédit** pour se protéger contre le risque d'impayés dans les 6 prochains mois.



# VOTRE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Découvrez dans ce rapport les résultats complets de cette enquête annuelle 2021 sur les risques clients.

Elle vous permettra de vous situer par rapport à vos confrères et de dresser un état des lieux sur les

risques d'impayés et les différentes solutions mises en place dans les entreprises françaises.

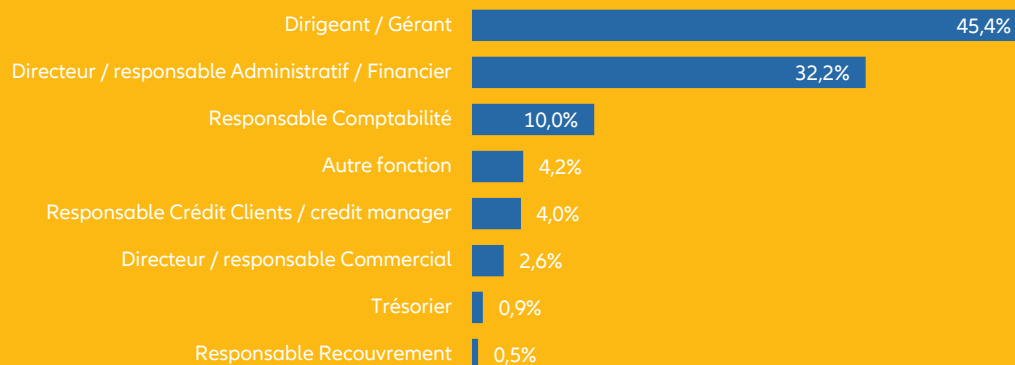
Pour faire face au risque d'impayés, la solution préférée des entreprises françaises continuera d'être l'assurance-crédit pour **65,1%** des répondants

**Les avantages de l'assurance-crédit :**

1. Indemnisation des impayés
2. Outil d'aide à la décision
3. Qualité de l'information sur les entreprises
4. Echanges et conseils d'experts

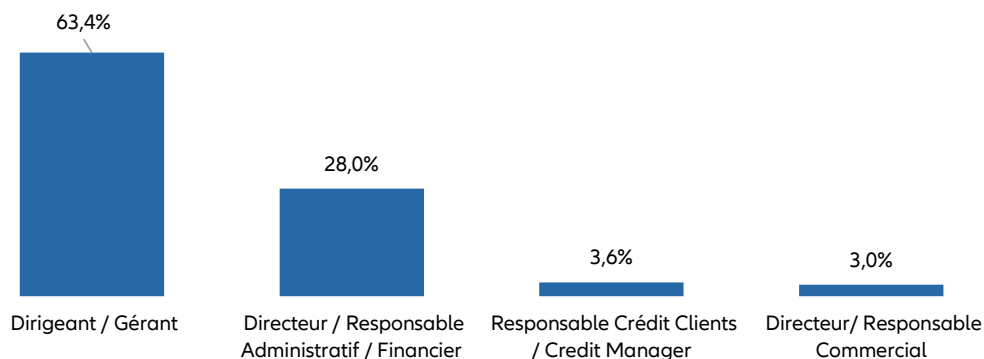
# VOTRE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## 01 - QUELLE EST VOTRE FONCTION ?



Les répondants à cette étude sont majoritairement des **Dirigeants et Directeurs Financiers**, à près de **77%**

## 02. QUI DÉCIDE DE LA POLITIQUE DE GESTION DU RISQUE CLIENT DANS VOTRE ENTREPRISE ?



La politique de gestion du risque client est décidée principalement par le **Dirigeant (63%)**, puis par le **DAF à 28%**.

En 2020, cette prise de décision revenait aux Dirigeants à 57% et aux DAF dans 32,5% des entreprises.

A photograph showing two people in a business meeting. One person is pointing at a document on a table, while another person is looking at a laptop. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

