

BAROMÈTRE DU RISQUE CLIENT 2024

9^{ÈME} ÉDITION



SOMMAIRE

Édito	3
Profil des répondants	4
Délais de paiement, impayés et défaillances	13
Risques et défis actuels	21
E-commerce	27

ÉDITO

Délais de paiement, gestion des impayés et hausse des défaillances en France...

Quel est le bilan 2023 des entreprises françaises ? Quelles sont leurs perspectives pour 2024 ?

Pour la neuvième année consécutive, Allianz Trade a interrogé les dirigeants et décideurs financiers, afin de connaître leur perception du risque client dans l'environnement économique actuel.

Cette enquête met en lumière les défis auxquels les entreprises françaises sont confrontées, tout en dévoilant les opportunités et les tendances émergentes.

Vous trouverez dans cet ebook leurs réponses, analysées par Maxime Darmet, économiste expert chez Allianz Trade.

Merci à tous ceux qui ont participé à notre enquête, et bonne lecture !



Priscille Sauner
Directrice Marketing
Allianz Trade en France

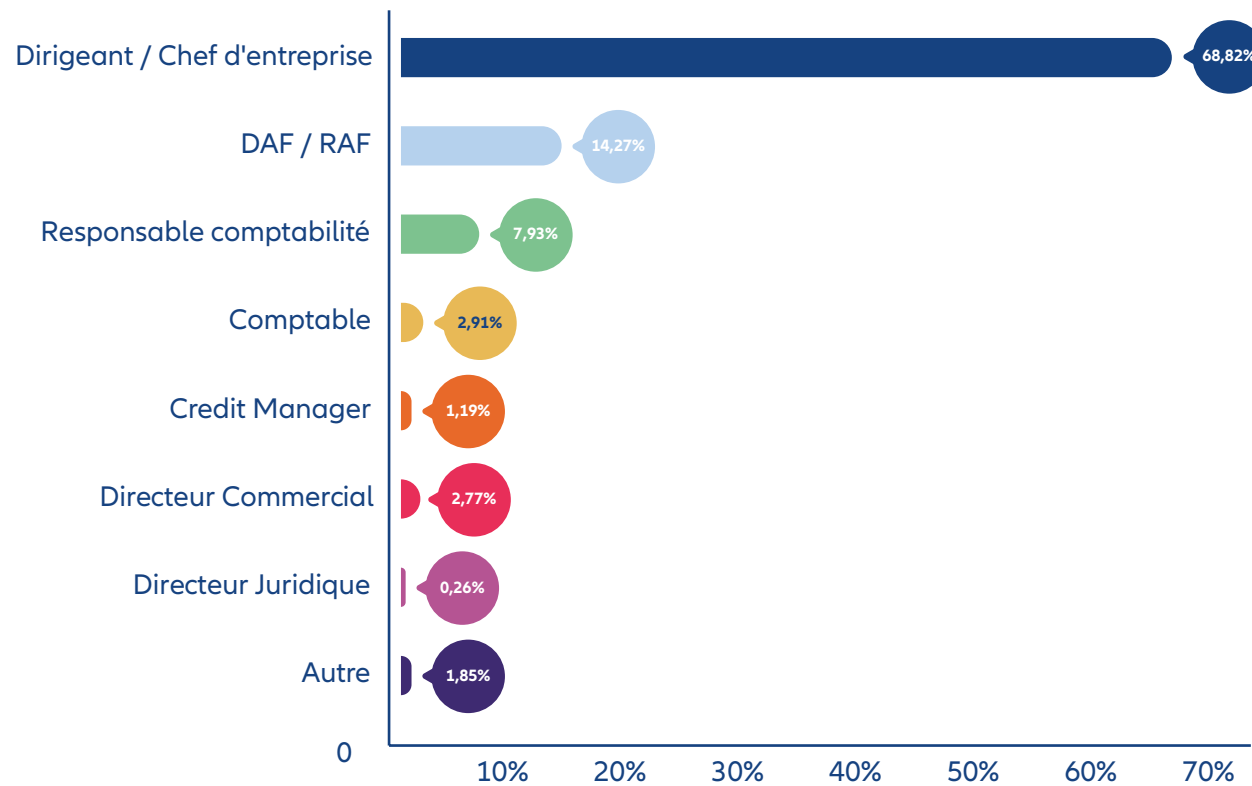


Profil des répondants

Secteur d'activité, taille d'entreprise, part du chiffre d'affaires consacrée au commerce inter-entreprises, à l'export ou au e-commerce...

Cette section dresse un portrait complet des répondants à notre enquête.

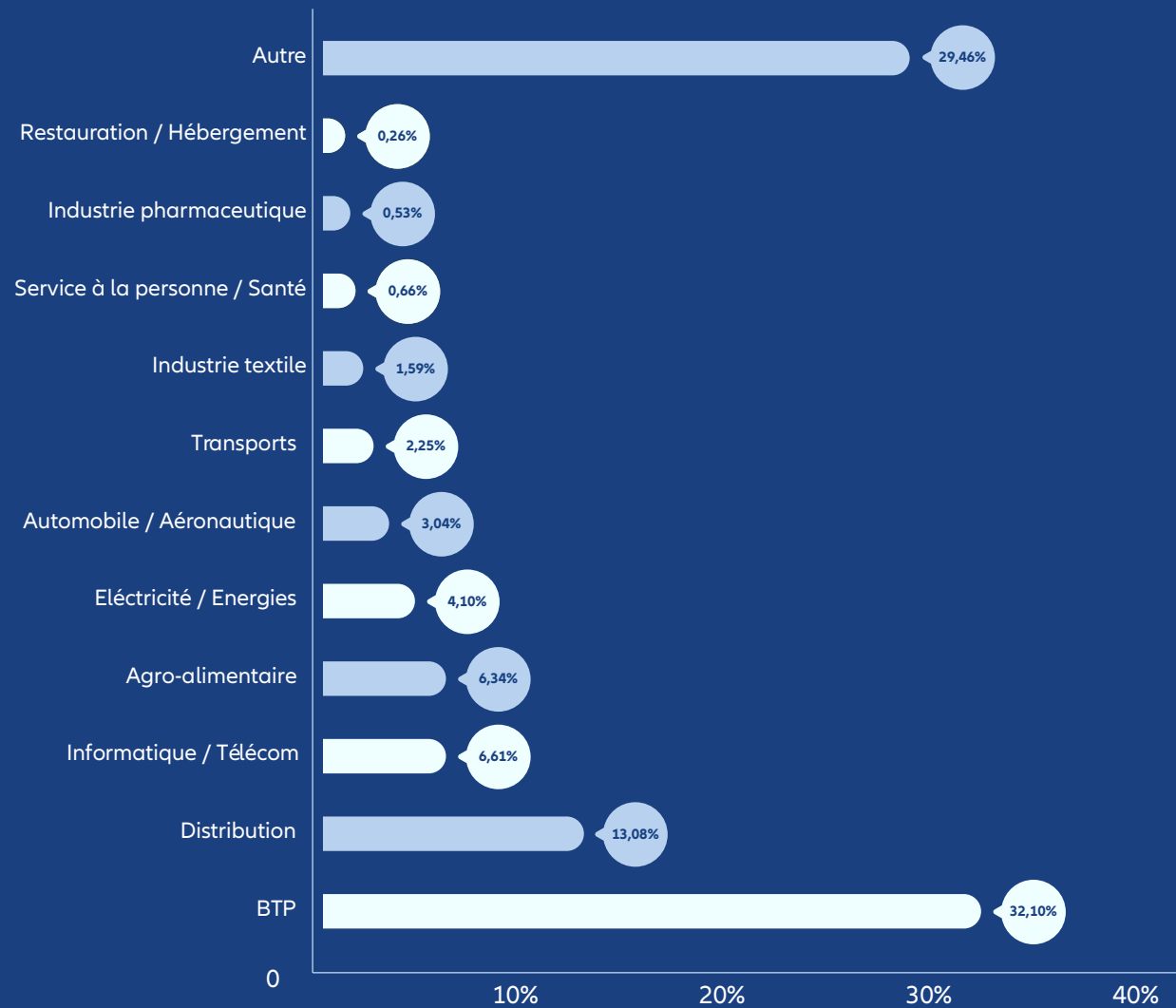
QUELLE EST VOTRE FONCTION ?



