

Livre blanc - Euler Hermes

2^{ème} enquête - Résultats 2021

RISQUE CLIENT ET CONTEXTE COVID

Étude réalisée en juillet 2021 auprès de plus de 800 entreprises françaises sur les impacts du contexte COVID dans la gestion de leur risque client.



SOMMAIRE

Éditorial.....	03
Méthodologie	04
Impact de la crise Covid sur les entreprises françaises.....	06
Focus sur le risque d'impayés.....	09
Focus sur le credit management.....	14
Perspectives d'avenir.....	20
Profil des répondants.....	24
Euler Hermes au service de votre entreprise.....	29



EULER HERMES

ÉDITORIAL

SELIN OZYURT,

Économiste Senior France & Afrique

MAXIME LEMERLE,

Responsable du département Études sectorielles et défaillances d'entreprise

FLORENCE TITIN-SNAIDER,

Directrice Marketing

Dans ce contexte économique de reprise post-Covid, nous avons interrogé les dirigeants et DAF des entreprises françaises sur leur gestion de cette crise sanitaire inédite et leurs perspectives à venir. Comment ont-ils traversé les confinements successifs ? Quels sont les impacts sur leur chiffre d'affaires et sur l'évolution de leurs impayés ? Comment ont-ils fait évoluer leurs procédures de gestion du poste clients et leur stratégie de développement commercial ?

Cette 2ème édition de notre étude « Risque client et contexte Covid » a récolté plus de 800 réponses.

Construite en collaboration avec nos experts du département Recherche Économique Selin Ozyurt et Maxime Lemerle, elle met en lumière les grandes tendances de la gestion du risque clients dans ce contexte de reprise encore incertain, mais reflète également l'optimisme et le dynamisme des acteurs

clefs que sont les entreprises françaises et la capacité de résilience dont elles continuent de faire preuve depuis plus d'un an et demi.

Autant d'éléments que nous vous invitons à découvrir dans ce rapport.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Elle a réuni 827 réponses :



des répondants sont des dirigeants



des répondants occupent une fonction financière

DAF, responsable comptabilité, responsable crédit client, credit manager, trésorier...

Euler Hermes a interrogé les dirigeants et décideurs financiers des entreprises françaises pour recueillir leur avis sur l'évolution du risque client suite à l'impact de la crise Covid.

La 2^{ème} édition de l'enquête « Risque client et contexte Covid » s'est déroulée en ligne en juillet 2021.



39,2 %

travaillent dans le secteur de l'industrie



20,9 %

travaillent dans le BTP



12,2 %

travaillent dans les services tertiaires

RISQUE CLIENT

QUEL EST L'IMPACT DE LA CRISE SUR LA GESTION DE VOS IMPAYÉS ?

73,8%

des répondants s'attendent à une stagnation des impayés au cours des six prochains mois.

Après une année 2020 exceptionnelle, un regain d'optimisme se ressent dans les prévisions d'impayés :

73,8 % des répondants s'attendent à une stagnation au cours des six prochains mois. Mais le retour de la reprise risque de profiter inégalement aux entreprises. Et les secteurs les moins aidés pourraient être tentés de baisser leur vigilance face aux impayés pour relancer leur activité.



52,1 %

des répondants s'attendent à une hausse des défaillances au cours des 6 prochains mois.



56 %

de ceux ayant mis en place une solution de prévention du risque d'impayés ont privilégié l'assurance-crédit. (+10 points de plus par rapport à octobre 2020)

A woman and a man in business attire are looking at a computer screen in an office setting. The woman is on the left, wearing a white blouse and a gold hoop earring. The man is on the right, wearing a blue shirt and glasses. They are both looking intently at the screen. The background shows a window with a view of a building.

IMPACT DE LA CRISE COVID SUR LES ENTREPRISES FRANÇAISES

IMPACT SUR LES ENTREPRISES

LES AIDES DE L'ÉTAT VOUS ONT-ELLES FACILITÉ LA TRAVERSÉE DE LA CRISE ?



71,7 %

des répondants ont bénéficié des aides de l'État depuis le début de la crise.

55 %

des répondants ayant bénéficié des aides de l'État ont jugé ces mesures utiles ou très utiles.

27,1 %

en bénéficiaient encore au 1er semestre 2021, un chiffre en baisse compte tenu du ciblage sectoriel désormais appliqué (limité à une liste de métiers dont l'hôtellerie, la restauration, l'événementiel, le voyage, la sécurité, le nettoyage de bureaux...)