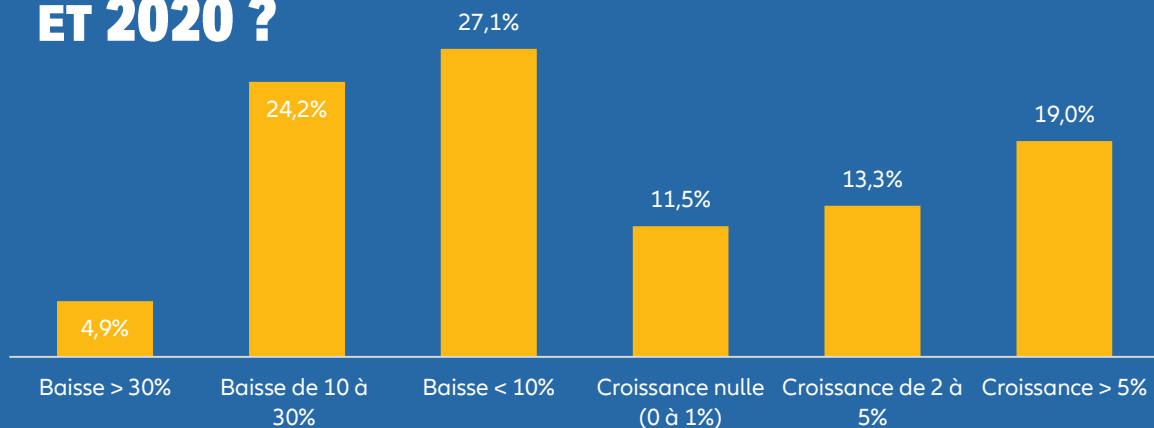
# IMPACTS DE LA CONJONCTURE SUR LA GESTION DE VOTRE RISQUE CLIENT

---



# IMPACTS DE LA CONJONCTURE

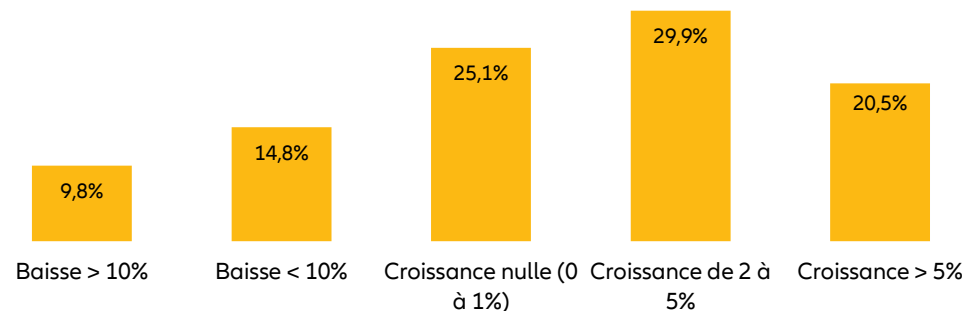
## 03. QUELLE A ÉTÉ L'ÉVOLUTION DE VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES ENTRE 2019 ET 2020 ?



Parmi les répondants 29% ont subi une perte de chiffre d'affaires de plus de 10% en 2020.

Un chiffre élevé mais en cohérence avec la situation sanitaire actuelle quand on sait qu'une entreprise sur 4 appartient aux secteurs les plus touchés par la crise économique liée au Covid.

## 04. SELON VOUS, COMMENT ÉVOLUERA LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE VOTRE ENTREPRISE EN 2021 ?



50,4% des répondants s'attendent à une croissance moyenne ou forte du chiffre d'affaires de leur entreprise en 2021.

Cette année, le nombre de répondants prévoyant une baisse est de 24,6%.

# ZOOM SUR : LES PRÉVISIONS MACRO-ÉCONOMIQUES 2021

L'année 2020 a été particulièrement difficile pour les entreprises françaises entraînant des pertes de chiffre d'affaires importantes. Mais celles-ci se montrent plus optimistes pour 2021 dans un contexte de reprise économique.

Les mesures de soutien massives mises en place par le gouvernement en 2020 ont permis **d'absorber le choc économique inédit et d'éviter temporairement la vague de défaillances**. Or, compte tenu de situation financière fragile des entreprises, **le retrait des mesures de soutien entrainera naturellement une augmentation des impayés** ainsi que des défaillances d'entreprises en 2021.

Une entreprise sur quatre en France opère actuellement dans des secteurs **directement touchés par la crise sanitaire** et accumule des pertes d'exploitation durables qui dégradent sa trésorerie.

Les mesures de soutien aux entreprises ont porté leur fruit à court terme mais ont aussi créé un supplément d'endettement qui a mis en danger la viabilité de certaines entreprises. **Au premier semestre 2020, le taux d'endettement des entreprises françaises s'était envolé (+12 points) deux fois plus vite que la moyenne de la zone euro (+6 points)**

pour atteindre **85% du PIB**, contre 67% dans la zone euro.

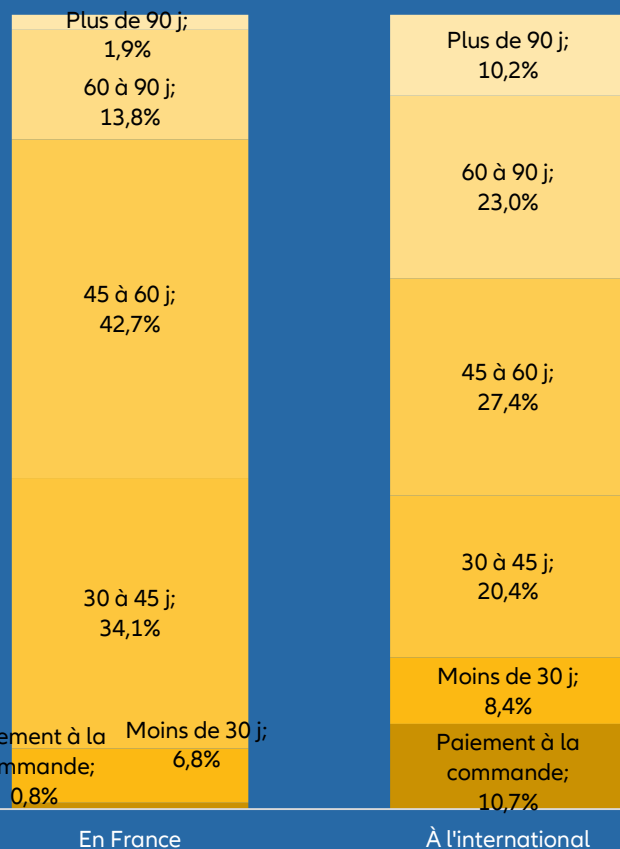
Nos données propriétaires révèlent qu'en fin d'année 2020, 18% des entreprises ayant déclaré des états financiers avaient un profil « fragile\* », 2% étaient d'ores et déjà « zombies\*\* » et 16% risquait de le devenir prochainement si leur situation se dégradait davantage.