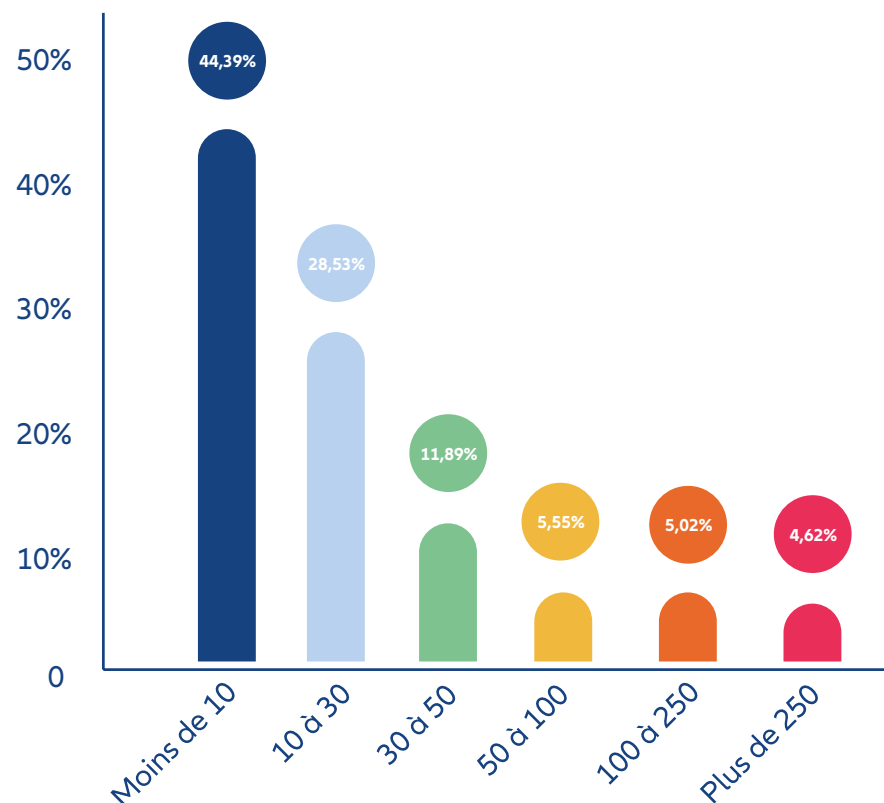
Plus de 80%

de nos répondants sont les dirigeants ou directeurs financiers de leurs entreprises, en charge du suivi des risques.

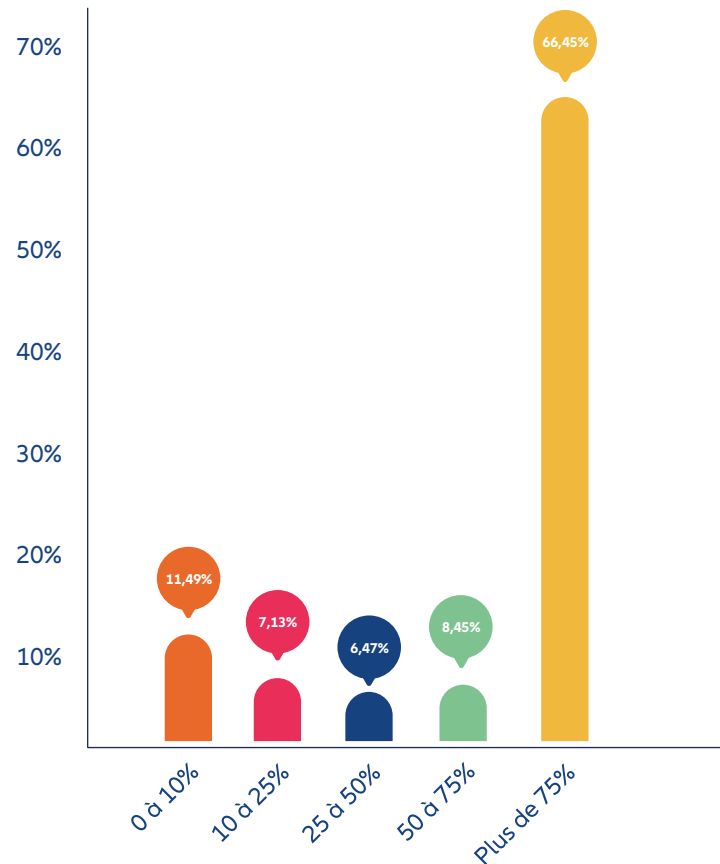
QUEL EST VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ ?



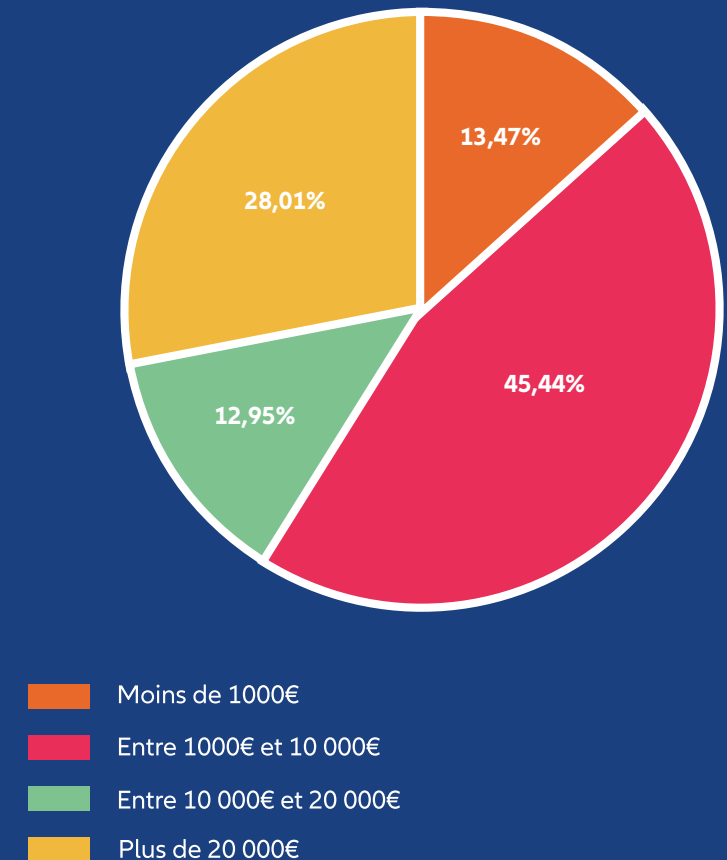
COMBIEN D'EMPLOYÉS, VOUS COMPRIS, COMPTE VOTRE ENTREPRISE ?



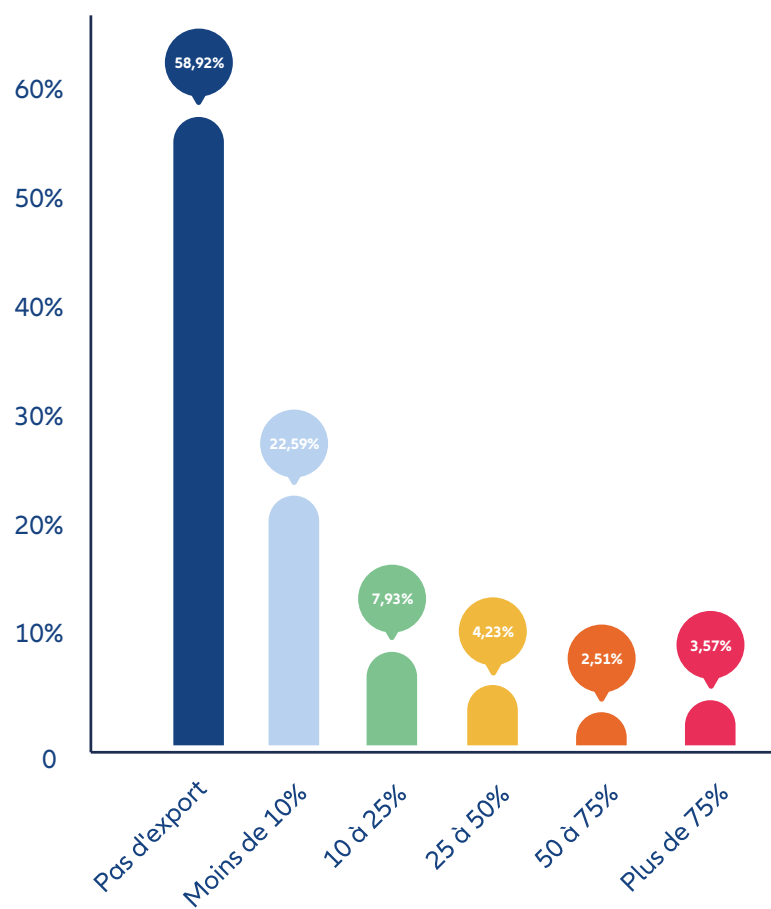
EN 2023, QUELLE EST LA PART DE VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉE EN BTOB (COMMERCE INTER-ENTREPRISES) ?