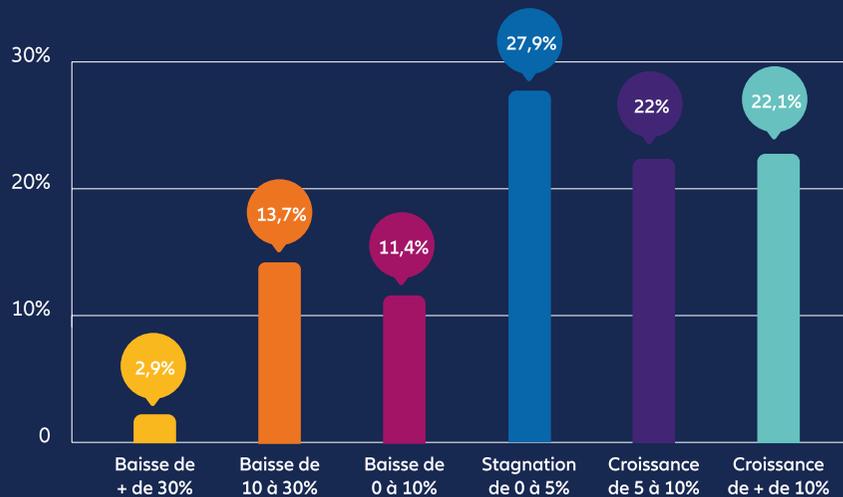
IMPACT SUR LES ENTREPRISES

QUEL SERA L'IMPACT DE LA CRISE DU COVID SUR VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2021 ?

44,1%

des répondants s'attendent à une croissance de leur chiffre d'affaires de plus de 5 % sur l'année 2021.

Lors de la réalisation de cette enquête en octobre 2020, cette proposition ne recueillait que 12,8 %.



Pour l'année à venir, ils sont même 22 % à espérer une croissance supérieure à 10 %. Un optimisme qui correspond à la reprise de l'activité post-Covid et qui fait suite à une année 2020 inhabituelle.

A photograph of a business meeting in progress. In the foreground, a person's hand points at a tablet displaying data. Another person's hand is visible, holding a pen over a document. A laptop in the background shows a dashboard with various charts and graphs. A coffee cup sits on the table. The scene is overlaid with a dark blue semi-transparent rectangle containing the title text.

FOCUS SUR LE RISQUE D'IMPAYÉS

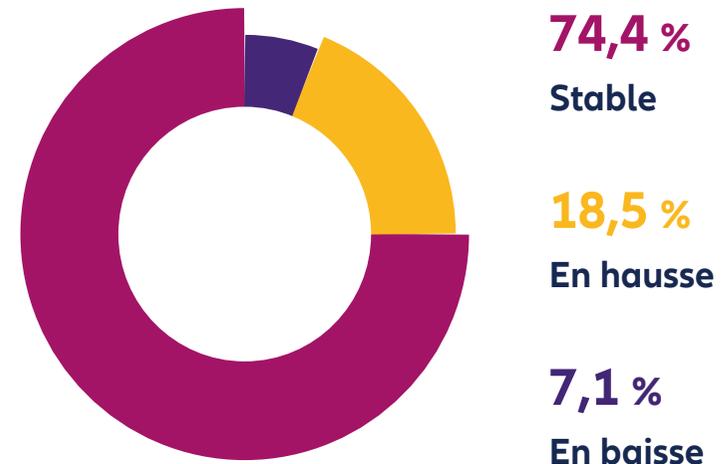
IMPACT SUR LE RISQUE D'IMPAYÉS

COMMENT ONT ÉVOLUÉ LES DÉLAIS DE PAIEMENT DE VOS CLIENTS EN 2021 ?



Seuls 18,5 % des répondants ont observé une hausse des délais de paiement de leurs clients au premier semestre 2021 (vs. 21,1 % en octobre 2020).

Cette stabilité, qui ne signifie cependant pas une disparition du risque, illustre l'impact positif des mesures d'accompagnement de l'État sur la trésorerie des entreprises. La fin progressive des aides pourrait néanmoins allonger ces délais de paiement.



IMPACT SUR LE RISQUE D'IMPAYÉS

AVEZ-VOUS CONSTATÉ UNE HAUSSE DE VOS IMPAYÉS CLIENTS AU PREMIER SEMESTRE 2021 ?

97 % des répondants ont été concernés par un impayé durant le premier semestre 2021. Preuve que les aides de l'État n'ont pas complètement éliminé ce risque.

Toutefois, leur volume est stable, puisque 75,7 % des répondants ne perçoivent pas de hausse des impayés, une proportion quasi-identique à 2020.

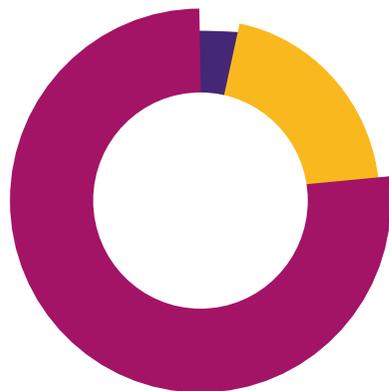
À l'export, cette tendance au statu quo est encore plus flagrante : elle est constatée par 85,8 % des répondants.

