

## 5<sup>ème</sup> édition du baromètre Médiateur des entreprises - Sidetrade

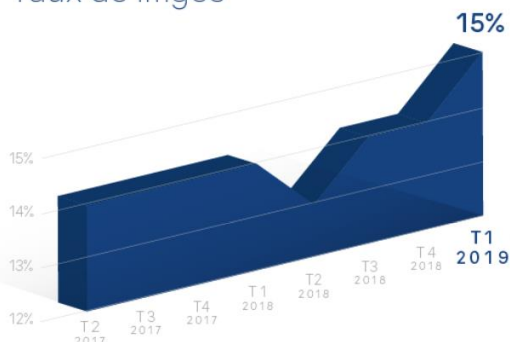
### Un fléchissement observé en matière de comportement de paiement en France

À l'occasion de la 6<sup>ème</sup> édition des « Assises et prix des délais de paiement », Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises, et Olivier Novasque, président de Sidetrade, dévoilent les résultats du baromètre dédié aux factures des PME déclarées non-conformes par les donneurs d'ordres et qui entraînent des retards de paiement. Après une tendance positive observée lors des quatre précédentes éditions, les deux indicateurs clés de cette étude affichent une dégradation en 2019. Ainsi, le taux de blocages des factures augmente de 2 points cette année par rapport au dernier baromètre 2018. Quant aux délais de résolution, ils s'allongent de 4 jours.

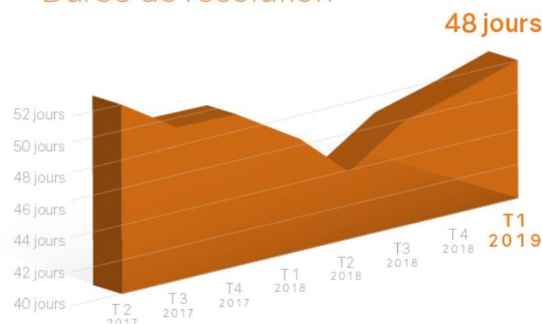
#### Augmentation des anomalies liées aux factures bloquées

La gestion des factures par les entreprises françaises se détériore de manière constante depuis novembre 2018 avec notamment une augmentation des anomalies liées aux factures bloquées. Ainsi, sur les 2,8 millions de factures analysées dans le baromètre, **le taux de blocages est en hausse de 2 points par rapport à la dernière mesure et s'élève désormais à 15%**.

Taux de litiges



Durée de résolution



#### Accroissement des délais de résolution des blocages

En parallèle, la **résolution des blocages s'allonge de 4 jours pour s'établir à 48 jours**, contre 44 jours lors de la précédente édition. Cette situation peut s'expliquer notamment par la complexité des processus de mise en paiement des grands donneurs d'ordre et par les difficultés que rencontrent les PME, d'une part, à anticiper cette complexité, d'autre part à identifier rapidement le meilleur moyen de résoudre le dysfonctionnement lorsqu'il survient.

Pour Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises : « *Le baromètre des factures bloquées que nous dévoilons aujourd'hui montre un certain relâchement en matière de comportement de paiements en France. Il est d'ailleurs en phase avec les données publiées récemment par l'Observatoire des délais de paiement. Ces différents indicateurs nous obligent à redoubler d'effort et à continuer de faire de la pédagogie auprès des acteurs économiques afin qu'ils puissent améliorer leurs pratiques en matière de relation client-fournisseur. A travers ce baromètre, nous espérons sensibiliser tous les acteurs et les impliquer encore davantage dans cette démarche vertueuse qui consiste à construire ensemble un écosystème plus équilibré.* »

## Tendances observées selon les secteurs d'activité

Cette érosion touche quasiment tous les secteurs d'activité avec une hausse générale du taux de blocages. A titre d'exemple, les industries manufacturières, l'un des secteurs les plus performants, voient leur taux augmenter de 2 points en 2019 (11% vs 9% lors de la précédente édition). Quant à la durée de résolution des blocages, celle-ci s'allonge de 4 jours pour ce même secteur (34 vs 30 lors de la précédente édition).