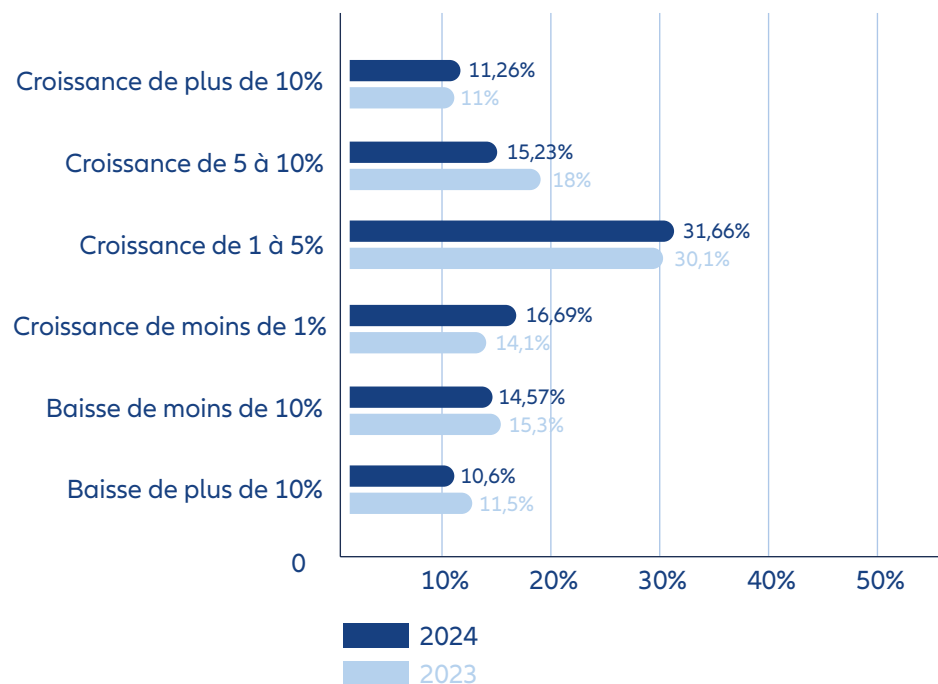
QUEL EST LE MONTANT DE VOTRE PANIER MOYEN EN BTOB (COMMERCE INTER-ENTREPRISES) ?



QUELLE EST LA PART DE L'EXPORT DANS VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES DE 2023 ?



COMMENT VOYEZ-VOUS ÉVOLUER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2024 ?



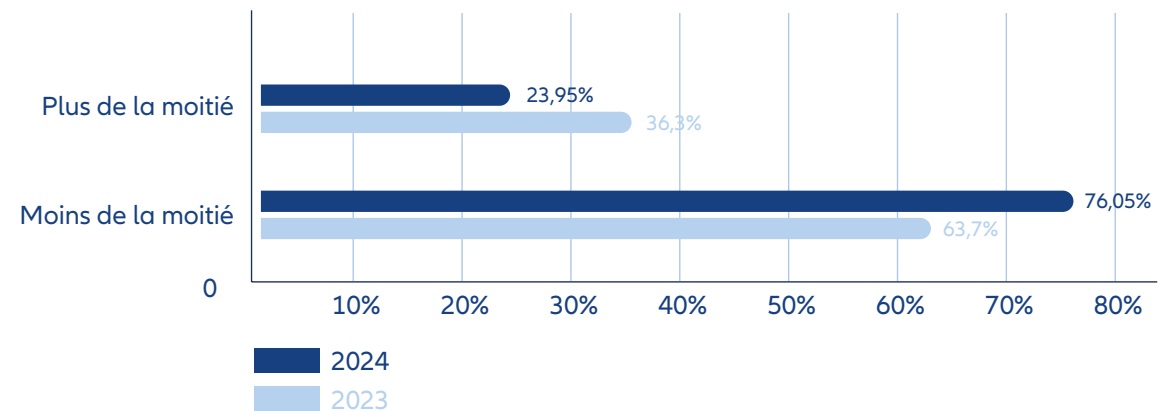
Si la tendance est à l'amélioration par rapport aux chiffres d'il y a un an, nous constatons

**qu'1/4
de nos répondants
craignent une
baisse de leur
chiffre d'affaires
en 2024.**

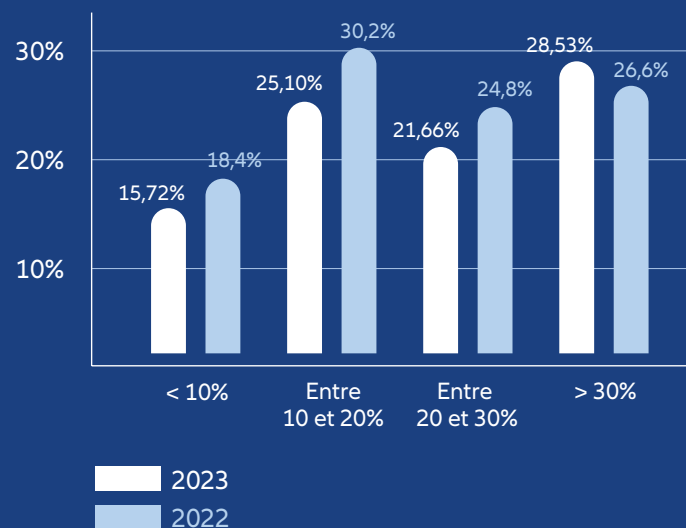
Ces résultats sont cohérents avec le dernier scénario économique réalisé par les économistes d'Allianz Trade.

L'inflation commençant à refluer, son impact sur la croissance du chiffre d'affaires des entreprises françaises diminue légèrement.

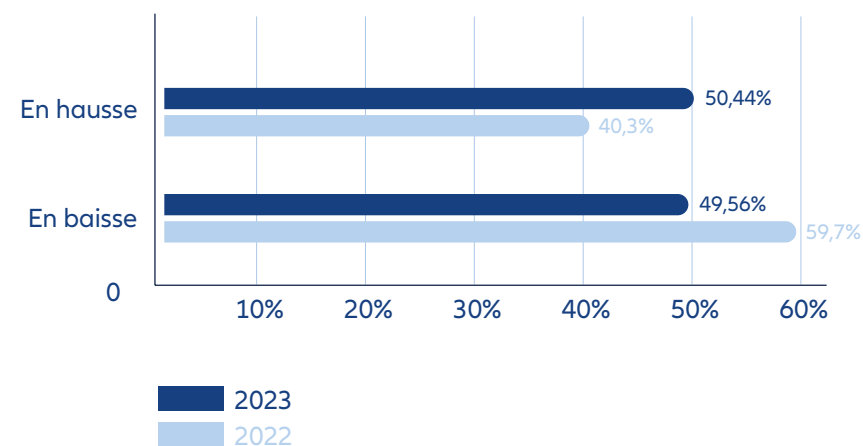
DANS LA HAUSSE DE VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES, QUELLE SERAIT LA PART DUE À LA HAUSSE DE VOTRE PRIX DE VENTE ?



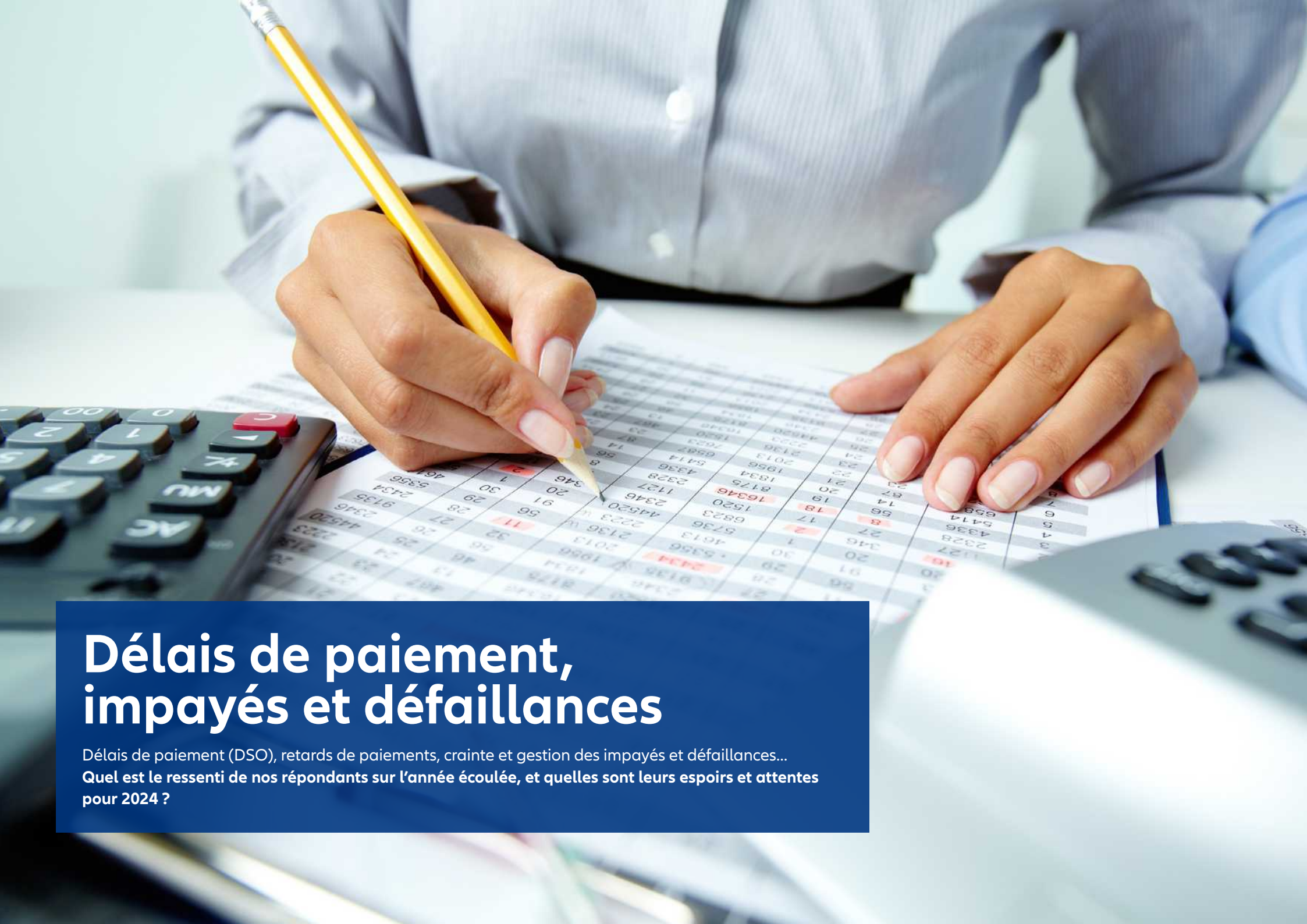
QUEL EST VOTRE TAUX DE MARGE BRUT MOYEN EN 2023 ?



