

COMPTAZINE

LE MAG DES MÉTIERS DU CHIFFRE

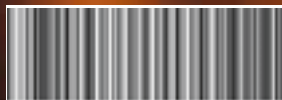
COMPTABILITÉ
LES PROVISIONS

BUSINESS
LA GARANTIE
D'ACTIF
ET DE PASSIF (GAP)

MARKETING
LA MERCATIQUE
APRÈS-VENTE ET
LA FIDÉLISATION

JOYEUX BILANS !

ISSN : 2262-0117



France métropolitaine - Décembre 2015 - 3,50 €

www.comptazine.fr



Y
ACCOUNTANCY
SIMPL
Association loi 1901

CETTE ANNÉE, FAITES
DES CADEAUX ORIGINAUX



et plus encore sur

Jouerauboulot.fr





L'EDITO

DE SÉBASTIEN DEMAY



51
DÉCEMBRE 2015



COMPTAZINE : n°51 - Décembre 2015
France métropolitaine 3,50 €

Comptazine est édité par l'Association
Accountancy Simply, 7 rue Ferdinand
Dosmond, 77500 Chelles
Siret 528 955 586 00011
N° ISSN 2262-0117

Dépôt Légal : Décembre 2015

Directeur de publication :
Sébastien Demay 06 46 46 29 41 -
sebastien.demay@comptazine.fr

Rédacteur en Chef : Jean-François Muller

Rédacteurs : Alexandre Niederlander,
Anne-Laure de Voissières, Guillaume
Demay, Hervé Pinaudot, Jean-François
Muller, Marie Thomassin, Marion
Grapaud, Philippe Rignat, Samia Nassour,
Stéphane Panier, Vivien Coudrais, Thomas
Chassenais

Responsable Publicité et Marketing :
Sébastien Demay : 06 46 46 29 41 -
sebastien.demay@comptazine.fr

Maquette : L'Oliv' Com : 06 85 07 29 00
olivier.moreau@lolivcom.com

Crédit Photo : Couv : Shutterstock - Eduard
Stelmakh.

Impression : MegaTop - 05 49 90 28 00

Colisage : La Poste ; Association
Accountancy Simply.



TRAGÉDIE

Bien des lignes ont déjà été écrites sur les récents événements de Paris et de St Denis. L'horreur est de retour au sein de notre beau pays et le mal est fait... Je ne souhaite pas rentrer dans les détails politiques de nos actions à l'étranger, encore moins discuter d'une éventuelle riposte. Une chose est sûre, nous ne voulons jamais revivre ça ! Mais ces mots et ces paroles ont déjà été prononcés en Janvier dernier. Alors que faire ? Que dire ? Comment pouvons-nous éviter cela ? Fermer les frontières ? Destabiliser notre économie et notre balance commerciale ? Devons-nous considérer que renforcer notre protection à un coût ? C'est de toute façon une chose évidente. Alors, puisque nous sommes à Comptazine, nous parlerons chiffres. Combien vaut une vie française ?

Ces questions n'ont heureusement pas de réponse car, dans notre pays et selon notre culture, une vie humaine n'a pas de prix. Nous prônons une civilisation de paix, où l'effort financier est concentré sur la culture, les soins et le bien-être de la population. Le sens de notre devise nationale nous engage et nous souhaitons défendre ces valeurs. C'est donc l'heure, je l'espère, des choix budgétaires. Comment allons-nous procéder pour nous défendre tout en continuant à vivre avec notre mode de vie. Vivons en France, à la française !

Cette chère liberté d'expression, qui nous permet de critiquer le gouvernement tout en réclamant une subvention au nom de la presse... Merci ! Merci à notre pays de nous fournir une terre où tout est possible. Malgré tout ce que l'on peut en dire, nos lois permettent l'intégration, permettent que le type qui souhaite réussir dans la vie le puisse. Merci à notre système qui permet aux étudiants d'étudier. Merci à notre démocratie de nous laisser libres de voter pour le candidat qui se rapproche le plus de nos idéaux. Merci à nos entreprises de déployer un réseau internet de qualité pour que le simple citoyen puisse bénéficier d'un accès libre et total à l'information...