### Tendance analysée sur les taux de litiges



Enfin, il est intéressant de constater que malgré une baisse généralisée dans cette cinquième édition, **certains secteurs d'activité maintiennent leur niveau de performance affichée lors des précédentes éditions.**

### Tendance analysée sur la durée de résolution de litiges



Pour Olivier Novasque, président de Sidetrade : « Ce nouveau baromètre alerte une fois de plus les dirigeants sur l'importance de la rigueur à apporter dans les processus de gestion de la relation fournisseurs-clients. Nous sommes face à une réalité bien connue du B2B : se faire réellement payer dans les délais négociés avec ses clients relève généralement du miracle quotidien. Paradoxalement, peu d'entreprises ont mis en place -en interne- des processus professionnels et systématisés dans la gestion de leurs litiges, qu'ils soient d'ordre commercial, technique, logistique ou simplement administratif. Nous le constatons tous les jours : les entreprises présentant les meilleurs résultats sont irréprochables dans la maîtrise de ces processus de gestion des litiges, car au-delà de l'impact financier, il s'agit avant tout de préserver la qualité de la relation client. Quand une part significative du chiffre d'affaires est potentiellement sujet à contestation de paiement de la part de ses clients, il est impératif d'anticiper ses relances sans attendre la date d'échéance de la facture afin d'identifier en amont les éventuels problèmes. Les enjeux financiers sont énormes et plus particulièrement pour une PME, pour laquelle le cash est crucial. »

## Le baromètre Médiateur des entreprises-Sidetrade

### L'échantillon

Plus de 9 000 entreprises françaises donneuses d'ordre représentant 91% des grandes entreprises et structures comprenant de 250 à 5 000 salariés. Les données analysées dans le baromètre recouvrent un échantillon de **12 milliards d'euros de facturation**, répartis sur **plus de 2,8 millions de factures**.

### La méthodologie

Les analyses ont été réalisées à partir de données issues de la plateforme d'intelligence artificielle de Sidetrade, enrichies par :  
- un algorithme de *Machine Learning* (auto-apprentissage) conçu spécifiquement pour maximiser la représentativité de l'analyse ;  
- des éléments issus de l'Open data de l'INSEE, destinés à centrer l'analyse sur les PME et ETI du côté des fournisseurs et sur les grands groupes du côté des clients.

### La fréquence

Chaque indicateur est mis à jour à partir des données des six derniers mois. Le baromètre « Médiateur des entreprises-Sidetrade » est actualisé tous les trimestres.

### Période de référence

Baromètre juin 2019 : octobre 2018 à mars 2019

### A propos de Sidetrade ([www.sidetrade.com](http://www.sidetrade.com))

Sidetrade (Euronext Growth : ALBFR.PA) facilite la croissance des entreprises, en renforçant les quatre piliers du parcours client : la conquête ; le développement, la fidélisation et la performance. Intégrée au CRM et à l'ERP, son Intelligence Artificielle Aimie révèle les gisements de valeur inexploités afin d'accélérer les ventes et la génération de cash-flow, de l'identification de lead au paiement. Utilisée dans 80 pays, la technologie de Sidetrade permet aux équipes Marketing, Commerciales et Finance de plus de 1 500 entreprises, de toutes tailles et de tous secteurs, d'être plus compétitives. Pour plus d'information, visitez [www.sidetrade.com](http://www.sidetrade.com) et suivez @Sidetrade sur Twitter.

### A propos du Médiateur des entreprises

Le Médiateur des entreprises, placé auprès du ministre de l'Economie et des Finances, vient en aide aux entreprises et aux organisations publiques afin de résoudre gratuitement leurs éventuels litiges via la médiation et, plus largement, faire évoluer les comportements d'achats, dans le souci de rééquilibrer les relations clients fournisseurs, au service de l'économie. Il intervient également dans le domaine de l'innovation. Son réseau est présent dans toutes les régions. La saisine s'effectue depuis le site [www.mediateur-des-entreprises.fr](http://www.mediateur-des-entreprises.fr)

### Contacts presse

Médiateur des entreprises  
Steve Le Mentec  
Responsable communication et presse  
Tél. 01 53 17 87 83  
[steve.le-mentec@finances.gouv.fr](mailto:steve.le-mentec@finances.gouv.fr)

Sidetrade  
Alexandre André  
PR Manager  
Tél. 07 62 71 63 89  
[aandre@sidetrade.com](mailto:aandre@sidetrade.com)

Paulina Ciucka-Laurent  
Responsable adjointe communication et presse  
01 53 17 87 97  
[paulina.ciucka-laurent@finances.gouv.fr](mailto:paulina.ciucka-laurent@finances.gouv.fr)