VOTRE TAUX DE MARGE EST-IL EN HAUSSE OU EN BAISSÉ PAR RAPPORT À 2022 ?



La baisse du coût des intrants (matières premières...), ou la résolution des problèmes logistiques sur les chaînes de valeurs ont permis aux entreprises d'obtenir des marges meilleures en 2023 qu'en 2022.

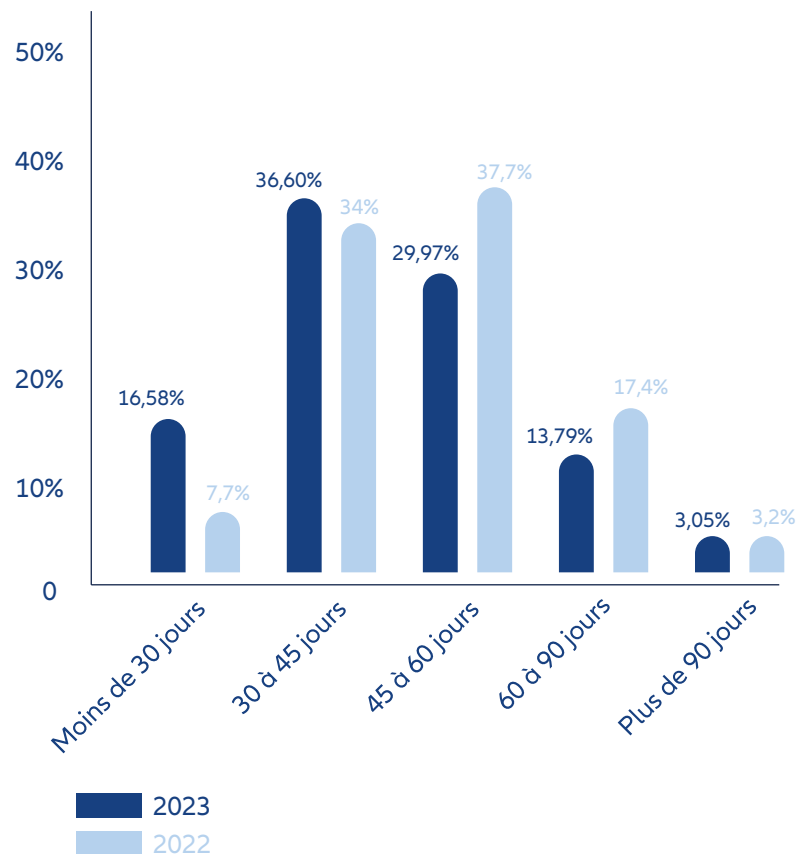


Délais de paiement, impayés et défaillances

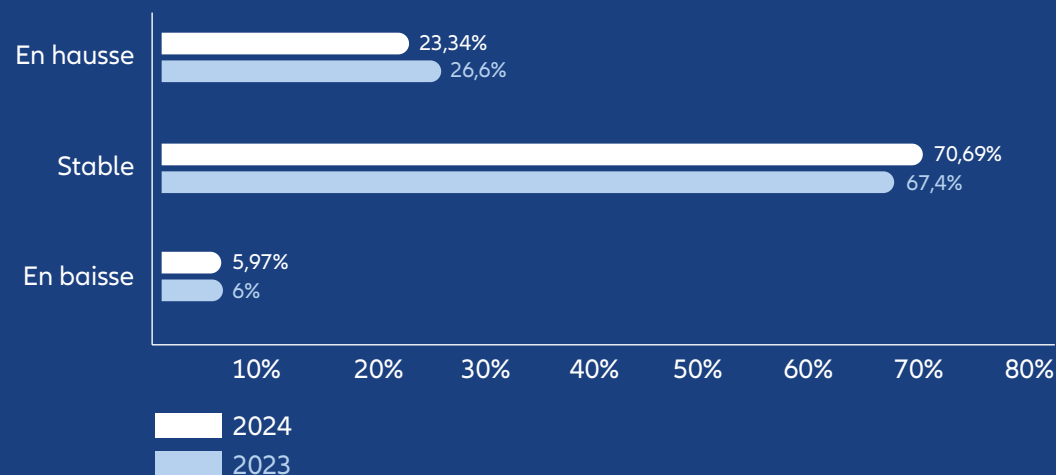
Délais de paiement (DSO), retards de paiements, crainte et gestion des impayés et défaillances...

Quel est le ressenti de nos répondants sur l'année écoulée, et quelles sont leurs espoirs et attentes pour 2024 ?

AUJOURD'HUI, QUEL EST LE DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DE VOS CLIENTS ?



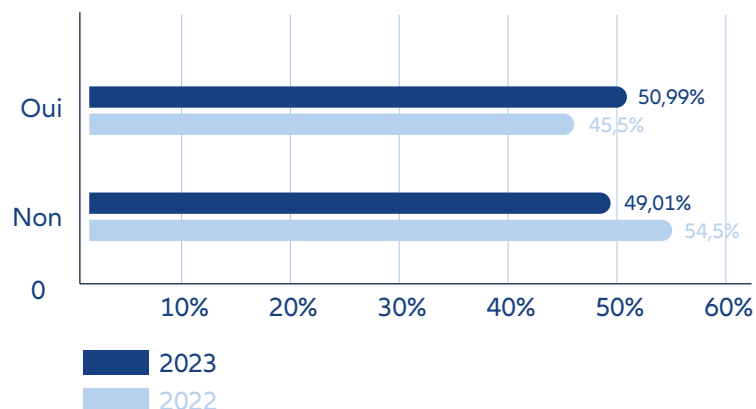
COMMENT VOYEZ-VOUS ÉVOLUER LES DÉLAIS DE PAIEMENT DE VOS CLIENTS EN 2024 ?



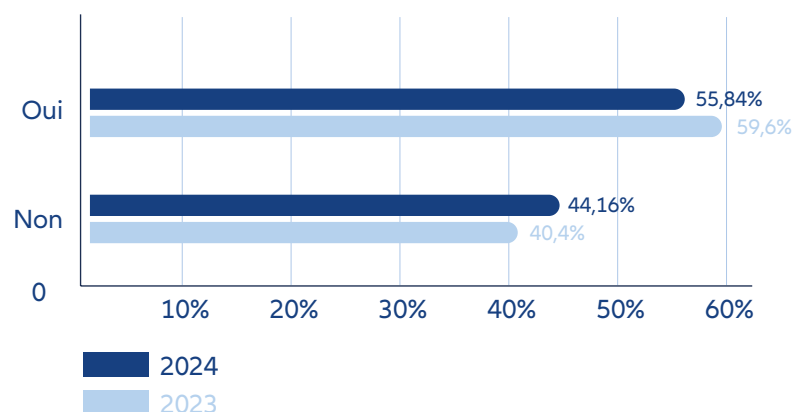
Les délais de paiement supérieurs à 45 jours ont tendance à diminuer, au profit de délais plus courts.

Vous estimez que ces délais de paiement resteront stables en 2024, même si près d'1/4 de nos répondants craignent une hausse.

AVEZ-VOUS DÛ FAIRE FACE À DES IMPAYÉS COURANT 2023 ?

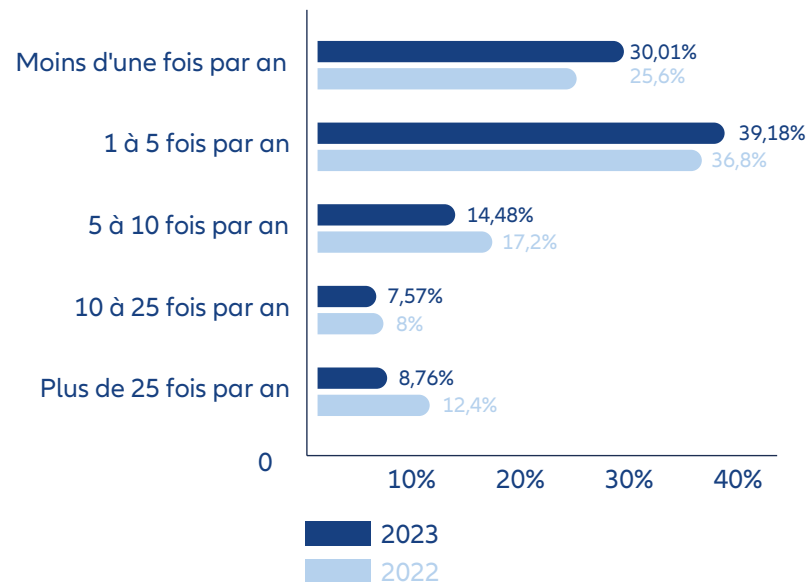


CRAIGNEZ-VOUS UNE HAUSSE DES IMPAYÉS EN 2024 ?

