RESSOURCE

LES RISQUES CLIENTS

## Quatre éléments composent cette ressource :

## ⇨ Une définition des « risques clients »;

## ⇨ Une définition de l’encours client ;

## ⇨ Risques liés aux clients (définitions, conséquences) ;

## ⇨ Comment maîtriser le risque client ?

# Les risques clients

Les risques clients sont de différentes natures :

* des délais de paiement trop longs qui fragilisent la trésorerie ;
* des retards dans les paiements ;
* des impayés.

La prévention reste la méthode la plus efficace pour l’entreprise afin de diminuer le risque client.

# En-cours client

En [comptes sociaux](http://www.lesechos.fr/finance-marches/vernimmen/definition_comptes-sociaux.html#xtor=SEC-3168), l'encours clients se calcule comme la somme des créances clients et comptes rattachés, des effets escomptés non échus déduction faite des avances et acomptes reçus sur commandes en cours. Rapporté au [chiffre d'affaires](http://www.lesechos.fr/finance-marches/vernimmen/definition_chiffre-d-affaires.html#xtor=SEC-3168) TTC journalier moyen, l'encours client mesure la rotation du [crédit clients](http://www.lesechos.fr/finance-marches/vernimmen/definition_credit-clients.html#xtor=SEC-3168), exprimée en jours de CA.   
<http://www.lesechos.fr/finance-marches/vernimmen/definition_encours-clients.html?9MbDqZ5DlcsaqZW7.99>

# Risques liés aux clients (définitions, conséquences)

## Quelques éléments de définition

*Norme de l'AFNOR :* [*http://www.bivi.maitrise-risques.afnor.org/sites-autres/maitrise-des-risques/ofm/maitrise-des-risques/v/v-50/v-50-12/1*](http://www.bivi.maitrise-risques.afnor.org/sites-autres/maitrise-des-risques/ofm/maitrise-des-risques/v/v-50/v-50-12/1)

*Cahiers de l'Académie des Sciences et Techniques Comptables et Financières n° 19* : [*http://www.lacademie.info/publications/cahiers\_de\_l\_academie/cahier\_n\_19\_le\_recouvrement\_des\_creances\_commerciales\_et\_la\_gestion\_du\_poste\_clients*](http://www.lacademie.info/publications/cahiers_de_l_academie/cahier_n_19_le_recouvrement_des_creances_commerciales_et_la_gestion_du_poste_clients)

**Risques de nature financière :**

Risque de solvabilité (ou de défaillance ou de non paiement)

Risque de trésorerie (lié aux délais de paiement accordés et leur impact sur le BFR, donc sur la trésorerie).

**Risques de nature commerciale :**

risque de non fidélisation,

risque de réputation (dégradation de l'image de l'entreprise due à une mauvaise qualité de service ou de relation).

**Risque organisationnels :**

Le processus de suivi peut lui-même en interne comporter ou générer des risques du fait d'erreurs dans l'organisation :

Risque liés à des erreurs ou absences de contrôle des règlements ;

Risque de dépassement d'encours ;

**Risque de portefeuille :**

La composition du portefeuille client peut représenter en elle-même un risque. C'est le cas,

en particulier, lorsque l'entreprise dépend en grande partie d'un gros client,

ou, à l'opposé, lorsque le portefeuille est constitué d'une multitude de petits clients (ou clients occasionnels) beaucoup plus difficiles à fidéliser et à contrôler,

ou, lorsque le portefeuille client étrangers est situé dans des pays "à risques" (commerciaux, géopolitiques…)

# Comment maitrîser le risque client – Netpme

<http://www.netpme.fr/info-conseil-1/gestion-entreprise/recouvrement-creances/fiche-conseil/40777-maitriser-risque-client>