\* Fragile : couverture des intérêts <1,1, ROCE <6%, capitalisation <23,2%

\*\* Zombies : couverture des intérêts <1,1, effet de levier > 3,5, marge d'EBITDA < 1<sup>er</sup> quartile

# IMPACTS DE LA CONJONCTURE

## 05. AUJOURD'HUI, QUEL EST LE DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DE VOS CLIENTS (DSO) ?



En France, 84% des répondants constatent des délais inférieurs à 60 jours.

Ces délais, historiquement bas, sont atypiques. Ils peuvent s'expliquer par la mise en application des mesures de soutien gouvernementales temporaires pour faire face à la crise.

A l'international, les délais de paiements se sont fortement allongés avec la crise du Covid-19 et la réduction des échanges liée aux confinements :

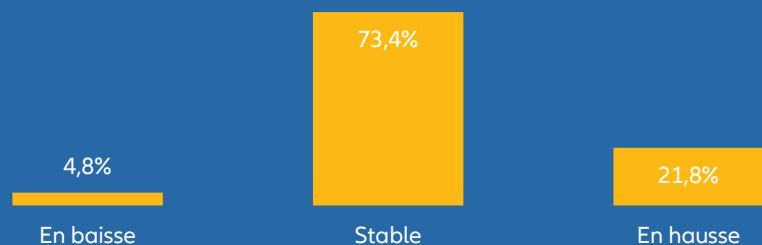
- Seuls 19% des répondants constatent des délais de paiement inférieurs à 30 jours (avec une forte part de paiements à la commande) vs 32% lors du baromètre 2020
- Plus de 33% des répondants constatent un délai supérieur à 60 jours, soit 6 points de plus qu'au début de l'année 2020.

Les risques sont d'autant plus importants à l'export qu'il est souvent difficile d'avoir une bonne visibilité des marchés, de la solvabilité de ses clients ou encore de la solidité d'un pays. Les pratiques en matière de règlements peuvent être également très différentes.

De plus, dans le contexte actuel, l'instabilité liée à la fermeture des frontières et aux difficultés auxquelles font face les entreprises dans le monde ont accentué le risque d'impayés.

# IMPACTS DE LA CONJONCTURE

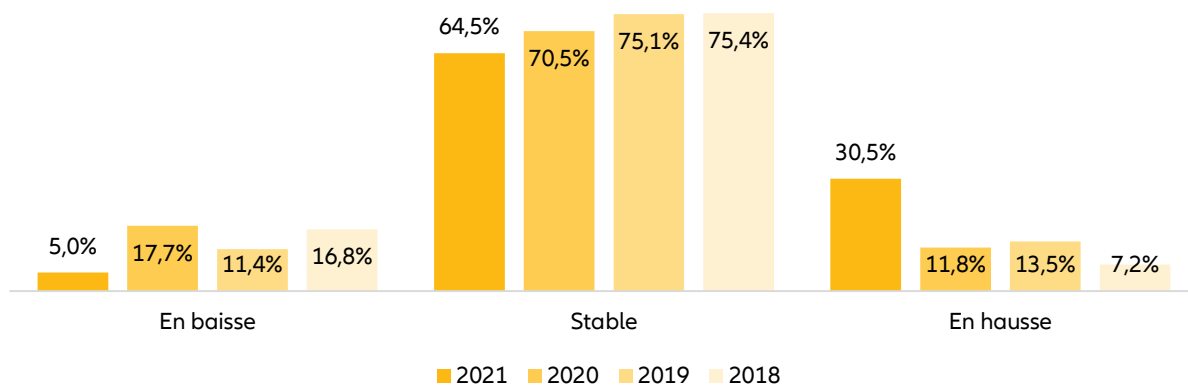
## 06. COMMENT VOYEZ-VOUS ÉVOLUER LES DÉLAIS DE PAIEMENT DE VOS CLIENTS EN 2021 PAR RAPPORT À 2020 ?



73,4% des répondants anticipent des délais de paiement stables pour 2021.

On note également un doublement des répondants qui attendent un allongement des délais de paiement clients (21,8% en 2021 vs 12,8% en 2020).