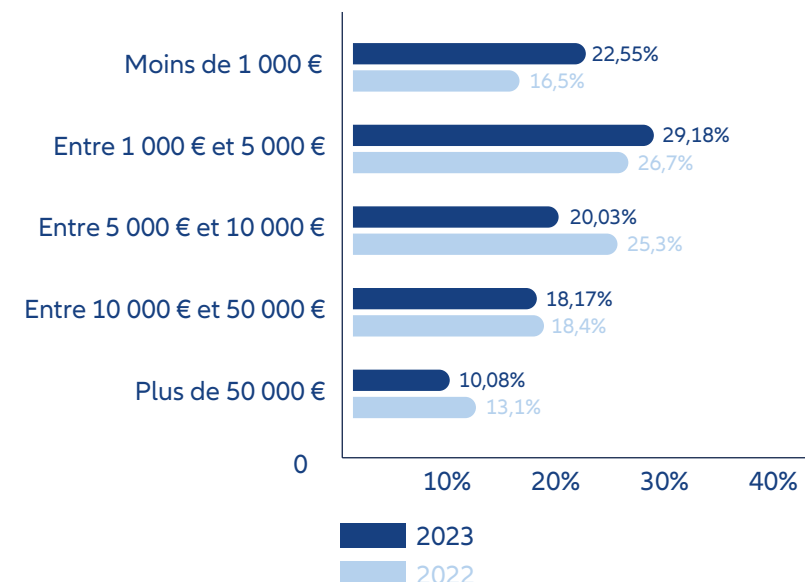


Si la crainte des impayés est en baisse par rapport à notre étude précédente, nous remarquons que plus de la moitié des personnes interrogées cette année **craignent une hausse des impayés en 2024**, par rapport à 2023.

A QUELLE FRÉQUENCE VOTRE ENTREPRISE RENCONTRE-T-ELLE DES PROBLÈMES DE PAIEMENT DE LA PART DE SES CLIENTS ?

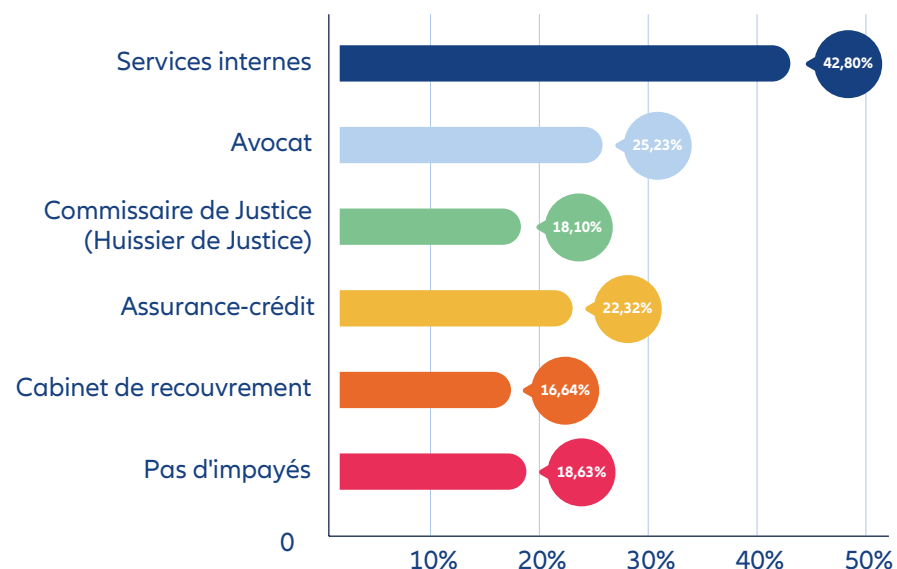


QUEL EST LE MONTANT MOYEN DE VOS IMPAYÉS OU RETARDS DE PAIEMENT ?



Gérer des problèmes de paiement (retard ou absence de règlement) prend du temps et de l'énergie. On considère cependant qu'en France, les retards de paiement interviennent pour **25% dans les défaillances d'entreprises, à cause d'un effet domino.**

LORSQUE VOTRE ENTREPRISE FAIT FACE À UN IMPAYÉ, VERS QUI VOUS TOURNEZ-VOUS POUR OBTENIR DES INFORMATIONS ET DES CONSEILS ?

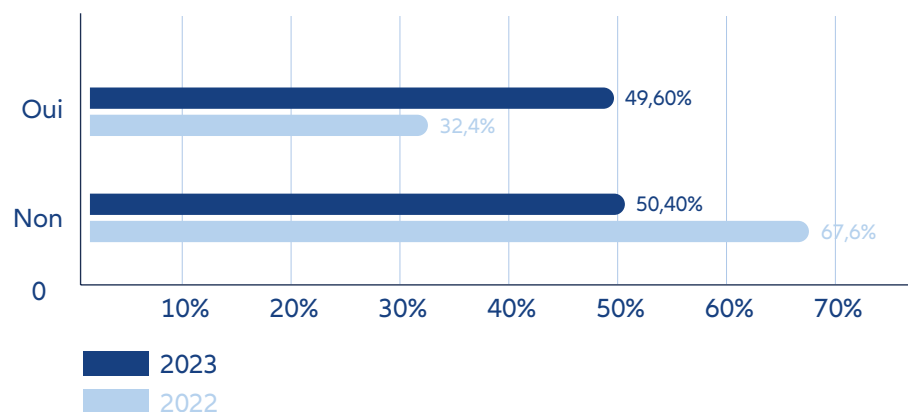


Un contrat d'assurance-crédit vous apporte une garantie non négligeable, en vous assurant la surveillance de la santé financière de vos partenaires commerciaux, ainsi qu'une indemnisation et la prise en charge du recouvrement de vos créances impayées.

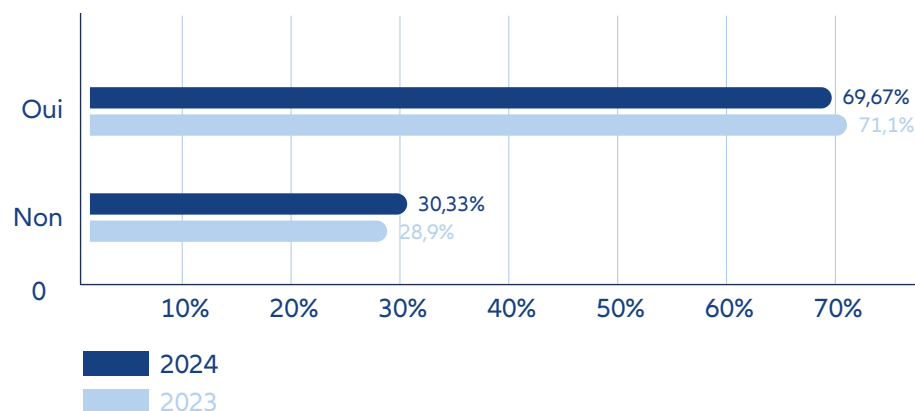
Pour en savoir plus, n'hésitez pas à télécharger nos livres blancs dédiés.



AVEZ-VOUS CONSTATÉ UNE HAUSSE DES DÉFAILLANCES EN 2023 ?



CRAIGNEZ-VOUS UNE HAUSSE DES DÉFAILLANCES EN 2024 ?



En 2023, vous avez remarqué une hausse des défaillances par rapport à 2022 (32% de nos répondants l'avaient alors remarqué, contre quasi 50% en 2023).

La tendance ne s'épuise pas, puisque presque **70%** de nos répondants craignent une hausse de ces défaillances en 2024.

Les économistes d'Allianz Trade ont communiqué leurs prévisions pour l'année 2024 : à l'échelle mondiale comme en France, la forte hausse se confirme !



« Nous avons observé une remontée importante des dossiers en procédure collective durant l'année 2023, et cela devrait se poursuivre sur 2024. »



Valentin Lanne

Responsable du département Procédures Collectives
Direction du Recouvrement et de l'Indemnisation
Allianz Trade en France



Risques et défis actuels

Que réservent les prochaines années aux entreprises françaises ?

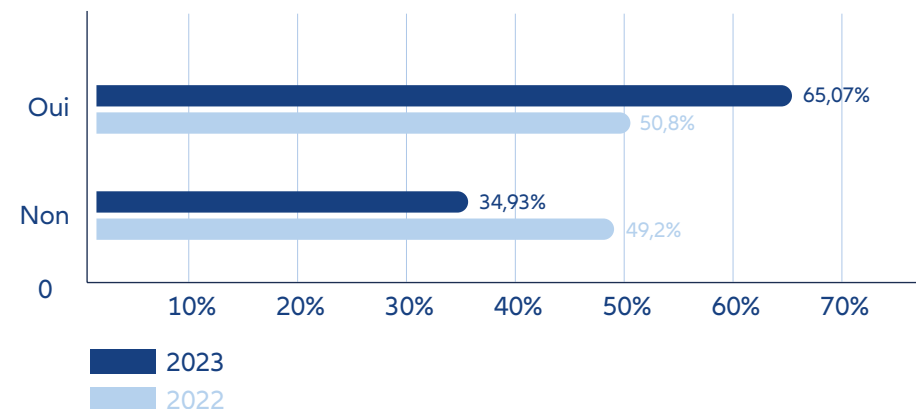
Transition écologique, apparition de l'Intelligence Artificielle, facturation électronique... de nombreux projets vont interagir avec l'économie française.