En France

75,7 %
Non

21,4 %
Oui, mais faible

2,9 %
Oui, nettement



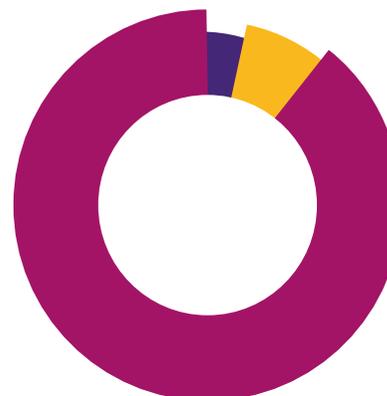
Parmi ceux qui sont concernés
Population : 804

A l'export

85,8 %
Non

12,3 %
Oui, mais faible

2 %
Oui, nettement



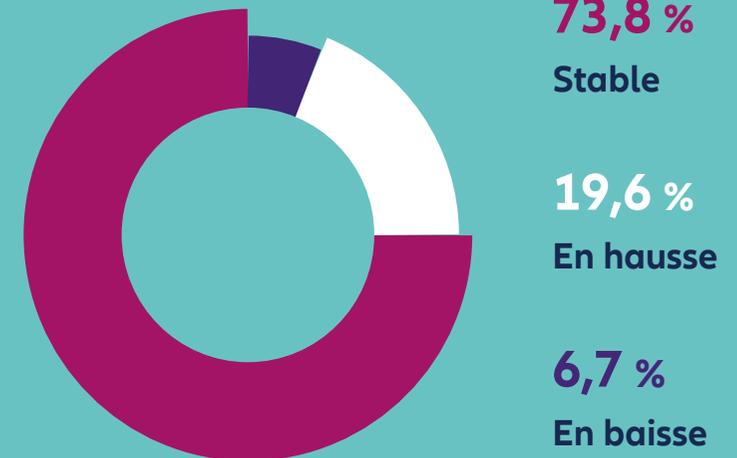
Parmi ceux qui sont concernés
Population : 457

IMPACT SUR LE RISQUE D'IMPAYÉS

D'ICI FIN 2021, COMMENT VOYEZ-VOUS ÉVOLUER LE NIVEAU DE VOS IMPAYÉS ?

Pour les 6 prochains mois, seuls 6,7 % des répondants anticipent une baisse des impayés.

Ils sont 93,4 % à prévoir une stagnation ou une hausse de ces impayés. Preuve que cette sortie de crise rime avec prudence et que la visibilité sur ses partenaires reste indispensable pour contrôler le risque clients.

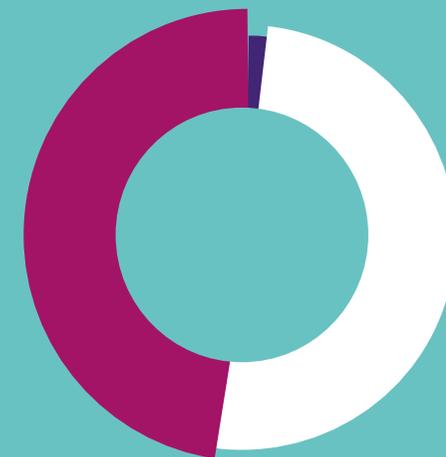


IMPACT SUR LE RISQUE D'IMPAYÉS

ANTICIPEZ-VOUS UNE HAUSSE DES DÉFAILLANCES CLIENTS OU FOURNISSEURS AU COURS DES 6 PROCHAINS MOIS, LIÉE À L'ARRÊT PROGRESSIF DES AIDES D'ÉTAT ?

Le climat d'incertitude qui pèse sur l'arrêt progressif des aides étatiques divise les répondants.

52,1 % d'entre eux prévoient une hausse des défaillances dans les 6 prochains mois.



49,6 %
Oui,
quelques-unes

47,9 %
Non, aucune

2,5 %
Oui,
de nombreuses

FOCUS SUR LE CREDIT MANAGEMENT



IMPACT SUR LE CREDIT MANAGEMENT

AU 1^{ER} SEMESTRE 2021, AVEZ-VOUS EU RECOURS À DES SOLUTIONS DE PRÉVENTION DU RISQUE D'IMPAYÉS ?



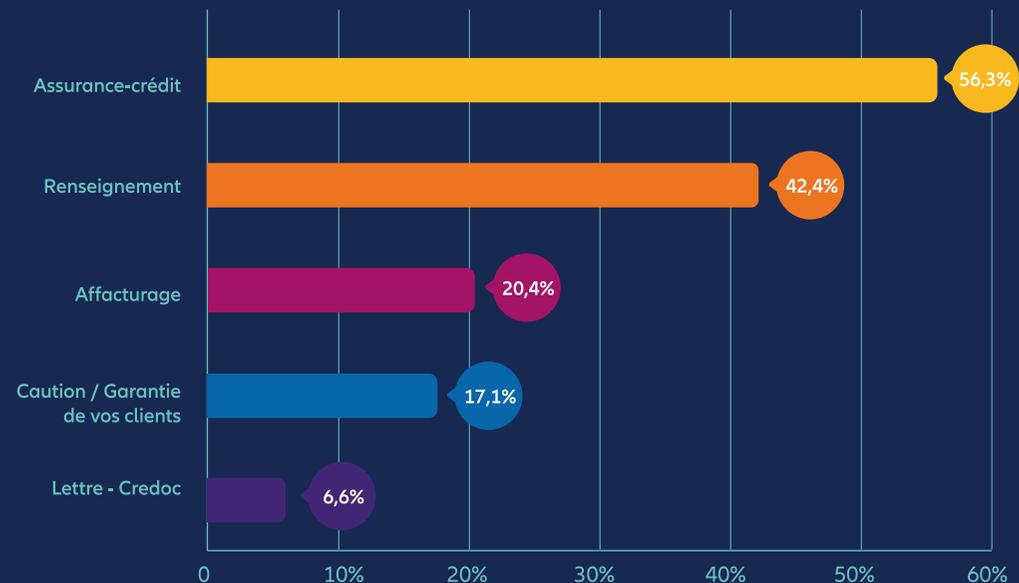
Parmi ceux qui ont mis en place des solutions de prévention, l'assurance-crédit arrive en tête (citée par 56,3 % des répondants vs. 46,8 % en octobre 2020).