Je suis toujours convaincu qu'en France, celui qui souhaite monter une entreprise a toutes les chances d'y arriver. On paye de l'impôt, certes toujours trop, mais nos infrastructures sont incroyablement développées et notre niveau de vie est déjà si confortable. Je propose donc que nous aidions tous notre gouvernement, nos politiciens et tous les grands penseurs de notre pays à trouver des solutions. Peut-être que 67 millions de petites idées aboutiront à quelques réussites. En effet, plutôt que de continuer de râler, comme nous savons très bien le faire, nous pouvons éclairer le législateur pour trouver de meilleures solutions pour tous...

D'ailleurs, pour vous convaincre qu'il est possible de tout réussir ici, nous détaillons quelques rouages de l'achat/vente d'entreprise dans ce numéro. Il vous sera possible de tout savoir sur la garantie d'actif et de passif souvent exigée par l'acquéreur. Vous pourrez comprendre tout l'enjeu des provisions et leur rôle dans cette garantie de passif. Évidemment, nous avons rajouté quelques éléments de compréhension sur la lecture du bilan...

Allons de l'avant et continuons de faire ce que nous faisons... Avons-nous le choix de toute façon ?

Bonne lecture !



JOYEUX BILANS !

Numéro 51 - Décembre 2015

05 COMPTABILITÉ

Les Provisions

En comptabilité, une provision est un passif dont l'échéance ou le montant n'est pas fixée de façon précise. Les provisions reflètent des charges probables et pas seulement éventuelles qu'il convient de rattacher à l'exercice comptable au cours duquel elles sont apparues afin de dégager un résultat aussi fidèle que possible d'après le principe de prudence.

07 BUSINESS

La garantie d'actif et de passif (GAP)

Lors d'une vente d'entreprise, l'acheteur cherche à se protéger. Il cherche à savoir par tous les moyens si l'entreprise qu'il achète vaut réellement le prix qu'il s'apprête à payer. Malgré toutes les précautions qu'il puisse prendre, les risques encourus par le ou les précédents gérants n'est pas toujours facile à évaluer. Dans ce cadre, ils peuvent et doivent négocier une garantie de passif.

08 DOSSIER

J'apprends à lire un bilan d'entreprise avec Comptazine

Actif, passif, immobilisations, capitaux, provisions, nous allons voir comment lire ces informations sur un bilan et ainsi, décrypter l'entreprise. Ce document de synthèse présente, à une date donnée, une photographie de ce que possède et de ce que doit une entreprise (ou une association, ou même une personne) traduits sous forme de valeurs financières.

12 MARKETING

La mercatique après-vente et la fidélisation

La mercatique peut-être définie comme un ensemble d'actions menées par une entreprise qui a pour but de prévoir, constater, stimuler ou renouveler les besoins des consommateurs. L'état d'esprit mercatique conduit donc l'entreprise à se placer du point de vue du consommateur pour prendre les décisions lui permettant de répondre au mieux à ses besoins.

14 SORTIE CINÉ - JEUX VIDEO - JEUX

Au-delà des montagnes ; Snow ; Sudokus, Blagues.

15 MISE EN LIGNE DES COURS

Sujets, Cours et exercices

Ne ratez pas les sujets, cours et exercices que nous postons ce mois-ci sur notre site Internet. Apprenez facilement et entraînez-vous avec les ressources pédagogiques mises en ligne par Comptazine.

Les Provisions

Par Vivien Coudrais

En comptabilité, une provision est un passif dont l'échéance ou le montant n'est pas fixée de façon précise. Les provisions reflètent des charges probables et pas seulement éventuelles qu'il convient de rattacher à l'exercice comptable au cours duquel elles sont apparues afin de dégager un résultat aussi fidèle que possible d'après le principe de prudence. Il existe plusieurs types de provisions que je détaille ci-dessous.

Provisions pour risques et charges

La provision pour risques et charges est un élément du passif ayant une valeur négative qui génère une obligation à l'égard d'un tiers et dont il est certain (provision pour charges) ou probable (provision pour risques) qu'elle provoquera une sortie de ressources et dont l'échéance et le montant ne sont pas fixés de façon précise. Elle permet de mettre de côté une partie du bénéfice par prudence.

Dans cette catégorie on retrouve :

- les provisions pour pensions et obligations similaires,
- les provisions pour garanties données au client,
- les provisions pour litiges,
- les provisions pour impôts.