## 07. COMMENT VOYEZ-VOUS ÉVOLUER VOS IMPAYÉS EN 2021 PAR RAPPORT AUX ANNÉES PRÉCÉDENTES ?



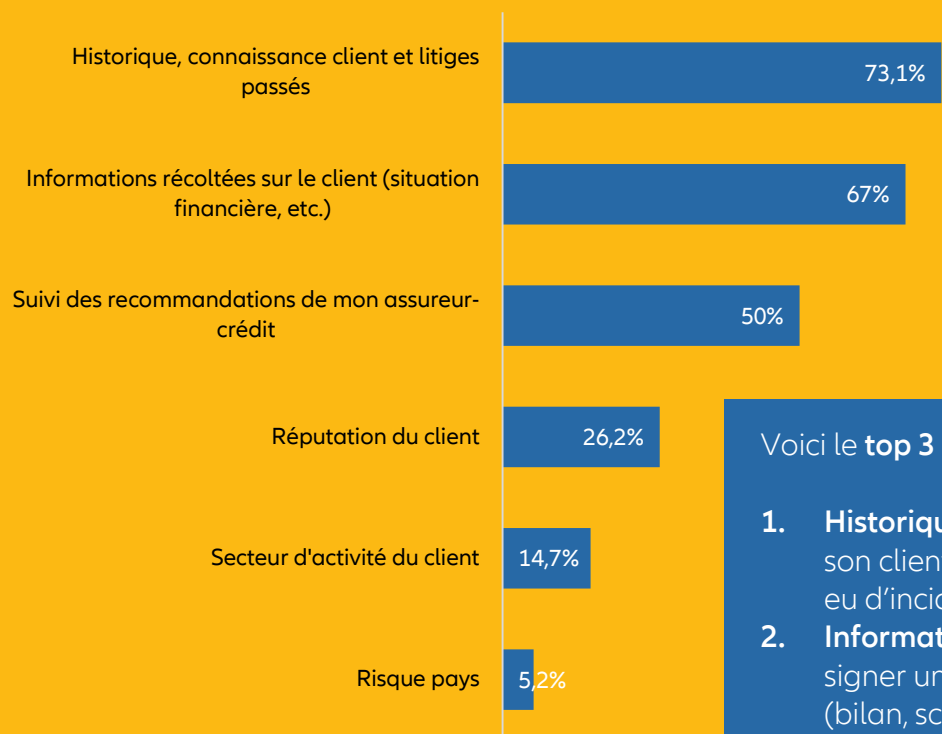
Plus de 30% des répondants estiment que les impayés vont augmenter en 2021 (soit 18,7 points de plus qu'en 2020).

Les entreprises françaises ont conscience qu'une augmentation du risque d'impayés est à prévoir une fois l'arrêt des aides de l'Etat mises en place pour faire face à la crise.


# IMPACTS DE LA CONJONCTURE

## 08. SUR QUELS CRITÈRES SONT BASÉS VOS DÉCISIONS DE CRÉDITS CLIENTS ?

(plusieurs réponses possibles)



Avant de s'engager à accorder un délai de paiement à un client, les DAF et dirigeants de PME prennent un certain nombre de précautions pour se protéger du risque d'impayés.

 75% de nos assurés ont mentionné les recommandations de leur assureur crédit comme un critère de décision.

Voici le **top 3 des critères de décision** :

- 1. Historique, connaissance client et litiges passés** : l'entreprise connaît bien son client, elle travaille avec lui depuis de nombreuses années sans avoir eu d'incident
- 2. Informations récoltées** : l'entreprise se renseigne au préalable avant de signer une nouvelle commande, elle va acheter de l'information financière (bilan, scores, analyses, etc.)
- 3. Recommandations de l'assureur crédit** : les entreprises assurées vont faire une demande de garantie auprès de leur assureur pour se connaître le niveau de risque d'impayé et décider de leurs conditions de paiement et de livraison



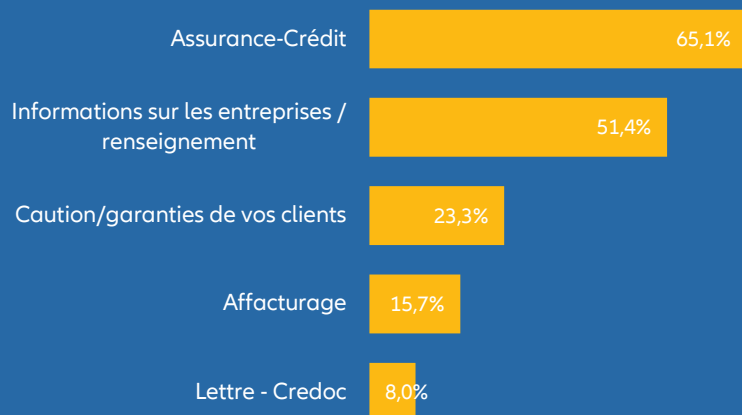
# IMPAYÉS ET SOLUTIONS DE GESTION DU RISQUE CLIENT

---

# IMPAYÉS ET SOLUTIONS DE GESTION DU RISQUE CLIENT

## 09. AUJOURD'HUI, COMMENT VOUS PROTÉGEZ-VOUS DU RISQUE D'IMPAYÉS ?

(plusieurs réponses possibles)



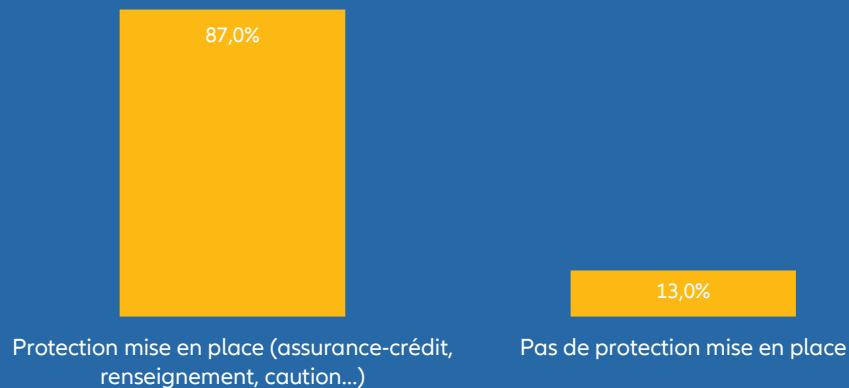
Encore 13% des répondants n'ont aucune protection contre le risque d'impayés.

Ce chiffre, en baisse de 3 points par rapport aux résultats du baromètre 2020, montre une prise de conscience croissante du risque d'impayés pour les entreprises françaises.