À noter : En fournissant une information fiable et à jour sur les partenaires commerciaux d'une entreprise, l'assurance-crédit joue un véritable rôle de prévention des impayés.

55%

des répondants ont mis en place au moins une mesure d'accompagnement sur les délais de paiement pour leurs clients durant les 6 premiers mois de 2021.

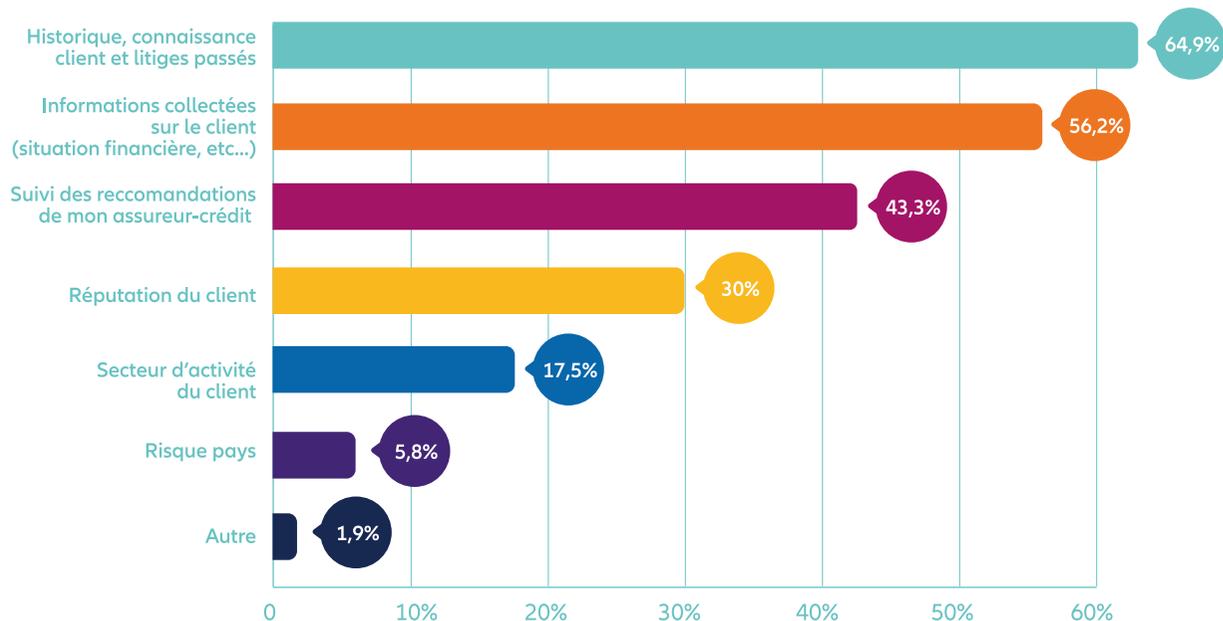
C'est 16 points de plus qu'en octobre 2020.



IMPACT SUR LE CREDIT MANAGEMENT

EN 2021, QUELS SONT VOS PRINCIPAUX CRITÈRES POUR VOS DÉCISIONS DE CRÉDIT CLIENTS ?

(3 réponses maximum)



Les trois critères les plus privilégiés pour supporter les décisions de crédit client sont identiques à ceux indiqués en 2020, mais le suivi des recommandations de l'assureur crédit gagne 9 points :

64,9 % l'historique, la connaissance client et les litiges passés

56,2 % l'information financière collectée sur les clients

43,3 % le suivi des recommandations de l'assureur crédit

On note également que 62 % des assurés Euler Hermes ayant participé à cette enquête ont privilégié les recommandations de nos experts pour leurs décisions de crédit clients. Nos analystes collectent quotidiennement sur le terrain des informations fraîches et fiables pour évaluer la situation financière des entreprises et sécuriser les transactions commerciales de nos clients.

IMPACT SUR LE CREDIT MANAGEMENT

QU'EST-CE QUI VA CHANGER DANS VOS PROCÉDURES DE CREDIT MANAGEMENT AVEC LA REPRISE D'ACTIVITÉ ?