Pour rappel, la provision doit être constituée avant la date de clôture et non à la date d'établissement des comptes. La provision n'est pas un "passif éventuel". Il y a certitude ou quasi-certitude d'une future sortie de ressources, reste à savoir combien.

Provisions réglementées

Une provision réglementée est un passif et une aide de trésorerie en franchise d'impôt ne correspondant ni à un risque, ni à une dépréciation. C'est une exonération provisoire quasi-réserve en charge exceptionnelle, c'est-à-dire des bénéfices certains non imposés en attente d'imposition. Elle sert à limiter l'inflation, encourager la participation...

Ce sont par exemple en France :

- les provisions pour investissement (participation des salariés),
- les provisions pour hausse des prix,
- les amortissements dérogatoires.

Dépréciation d'actifs

Les actifs inscrits au bilan d'une société peuvent faire l'objet d'une provision. Cette dernière pallie ainsi la diminution de la valeur de l'actif. Cette diminution de valeur n'est ni fatale ni irréversible. C'est un actif soustractif en face du poste déprécié. Par exemple, doivent être dépréciés par le biais d'une provision :

- Une immobilisation dont la valeur d'usage ou la valeur vénale à la date de clôture serait inférieure à sa valeur nette comptable ;
- Un stock dont la probabilité de cession ou d'utilisation serait trop faible, ou à une valeur inférieure à celle à laquelle il est inscrit dans l'inventaire ;
- Une créance dont la collecte serait improbable ;
- Un titre financier détenu dont la valeur de clôture serait inférieure à la valeur d'acquisition.

Enjeux des provisions

La constatation d'une provision doit respecter les principes comptables, mais il reste une grande marge d'appréciation du montant adéquat. De ce fait, il est possible - dans une certaine mesure - de l'utiliser pour "corriger" les documents de synthèse à la clôture de l'exercice comptable, afin de les présenter sous un jour plus favorable aux intérêts du moment de l'entreprise :

- tantôt, en donnant aux provisions un montant relativement faible, on affichera un résultat flatteur,
- tantôt, en les gonflant, on pourra noircir le tableau, baisser le montant des bénéfices et donc des impôts, et rendre plus avantageuse la comparaison future (par exemple on dit souvent lors de la nomination d'un nouveau dirigeant qu'il "passe les comptes à la paille de fer").

C'est la raison pour laquelle en cas d'abus, on parle parfois à propos de la constatation des provisions de comptabilité créative. D'ailleurs, pour faire un petit parallèle sur la garantie de passif, il est évident que toutes les provisions inscrites en comptabilité ne relèvent plus de la garantie de passif puisque les risques sont clairement annoncés à l'acheteur.

Comptabilisation

La provision est la conséquence des principes de prudence et d'indépendance des exercices.

Comptabilisation de la provision :

COMPTE	INTITULÉ	DÉBIT	CRÉDIT
68..	Dotation aux provisions (charge)	X	
I..	Provision (compte de passif)		X

Lorsque le risque survient, il faut reprendre la provision :

COMPTE	INTITULÉ	DÉBIT	CRÉDIT
I..	Provision (compte de passif)	X	
78..	Reprise de provisions (produit)		X

Petite astuce, pour s'y retrouver, donner une description de la nature de l'obligation et l'échéance attendue des sorties de ressources représentatives d'avantages économiques dans le libellé de l'écriture comptable.

Déductibilité fiscale en France

Les provisions pour risques et charges sont déductibles si les pertes ou charges prévisibles sont déductibles par nature et nettement précisées, probables et pas seulement éventuelles et résulter d'événements en cours à la clôture de l'exercice. Par exemple, les amendes sont non déductibles, si provision il y a pour ce type d'événements, la provision ne sera pas déductible.

Pour plus de clarté, l'article 38 du CGI donne obligation de déclarer les provisions sur les tableaux de déclaration fiscale.