L'assurance-crédit est pour la majorité des répondants, la protection la plus utilisée contre le risque d'impayés : 65,1% en 2021.

L'information sur les entreprises et le renseignement commercial sont cités en seconde position avec 51,4%, en très nette augmentation en 2021 (39,9% en 2020).

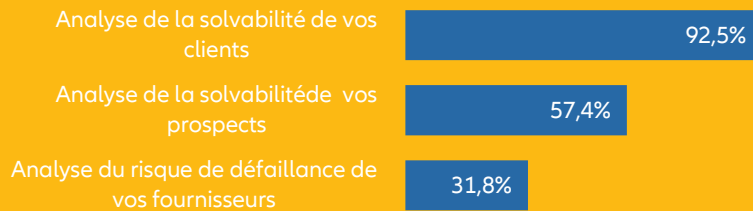
Cette augmentation montre bien le besoin de lisibilité croissant lié au contexte actuel.



# IMPAYÉS ET SOLUTIONS DE GESTION DU RISQUE CLIENT

## 10. POUR QUEL BESOIN UTILISEZ-VOUS DES INFORMATIONS SUR LES ENTREPRISES ?

(plusieurs réponses possibles)



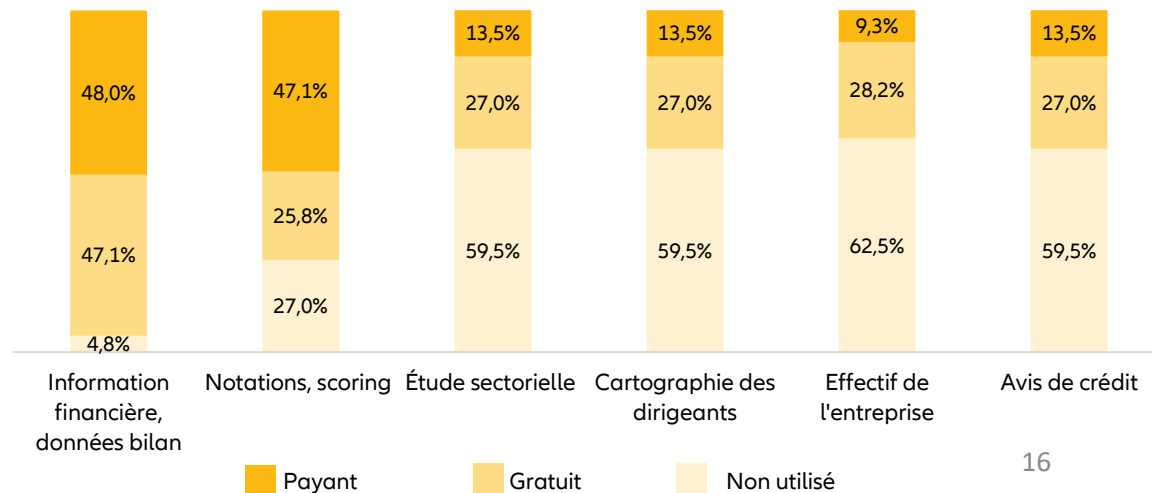
92,5% des répondants faisant appel au renseignement utilisent ces informations pour l'analyse de la solvabilité de leurs clients; leur permettant ainsi d'adapter leurs conditions de paiement et de livraison.

57,4% utilisent ces informations à des fins de prospection. Cette information peut être clé dans la stratégie de prospection commerciale afin de concentrer ses efforts sur des potentiels clients stables financièrement et réduire le risque d'impayés sur de nouveaux contrats.

## 11. A CE JOUR, QUEL(S) TYPE(S) D'INFORMATION UTILISEZ-VOUS ?

Les répondants faisant appel à l'information et au renseignement pour se prémunir du risque d'impayés utilisent principalement l'information financière et les données bilan (95.1%), ainsi que la notation et le scoring (73%).

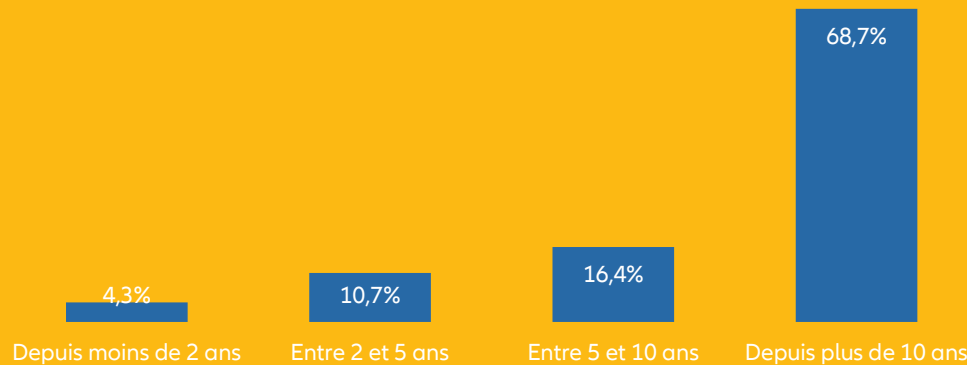
75.4% des répondants utilisant ces renseignements payent au moins une prestation afin d'accéder à une information fiable et de qualité.