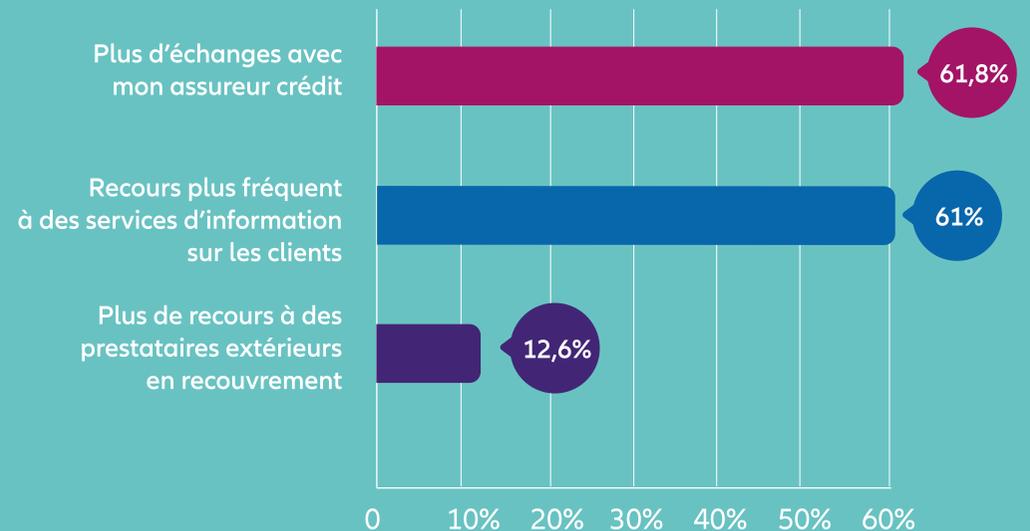
46,2 %

des répondants prévoient de revoir leurs procédures après une crise qui a pu montrer les limites de leurs pratiques de credit management.

Parmi eux, 61,8 % privilégieront les échanges avec leur assureur crédit (+7 points par rapport à octobre 2020).

61 %

prévoient un recours plus fréquent à des services d'information sur les clients. L'accès à cette information est une composante majeure d'un contrat d'assurance-crédit, disponible de facto.



Parmi les assurés Euler Hermes ayant participé à l'étude,

58 %

ont fait évoluer leurs procédures, et prévoient principalement d'avoir des échanges plus réguliers avec nos équipes d'arbitrage (pour 44 % d'entre eux).

IMPACT SUR LE CREDIT MANAGEMENT

QUELLES MESURES AVEZ-VOUS MISES EN PLACE DANS VOTRE POLITIQUE COMMERCIALE POUR ASSURER VOTRE REPRISE D'ACTIVITÉ ? (plusieurs réponses possibles)

On note une forte adoption des mesures destinées à faire évoluer la politique commerciale. Une évolution indiquée par 72,7 % des répondants.

Il s'agit principalement de développer de nouveaux marchés ou de nouvelles activités (stratégie offensive), qui obtient presque 10 points de plus que la stratégie plus défensive consistant à développer le portefeuille de clients historiques.

À noter : La mise en place d'une stratégie offensive nécessite d'être accompagné afin de minimiser la prise de risque et d'être plus serein dans sa gestion. Un accompagnement que propose l'assurance-crédit.

18,8%

des répondants ayant fait évoluer leur politique commerciale se sont tournés vers la vente en ligne.

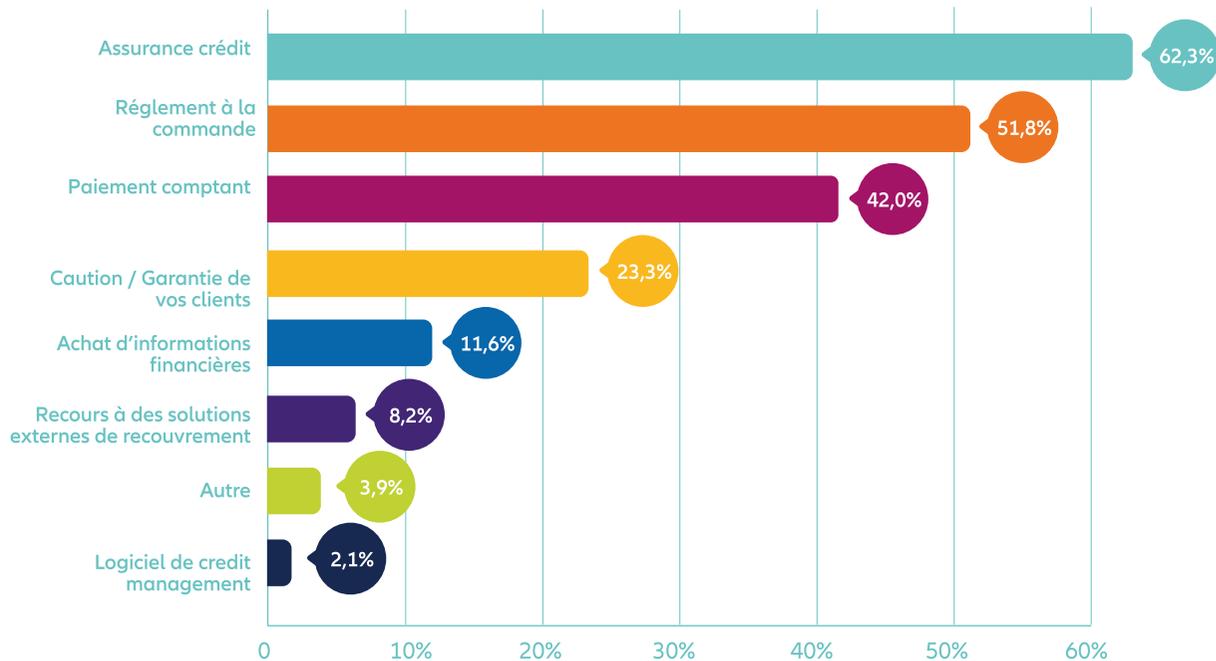
Accélérer la digitalisation des PME fait partie des objectifs prioritaires du gouvernement. Un fonds de 100 millions d'euros a été créé pour accélérer la transformation digitale des petits commerces et développer des services « click and collect ».