Dans ces conditions, de quelle manière les entreprises prévoient de maintenir le cap ?

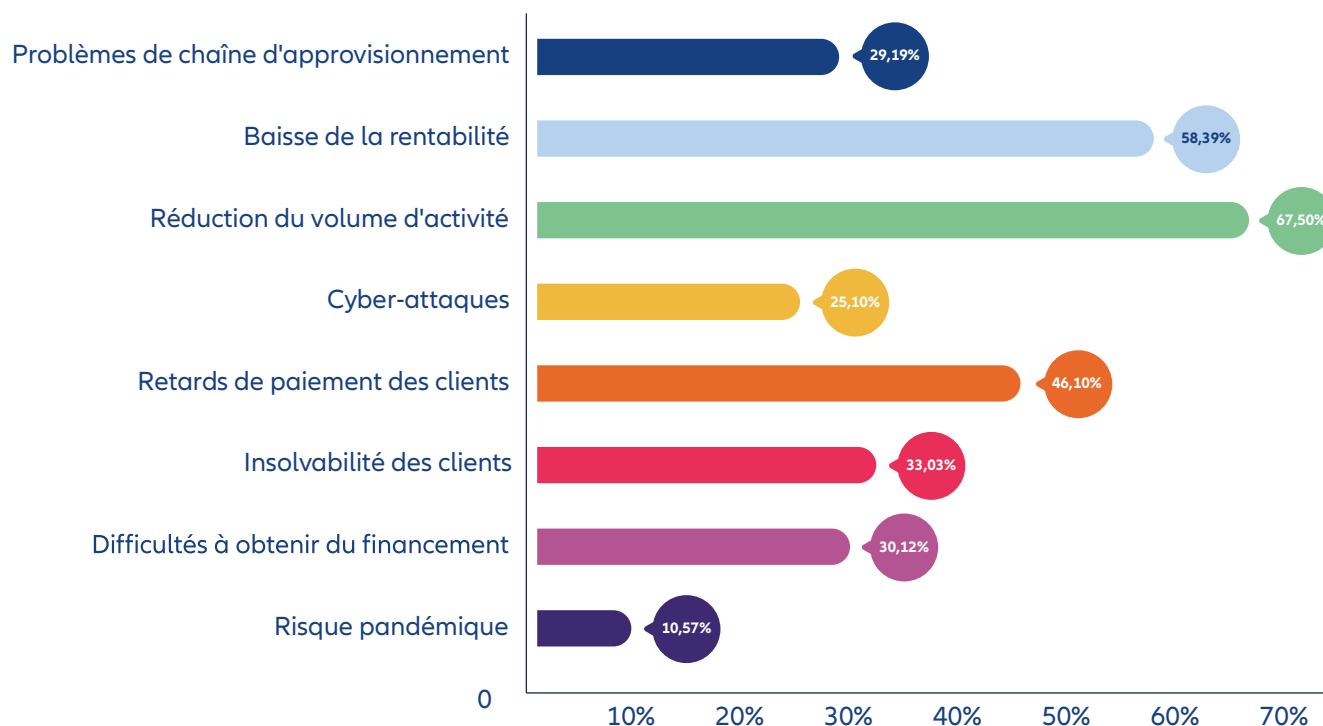
En 2022, vous n'observiez pas de difficulté
particulière d'accès au financement.

En revanche, comme nous avons pu le remarquer dans le courant de l'année 2023, **les établissements bancaires ont resserré leurs conditions d'accès aux crédits ces derniers mois.**

CES DERNIERS MOIS, OBSERVEZ-VOUS UN DURCISSEMENT DES CONDITIONS D'ACCÈS AU FINANCEMENT ?



QUELS SONT SELON VOUS LES 3 PRINCIPAUX RISQUES POUR VOTRE ENTREPRISE, POUR LES TROIS ANNÉES À VENIR ?



Les trois principaux risques mis en lumière par les dirigeants français pour les prochaines années sont:

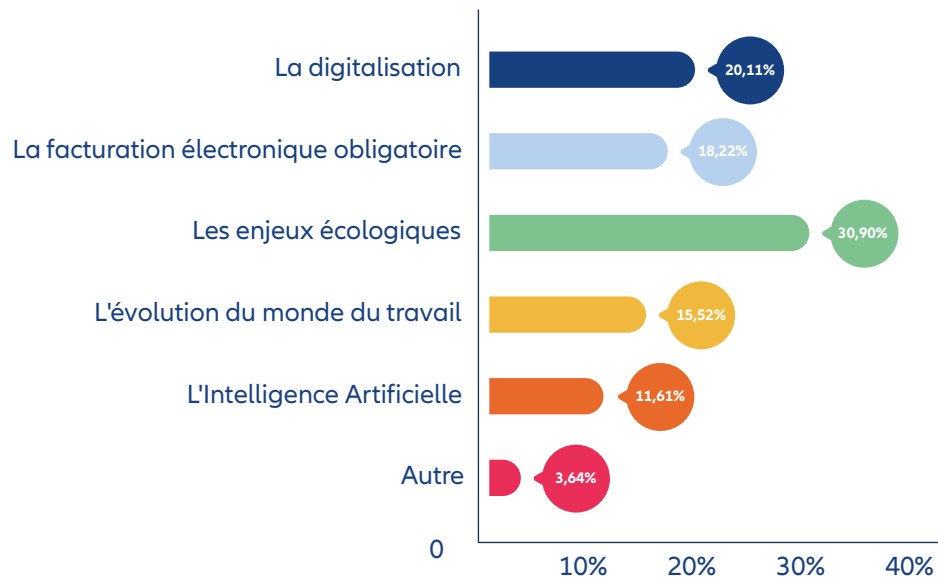
> La réduction du volume d'activité

> La baisse de la rentabilité

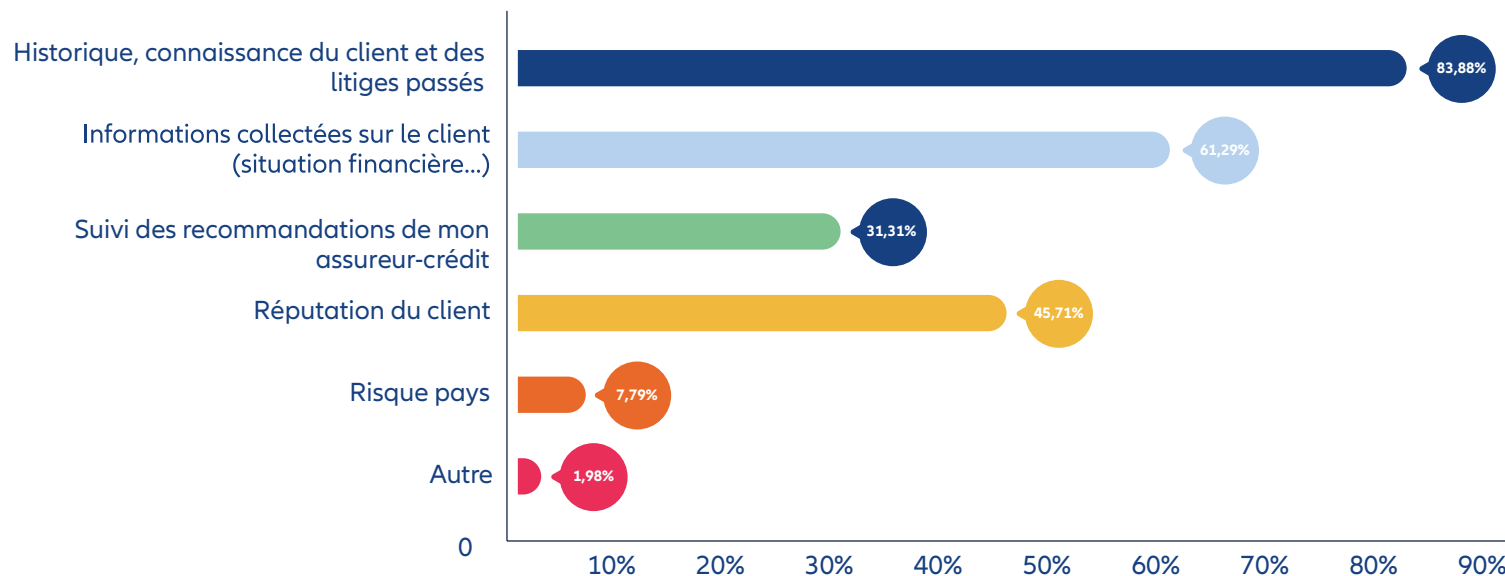
> Les retards de paiement des clients

En France, on estime que les retards de paiement interviennent pour 25% dans les défaillances d'entreprises... L'assurance-crédit vous permet d'obtenir une surveillance de la santé financière de vos partenaires commerciaux, pour vous permettre de vous concentrer sur le développement de votre business.