# IMPAYÉS ET SOLUTIONS DE GESTION DU RISQUE CLIENT

## 12. DEPUIS COMBIEN DE TEMPS FAITES-VOUS APPEL À L'ASSURANCE-CRÉDIT POUR RÉDUIRE VOS RISQUES D'IMPAYÉS ?

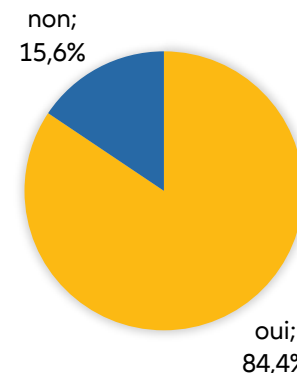


Plus de 85% des répondants qui font appel à l'assurance-crédit utilisent cette solution depuis 5 ans ou plus.

Cette solution d'assurance est historiquement ancrée dans les entreprises.

## 13. L'ASSURANCE-CRÉDIT VOUS A-T-ELLE PERMIS D'OPTIMISER VOTRE GESTION DU POSTE CLIENTS ?

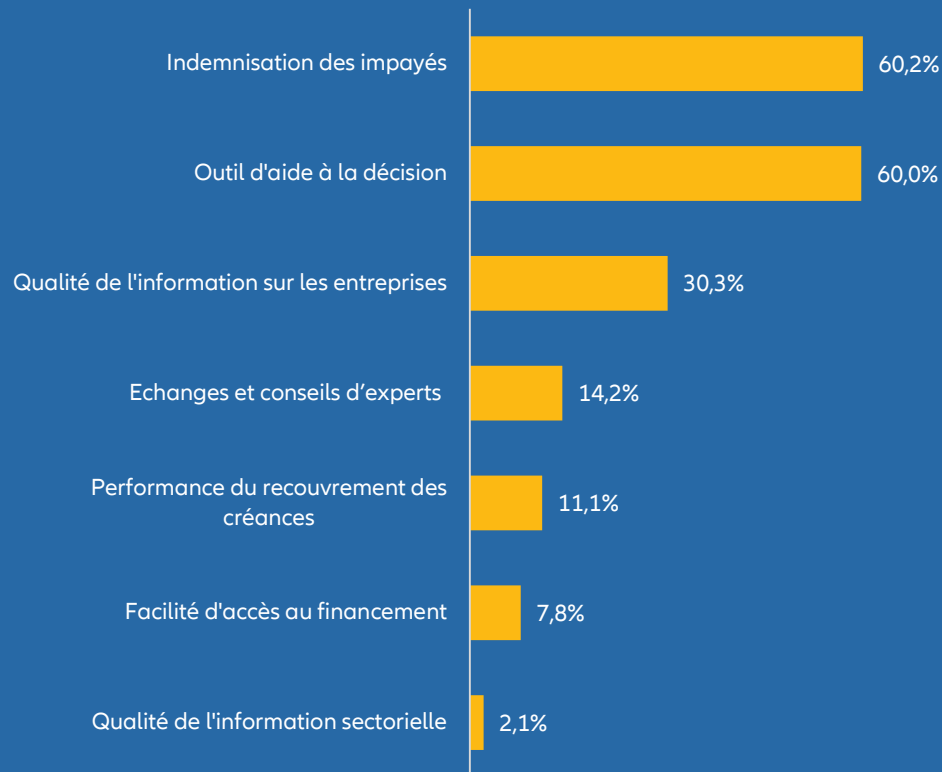
**84,4% des décideurs** utilisant l'assurance-crédit estiment qu'elle leur permet d'**optimiser la gestion du poste clients**.



Les clients Euler Hermes répondent à 87% positivement à cette question.

# IMPAYÉS ET SOLUTIONS DE GESTION DU RISQUE CLIENT

## 14. A VOTRE AVIS, QUELS SONT LES DEUX PRINCIPAUX ATOUTS DE L'ASSURANCE-CRÉDIT ?



Les principaux atouts de l'assurance-crédit sont :

### 1. L'indemnisation des impayés

Pour 60,2% des répondants, l'indemnisation est un atout clé de l'assurance-crédit (+7 points vs 2020)

### 2. Outil d'aide à la décision

Atout n°2 qui perd sa 1ère place mais reste stable pour les répondants : 60,0% en 2021 vs 58,4% en 2020.

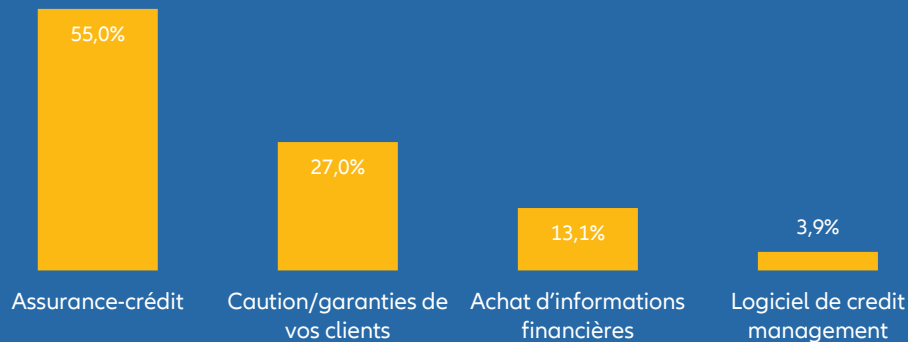
### 3. La qualité de l'information sur les entreprises

Cet atout reste en 3ème position cette année.