En France, l'Impôt sur les Sociétés est calculé sur le Résultat courant, alors que c'est l'Excédent brut d'exploitation dans d'autres pays. Le projet de loi de finances 2014 a créé un nouvel impôt sur l'Excédent brut d'exploitation (EBE), dont la dernière version serait un "excédent net", calculé en déduisant l'amortissement comptable, pour ne pas taxer l'investissement des entreprises et en exonérant les PME. Le nouvel impôt taxerait donc le bénéfice avant impôt mais aussi les provisions comptables et les intérêts versés aux créanciers, à une époque où les grandes entreprises cotées en Bourse ont tendance à s'endetter pour réduire leurs capitaux propres. ■

La garantie d'actif et de passif (GAP)

Par Marion Grapaud

Lors d'une vente d'entreprise, l'acheteur cherche à se protéger. Il cherche à savoir par tous les moyens si l'entreprise qu'il achète vaut réellement le prix qu'il s'apprête à payer. Malgré toutes les précautions qu'il puisse prendre, les risques encourus par le ou les précédents gérants n'est pas toujours facile à évaluer. Dans ce cadre, ils peuvent et doivent négocier une garantie de passif.

Avec la garantie d'actif ou de passif, la fameuse GAP, le vendeur s'engage à indemniser l'acheteur si l'actif diminue ou si le passif augmente après la cession, mais pour une ou plusieurs causes elles-mêmes antérieures à cette cession. Cet acte protège le repreneur d'actifs surévalués ou de dettes dissimulées, par exemple. Évidemment, la négociation autour de cette garantie de passif est très souvent tumultueuse.

Comment savoir si l'entreprise que vous allez racheter possède bien tous les véhicules qui sont inscrits en comptabilité ? Ainsi que les noms de domaine ? Et comment être sûr que le vendeur n'aura pas contracté une multitude de dettes avant son départ ? Pour toutes ces raisons et ces interrogations, la garantie de passif permet de fixer un montant, une garantie qui vise à protéger l'acheteur en cas de problème. Si un risque non provisionné survient après la vente et qui concerne un acte de gestion du précédent gérant, la garantie de passif pourra être activée.

L'achat / vente d'une entreprise

L'acquisition de droits sociaux (actions d'une SA, parts d'une SARL...), afin de prendre le contrôle d'une société, peut présenter certains risques. Il faut savoir que le jour de la signature correspond au jour où précisément, les gérants cédants posent leur démission, leurs moyens de paiement sont retirés, l'argent de la transaction est reçu sur un compte avec confirmation de la réception par notaire et banquier... Bref, comme dans les films !

Alors évidemment, impossible d'avoir exactement la situation de l'entreprise à la seconde même où la transaction aura lieu. D'une part, il y a le passif que l'on constate lors du dernier bilan et celui du jour de la cession, mais qui pourtant reste imputable à la gestion du cédant. D'autre part, il peut y avoir des actifs que l'on croyait exister mais qui se révèlent être d'une valeur moindre ou encore être absents de la cession. Or, tous ces imprévus entraînent une diminution de la valeur de la cible acquise et il convient de compenser cette dévaluation patrimoniale.

La convention de garantie de passif permet donc de sécuriser partiellement la trans-

mission d'une entreprise en garantissant la situation de celle-ci au jour de la cession. En effet, les moyens offerts par le droit commun de la vente (garantie de conformité et vices cachés) se sont révélés insuffisants pour une protection correcte du repreneur. La convention de garantie de passif conclue entre les parties vient alors souvent s'ajouter aux garanties légales.

Étant donné que le processus de cession n'est pas instantané, il y a plusieurs étapes commerciales et juridiques. Il n'existe aucune obligation en matière de vente d'entreprise. Le prix peut être fixé avant contrôle financier, le prix peut être indexé sur une valeur donnée par une situation comptable intermédiaire, etc. Dans un premier temps, il convient que l'acheteur manifeste sérieusement son intérêt pour que le potentiel cédant lui fournisse un accès à ses informations personnelles. C'est l'objet d'une lettre d'intention.

La lettre d'intention

Afin de s'assurer du réel intérêt du repreneur potentiel et de s'assurer de la confidentialité des négociations, le cédant aura tout intérêt à demander au futur acquéreur une lettre d'intention. Il s'agit du premier acte formalisé liant les deux parties. Si la lettre d'intention ne vaut pas contrat définitif, le juge pourra toutefois la tenir pour plus ou moins engageante selon sa rédaction.

Cette lettre fixe un cadre aux négociations et organise ses différentes étapes. Les parties pourront s'y référer tout au long de la période des pourparlers puisqu'il s'agit souvent du seul écrit exprimant la volonté de faire affaire.