IMPACT SUR LE CREDIT MANAGEMENT

D'ICI FIN 2021, QUELLES SOLUTIONS PENSEZ-VOUS UTILISER CONTRE LE RISQUE D'IMPAYÉS ?

73,8%

des répondants envisagent de prendre des mesures pour prévenir les impayés dans les 6 prochains mois



C'est le signe d'une prise de conscience de la nécessité de faire de la prévention si on considère que 45 % d'entre eux n'avaient pris aucune mesure de prévention au 1^{er} semestre (voir page 15).

Parmi les solutions plébiscitées, l'assurance-crédit arrive en tête, comme en octobre 2020, citée par 62,3 % des répondants.

Mais de nouvelles solutions de paiement rapide sont envisagées : plus d'un répondant sur deux (51,8 %) souhaite utiliser le règlement à la commande, et presque autant (42 %) envisage de demander le paiement comptant !

À noter : Le paiement comptant peut freiner le développement commercial d'une entreprise. L'assurance-crédit permet de gagner en souplesse et d'accorder plus facilement un crédit à ses acheteurs.



PERSPECTIVES D'AVENIR

PERSPECTIVES D'AVENIR

CONCERNANT L'ÉVOLUTION DE LA RENTABILITÉ ET DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE VOTRE ENTREPRISE À HORIZON 3 ANS, COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS ?



70,1 %

Confiant(e)

15,6 %

Stressé(e)

14,3 %

Craintif(ve)

70,1 %

des répondants se sentent confiants quant à l'évolution de la rentabilité et du CA de leur entreprise à 3 ans, ce qui confirme l'optimisme qui ressort de l'étude.

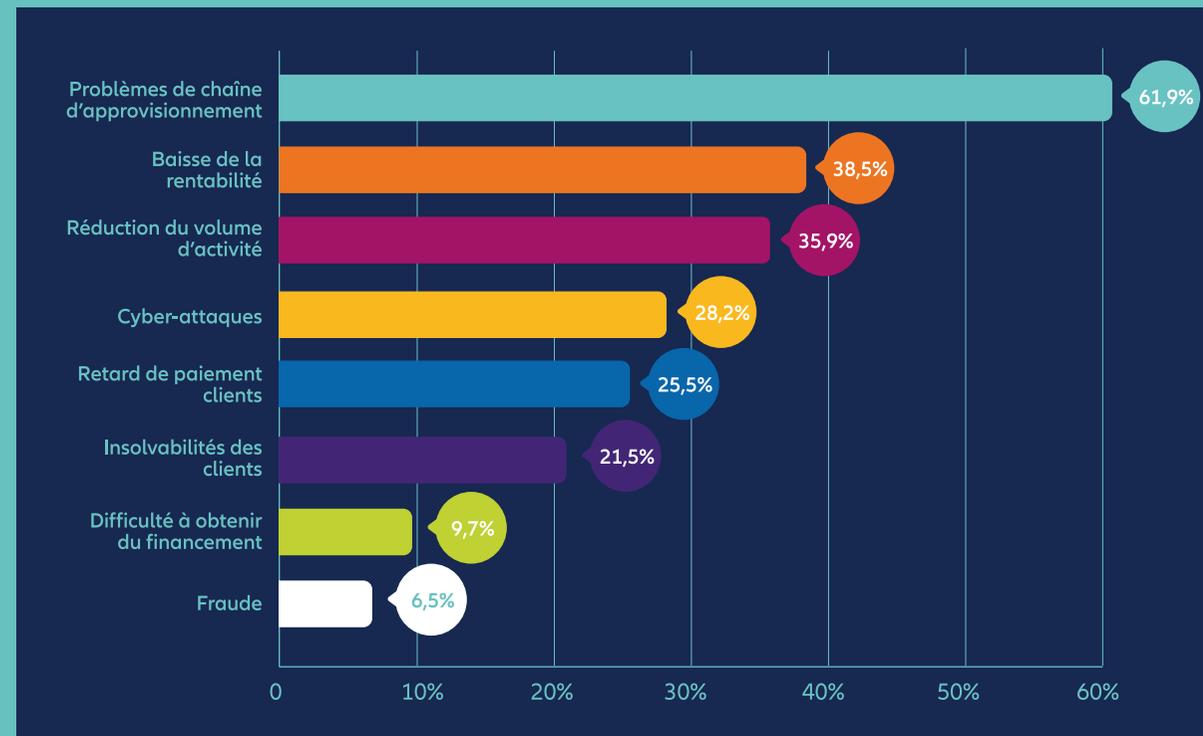
Lors de l'enquête « Perspectives d'avenir » réalisée en mai 2020 auprès des DAF, ils n'étaient que 36 % à se sentir confiants concernant la rentabilité et le CA de leur entreprise.