# IMPAYÉS ET SOLUTIONS DE GESTION DU RISQUE CLIENT

## 15. QUELLES SOLUTIONS ENVISAGEZ-VOUS POUR VOUS PROTÉGER CONTRE LE RISQUE D'IMPAYÉS DANS LES 6 PROCHAINS MOIS ?

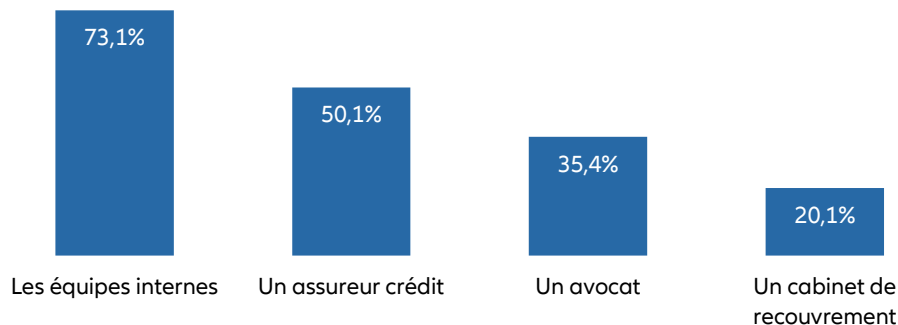
(3 réponses maximum)



Parmi les répondants qui envisagent des solutions pour se protéger dans les 6 prochains mois, 55% pensent utiliser l'assurance-crédit contre les risques d'impayés, soit plus d'une entreprise sur deux.

## 16. POUR RECOURRER VOS IMPAYÉS, À QUI FAITES-VOUS PLUTÔT CONFIANCE ?

(plusieurs réponses possibles)



73,1% des décideurs font confiance à leurs équipes pour recouvrer les impayés.

50,1% font également confiance à leur assureur-crédit (+10 points par rapport au baromètre 2020)

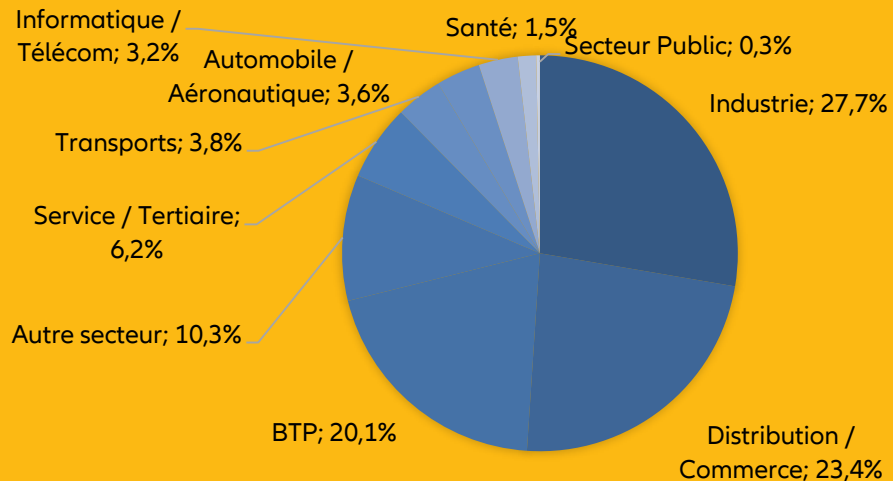


# ENVIRONNEMENT DE VOTRE ENTREPRISE

---

# ENVIRONNEMENT DE VOTRE ENTREPRISE

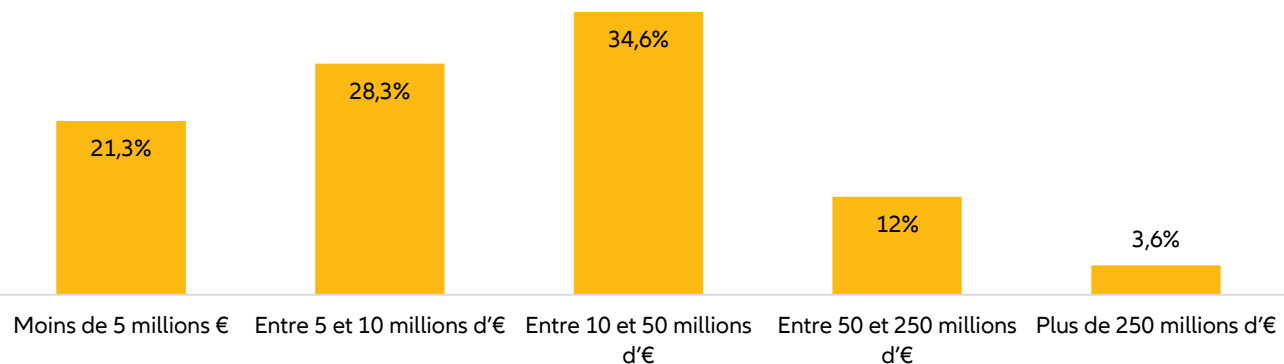
## 17. QUEL EST VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ ?