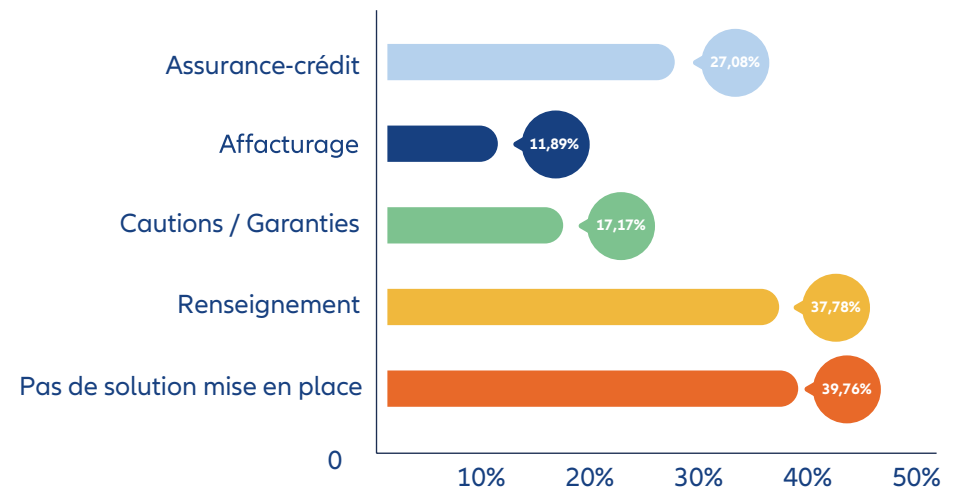
QUEL EST SELON VOUS LE PRINCIPAL CHALLENGE DES ANNÉES À VENIR ?



QUELS SONT LES CRITÈRES QUE VOUS PRIVILÉGIEZ LE PLUS POUR VOS DÉCISIONS DE CRÉDIT CLIENTS ?

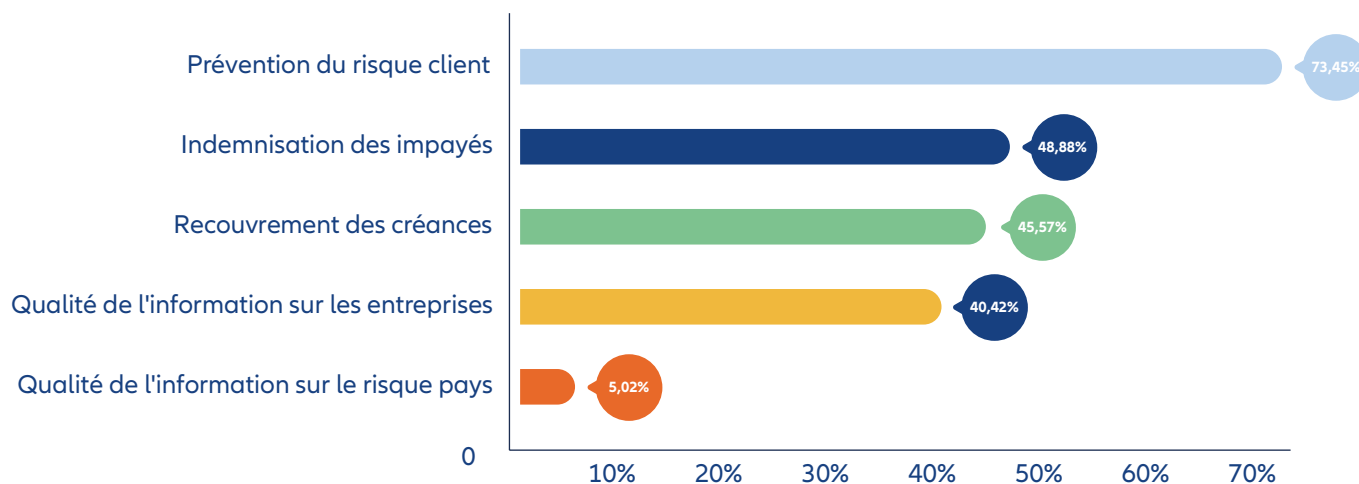


A CE JOUR, COMMENT VOUS PROTÉGEZ-VOUS DU RISQUE D'IMPAYÉS ?



Une grande partie de nos répondants se basent sur le renseignement pour prendre leurs décisions de crédit client. Se renseigner sur l'historique de règlement de ses partenaires commerciaux est toujours important pour mieux gérer sa trésorerie.

SELON VOUS, QUELS SONT LES ATOUTS PRINCIPAUX DE L'ASSURANCE-CRÉDIT ?



Un contrat d'assurance-crédit vous permet d'obtenir de l'information fiable sur vos partenaires commerciaux (clients et prospects), grâce à l'analyse de la situation financière des entreprises effectuée quotidiennement par nos experts.

En cas de facture impayée, nous prenons en charge toutes les démarches de recouvrement tout en préservant vos relations commerciales.

Si votre créance garantie n'est pas récupérée, vous êtes indemnisé quelle que soit la situation juridique de votre client.

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à prendre connaissance de notre livre blanc « Assurer ses impayés en toute sérénité ».