PERSPECTIVES D'AVENIR

QUELS SONT SELON VOUS LES PRINCIPAUX RISQUES POUR VOTRE ENTREPRISE POUR LES 3 ANNÉES À VENIR ? (plusieurs réponses possibles)

Parmi les principaux risques identifiés par les répondants, les problèmes de la chaîne d'approvisionnement sont indiqués par 61,9 % d'entre eux. Une crainte compréhensible à la sortie d'une crise qui a remis en cause la chaîne d'approvisionnement de nombreuses entreprises et alors que la forte reprise de la demande fait peser une pression supplémentaire sur ces approvisionnements.

Le risque de cyber-attaques apparaît sous-estimé (cité par 28,2% des répondants), alors qu'il s'agit d'un risque majeur. Le nombre de cyberattaques a été multiplié par 4 en France en 2020 (source Anssi).



Souscrire une assurance-crédit permet d'avoir accès à la notation du risque des entreprises. Le souscripteur peut ainsi juger de la solvabilité de ses partenaires commerciaux. Si une défaillance venait toutefois à survenir, l'assurance-crédit prend effet et sécurise le crédit. Elle prévient ainsi les risques de défaillances en chaîne.

Pour en savoir plus...

RISQUE CLIENT

QUELS SONT VOS PRINCIPAUX AXES D'INVESTISSEMENT POUR 2022 ?

(plusieurs réponses possibles)

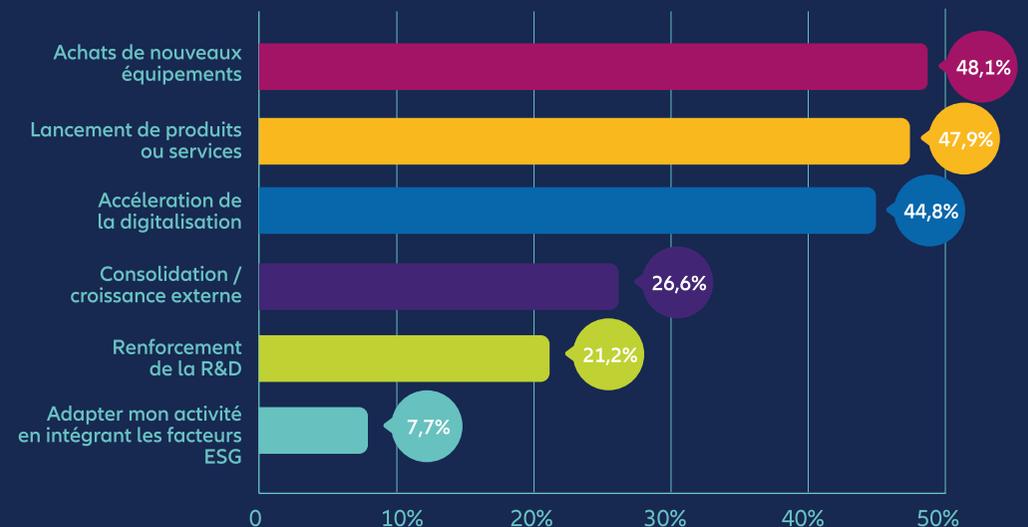
85%

des répondants comptent investir en 2022. Un signe d'optimisme et une bonne nouvelle pour l'économie française.

Conscients de leur retard en la matière, 44,8 % des répondants souhaitent effectuer des investissements pour accélérer leur digitalisation.

Euler Hermes propose la solution Shopinsafe qui facilite la digitalisation des entreprises qui souhaitent développer et sécuriser leur activité d'e-commerce.

Pour en savoir plus...



A woman with long dark hair, wearing a blue and white striped button-down shirt, is smiling broadly as she looks down at a document on a desk. The document features a bar chart with red and blue bars. She is sitting at a desk with a laptop open in front of her. In the background, another person is partially visible, and there is a potted plant. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

QUELLE EST VOTRE FONCTION ?

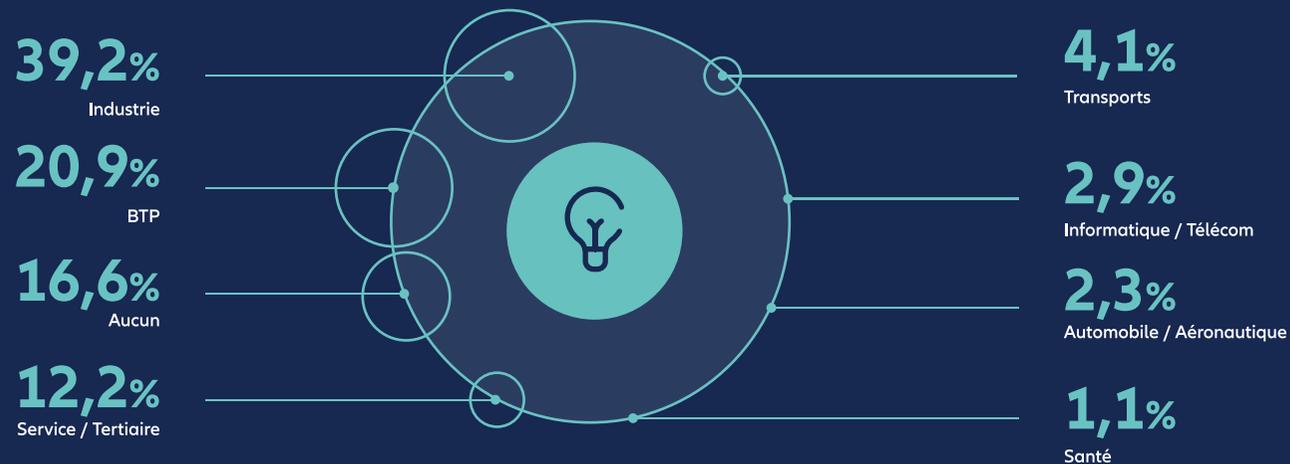
Les répondants à cette étude sont majoritairement des