### TOP 3 des secteurs

- 1 – Industrie – 27,7%
- 2 – Distribution / Commerce – 23,4%
- 3 – BTP – 20,1%

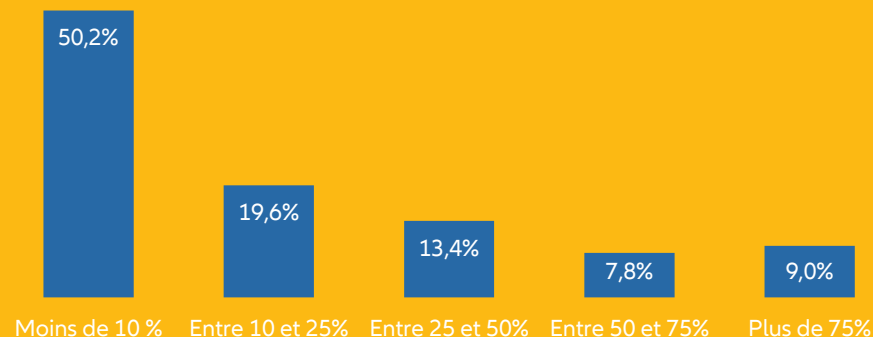
## 18. QUEL EST LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE VOTRE ENTREPRISE ?



84,2% des répondants ont un chiffre d'affaires de moins de 50 millions d'euros

# ENVIRONNEMENT DE VOTRE ENTREPRISE

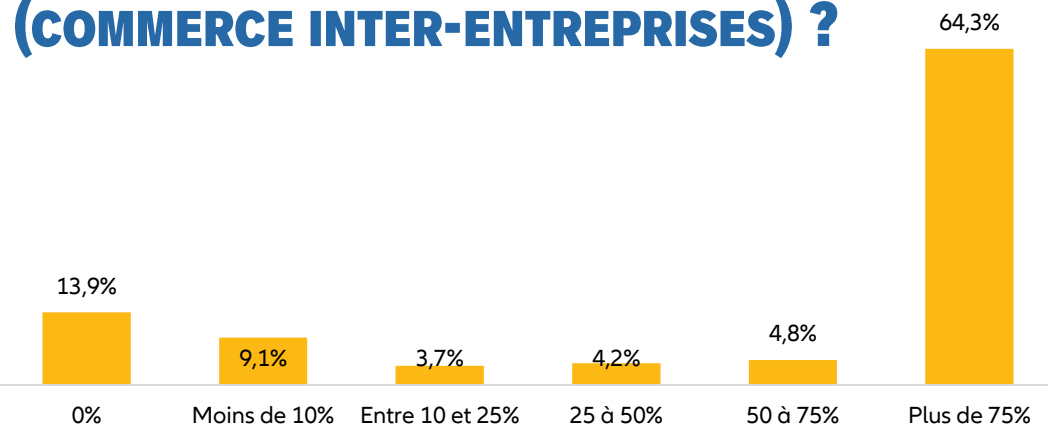
## 19. QUELLE EST LA PART DE L'EXPORT DANS VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES ?



58,8% des répondants à l'enquête 2021 exportent.

Parmi ceux-ci, une très grande majorité ont une part d'export dans leur chiffre d'affaires **inférieure à 50%**

## 20. QUELLE EST LA PART DE VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉE EN BTOB (COMMERCE INTER-ENTREPRISES) ?



Pour **69,1%** des répondants, le BtoB représente plus de 50% du chiffre d'affaires.

# EULER HERMES

## AU SERVICE DE VOTRE ENTREPRISE

Euler Hermes est le numéro 1 de l'assurance-crédit en France. Nos solutions s'adressent à tout type d'entreprise (TPE, PME, grandes entreprises, multinationales...) quels que soient leur taille, leur secteur d'activité et leur chiffre d'affaires. Elles s'adaptent à leurs besoins, depuis la formule forfaitaire simplifiée jusqu'au montage de solutions sur mesure.

Assurance-crédit, recouvrement de créances commerciales, cautions et garanties, assurance fraude : nous protégeons vos actifs et accompagnons votre développement au quotidien pour vous permettre de saisir les meilleures opportunités de marché.



Visitez notre blog



S'inscrire à la  
Newsletter

Rendez-vous sur **notre blog** dédié à la **gestion du risque client** pour y découvrir toutes les semaines :

Des actualités / Des conseils et avis d'experts  
/ des outils...et des touches d'humour !

# LES 10 BONNES RAISONS DE S'ASSURER CRÉDIT :

- 1** Bénéficier d'un suivi permanent de la situation financière de vos clients et prospects
- 2** Gagner en réactivité dans l'acceptation de nouvelles commandes
- 3** Pouvoir s'engager en étant sûr d'être payé
- 4** Être déchargé du recouvrement des factures
- 5** Optimiser le taux de récupération des créances impayées
- 6** Minimiser les coûts de gestion administrative
- 7** Préserver votre rentabilité
- 8** Maîtriser la gestion du poste clients et opter pour la sérénité
- 9** Rassurer vos partenaires bancaires pour faciliter votre accès au financement
- 10** S'appuyer sur le savoir-faire du leader mondial de l'assurance-crédit



# CONFIDENCE IN TOMORROW

Plus d'informations ?

Contactez-nous au : 01 84 11 50 54

ou consultez notre site : [www.eulerhermes.fr](http://www.eulerhermes.fr)

Euler Hermes France / Euler Hermes Crédit France / Euler Hermes Recouvrement France

Adresse postale : 1, place des Saisons - 92048 Paris La Défense Cedex

Euler Hermes SA

Entreprise d'assurance belge agréée sous le code 418

Siège social : avenue des Arts 56 -1000 Bruxelles, Belgique - Immatriculée au RPM Bruxelles sous le n° 0403 248 596