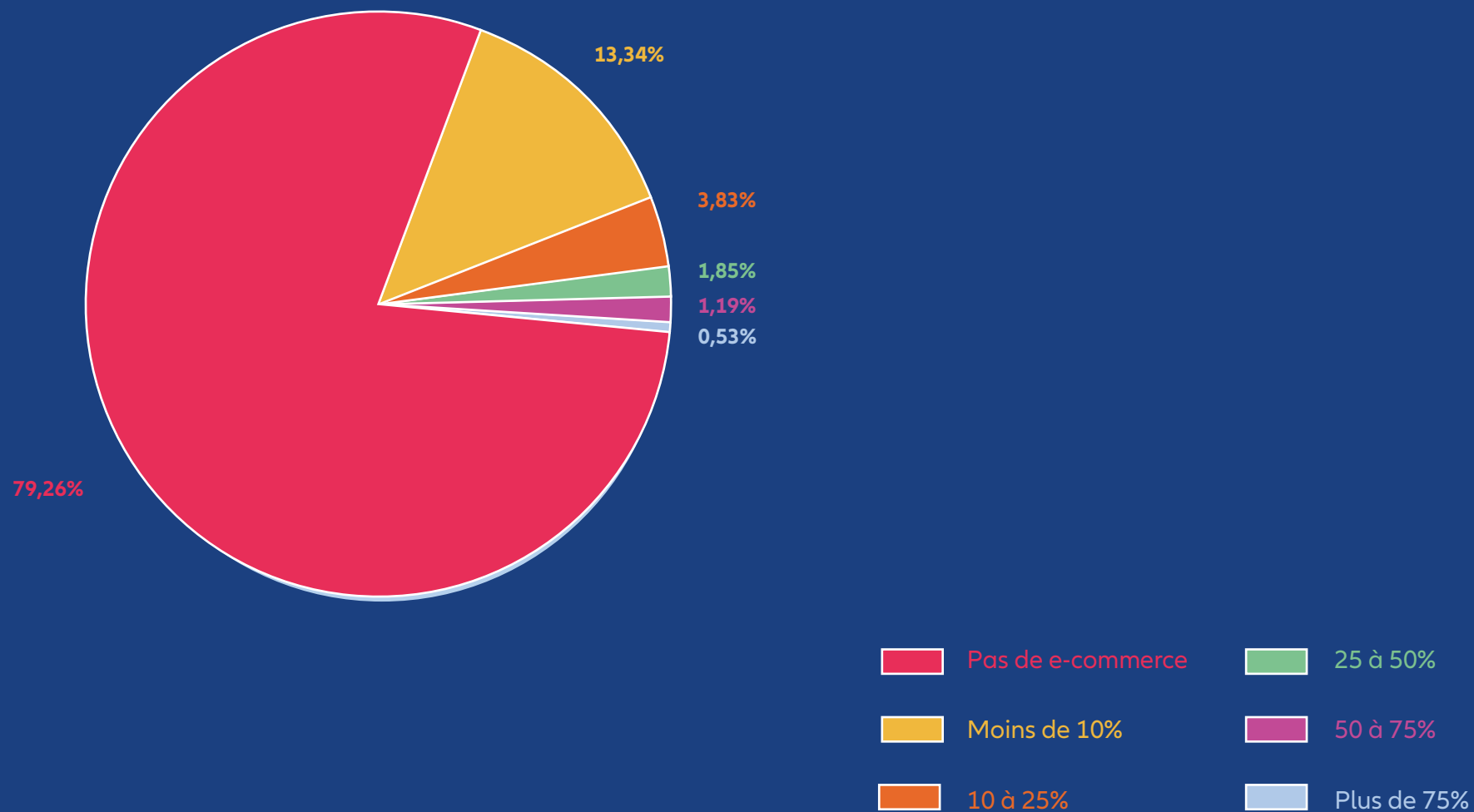




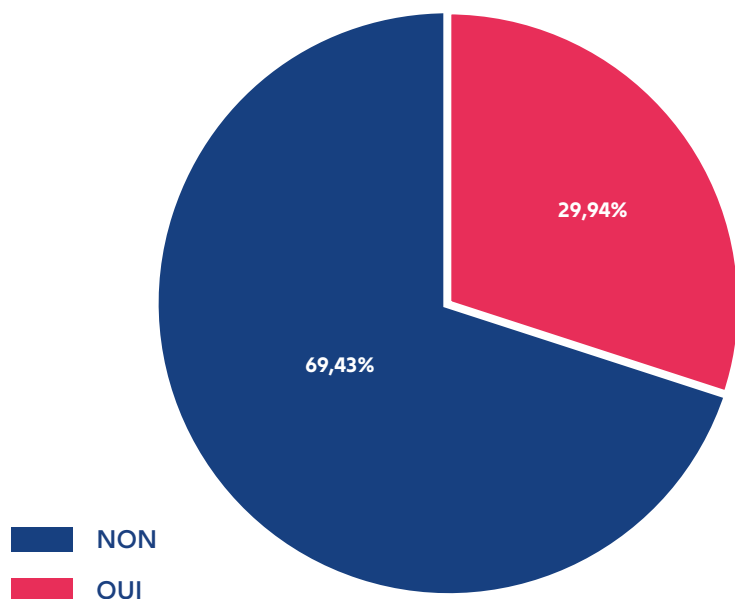
E-commerce

Limité au B2C dans un premier temps, le e-commerce s'étend désormais au B2B.
Les entreprises françaises se développent-t-elles en ce sens ?

QUELLE EST LA PART DE E-COMMERCE DANS VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES DE 2023 ?

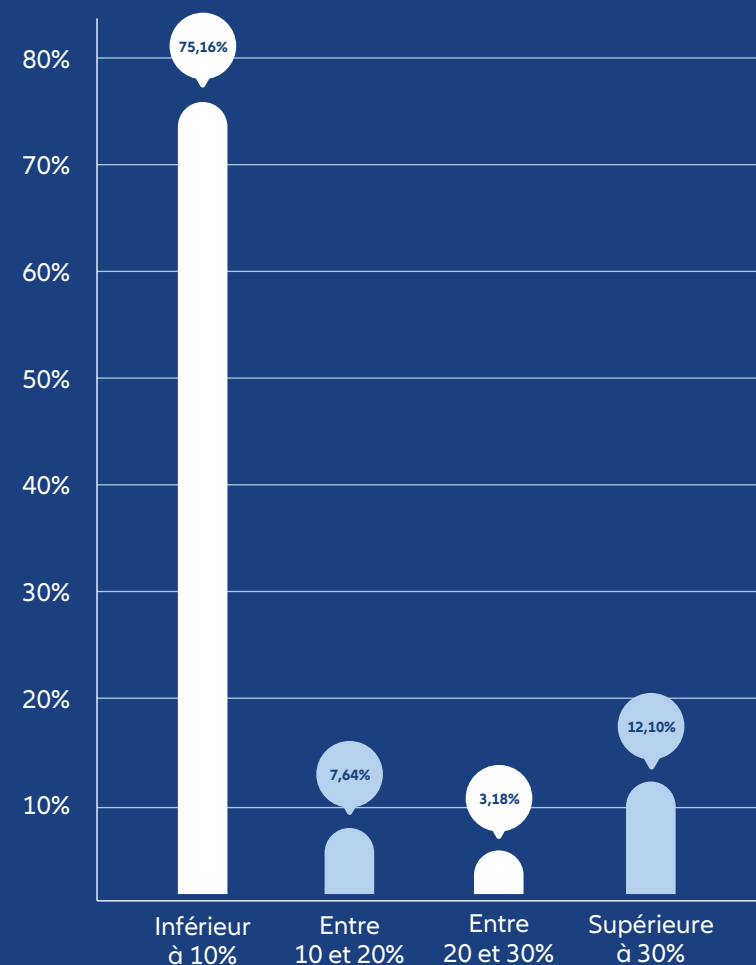


PROPOSEZ-VOUS DES DÉLAIS DE PAIEMENT LORS DE VOS OPÉRATIONS DE VENTE EN LIGNE ?

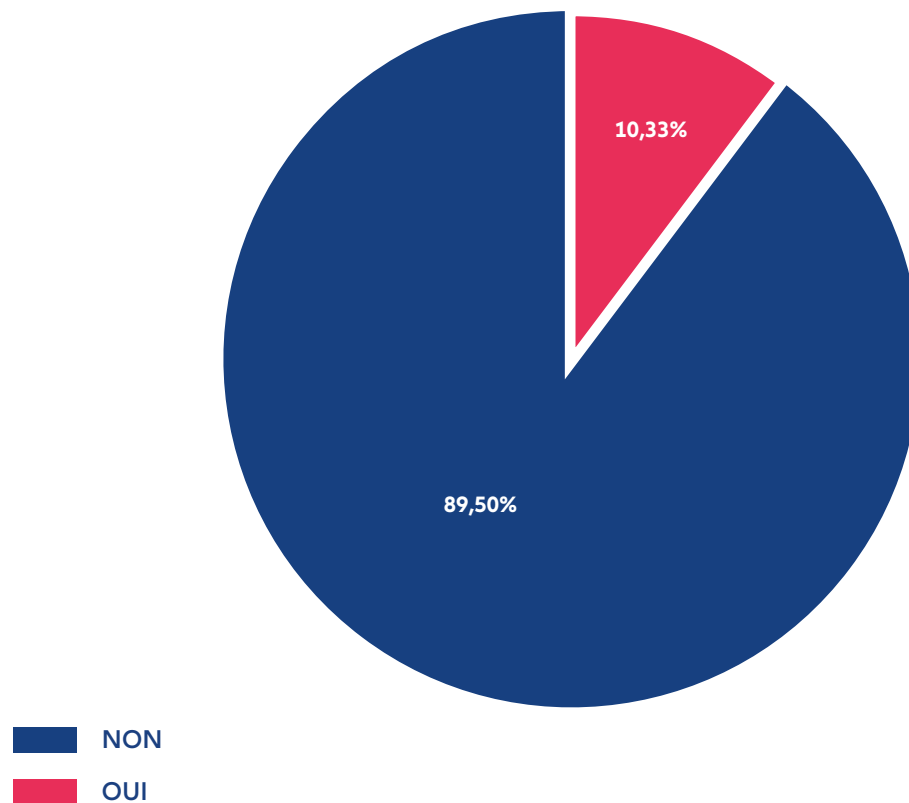


Ces deux questions ont été posées aux **157 personnes** ayant répondu réaliser tout ou partie de leur chiffre d'affaires en e-commerce (vente en ligne).

QUELLE EST LA PART DE PAIEMENT DIFFÉRÉ LORS DE VOS VENTES EN LIGNE ?



PRÉVOYEZ-VOUS DE METTRE EN PLACE UNE PLATEFORME DE VENTE EN LIGNE ?



Cette question a été posée aux
600 répondants
ne réalisant pas à ce jour de
chiffre d'affaires en e-commerce.

CHIFFRES ALLIANZ TRADE

Avec plus de **90 ans d'expérience** de la gestion du risque client, Allianz Trade est le leader mondial des solutions d'assurance des échanges commerciaux inter-entreprises.

Allianz Trade est le numéro 1 de l'assurance-crédit en France.

Nos solutions s'adressent à toutes les entreprises (TPE, PME, ETI, grands groupes, 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.

Pour en savoir plus, contactez-nous !

www.allianz-trade.fr

n°1 de l'assurance-crédit
724 collaborateurs

En matière de prévention du risque client :

- **23** délégations réparties sur le territoire national
- **200** experts
- **4,5 millions** d'entreprises surveillées
- **Près de 5 000** demandes de crédit traitées par jour en moyenne
- **+ de 200 milliards d'€** de transactions commerciales garanties

En matière de recouvrement des impayés :

- **12** agences de recouvrement
(dont 2 dédiées à la gestion des procédures collectives et 1 agence Export)
- **90** experts
- **+ de 55 000** dossiers contentieux reçus par an

Plus d'informations ?

Contactez nous au : 01 84 11 50 54

ou consultez notre site : www.allianz-trade.fr

Allianz Trade est la marque désignant l'ensemble des services proposés par Euler Hermes.

Assurance

Euler Hermes France - RCS Nanterre B 799 339 312

Sise 1, place des Saisons, 92048 Paris La Défense Cedex - Tél. + 33 1 84 11 50 50

Succursale française d'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

Analyse financière des entreprises et fournisseur de notation interne

Euler Hermes Crédit France - Société par actions simplifiée au capital de 51 200 000 EUR - RCS Nanterre B 388 236 853

Société de financement - Siège social : 1, place des Saisons, 92048 Paris La Défense Cedex - Tél. + 33 1 84 11 50 50

Recouvrement amiable des créances – Mandataire de recouvrement

Euler Hermes Recouvrement France - Société par actions simplifiée au capital de 800 000 EUR - RCS Nanterre B 388 237 026

Siège social : 1, place des Saisons, 92048 Paris La Défense Cedex - Tél. + 33 1 84 11 50 50