Dirigeants et Directeurs Financiers,
à près de **73,8 %**



PROFIL DES RÉPONDANTS

QUELLE EST LE SECTEUR D'ACTIVITÉ DE VOTRE ENTREPRISE ?



PROFIL DES RÉPONDANTS

LE CHIFFRE D'AFFAIRES

QUEL EST LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE VOTRE ENTREPRISE ?

60,4%

des répondants ont un chiffre d'affaires compris entre 5 et 50 millions d'euros.



- **2,9 %**
Plus de 250 millions d'euros
- **10,4 %**
Entre 50 et 250 millions d'euros
- **31,6 %**
Entre 10 et 50 millions d'euros
- **28,8 %**
Entre 5 et 10 millions d'euros
- **26,4 %**
Moins de 5 millions d'euros

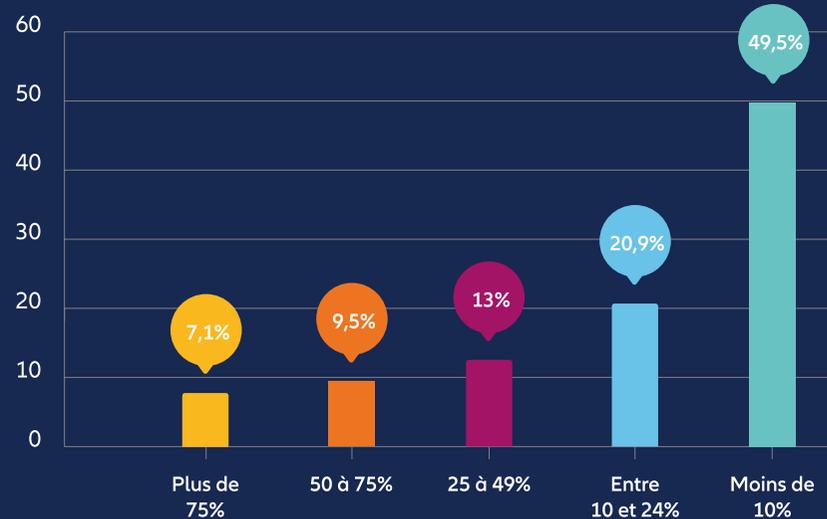
QUELLE EST LA PART DE L'EXPORT DANS VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES ?

59,6 %

des répondants sont présents sur le marché export.

29,6 %

réalisent plus d'un quart de leur chiffre d'affaires à l'international, parmi les exportateurs.

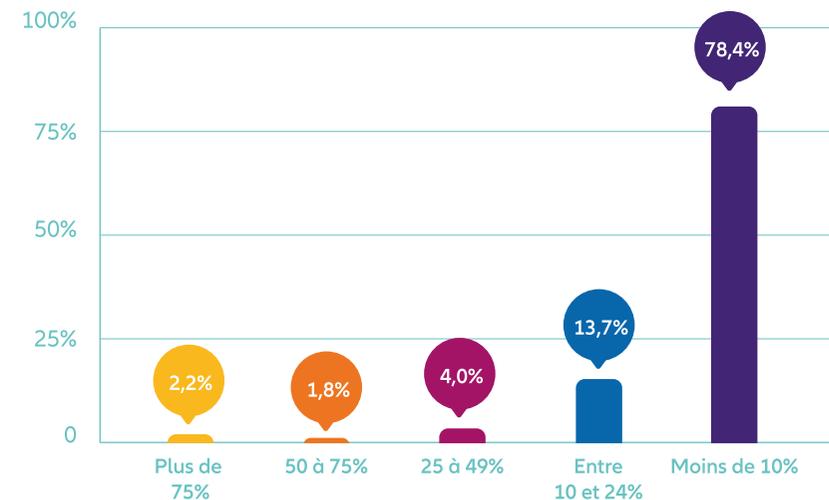


PROFIL DES RÉPONDANTS

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

72,6 % des répondants réalisent leur chiffre d'affaires sans avoir recours au e-commerce.

Et pour près de 4 sur 5 d'entre eux (78,4 %), la part du commerce en ligne représente moins de 10 % de leur chiffre d'affaires.



PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous au :

01 84 11 50 54

ou consultez notre site :

www.eulerhermes.fr