Les pourparlers précédant la cession d'une entreprise peuvent être longs. En effet, dans la majorité des cas, le repreneur souhaite prendre connaissance de l'entreprise de manière plus approfondie avant de conclure son achat. Ce qui est tout à fait légitime, soit dit en passant. Comme pour n'importe quel achat finalement, l'acheteur va demander à avoir toutes les informations disponibles. Ainsi, c'est une très bonne période pour les comptables en place. Les heures supplémentaires sont de mise pour produire tous les documents demandés, réaliser une situation

comptable intermédiaire au plus près de la date de vente envisagée, fournir les budgets réactualisés, etc. Cette phase implique donc que le cédant dévoile des informations relatives à son entreprise qui peuvent être sensibles ou confidentielles. On comprend alors pourquoi il ne souhaitera pas les divulguer à toute personne qui se présentera sans justifier d'un projet défini et réalisable.

C'est dans ce contexte que la lettre d'intention trouve son intérêt. C'est la première étape de la transaction. Elle témoigne par écrit de leur volonté de mener au mieux les discussions et de mener le projet à son terme, pour aboutir à l'éventuelle conclusion d'un protocole d'accord, sans pour autant l'y obliger. Cette lettre constituera la loi des parties jusqu'à ce qu'un nouveau document ne soit signé. Si les négociations suivent leurs cours de manière satisfaisante, la lettre d'intention débouchera naturellement sur la conclusion d'un protocole d'accord. Elle s'apparente fortement à un compromis de vente pour faire un parallèle avec un acte plus connu...

Cette convention fait l'objet d'une négociation entre les parties et s'annexe généralement au protocole d'accord.

Le cédant garantit l'acquéreur de la sincérité des comptes qu'il présente. Il garantit aussi que de nouveaux passifs ne devraient pas se révéler, auquel cas il devra les prendre en charge, si leur origine est antérieure à la cession. De même, il peut garantir la présence effective et la valeur des actifs de la société cédée. Ainsi, si une diminution des actifs en question apparaît, alors le cédant devra prendre en charge le différentiel.

Le repreneur bénéficie par ce biais d'une sécurité quant à la situation de l'entreprise cédée. Il s'agit d'une protection contre les passifs inconnus que le cédant se serait gardé de révéler et contre les diminutions d'actifs postérieures à la cession.

Le principe de la garantie de passif

Les clauses dites de garantie de passif ont pour finalité d'assurer la bonne fin de la prise de contrôle de la société. En substance, la

garantie a pour objet de faire supporter au vendeur tout à la fois le passif supplémentaire et l'insuffisance d'actif qui surviennent après la cession et dont la cause est antérieure à celle-ci. Bien que d'apparence la garantie de passif couvre l'acheteur, ce n'est pas non plus une assurance tous risques contre les "mauvaises affaires".

Attention à ce que les clients de la société rachetée ne soient pas en fin de contrat, que l'homme clé ne soit pas sur le départ faisant périliter fatalement l'activité, que le parc de véhicules possédé soit encore en bon état de fonctionnement... C'est pour ces types d'éventualités qu'un audit complet de la société est toujours préconisé. Même si de petites choses peuvent échapper à la vigilance des auditeurs, le fond sera contrôlé, vérifié et analysé pour obtenir une estimation de la valeur de l'entreprise au plus juste.

Quelles sont les modalités de la garantie ?

En général, le contrat s'articule en deux grandes parties :

- **les déclarations** : le garant fait une description de la société et engage sa responsabilité par un certain nombre d'affirmations sur l'état de celle-ci ;
- **l'étendue de la garantie** : outre les déclarations, le garant s'engage également sur les valeurs économiques de l'entreprise, actif, passif, capitaux propres, engagement hors bilan...

Une distinction fondamentale doit être opérée entre deux types d'obligations :

- soit le vendeur s'oblige à indemniser directement l'acheteur de la moins-value subie par les titres ; ce type de clause s'analyse en une garantie de valeur, ou clause de révision de prix ;
- soit le vendeur s'engage à reconstituer le patrimoine de l'entreprise ; ce type de clause constitue une garantie de passif stricto sensu.

La différence juridique essentielle réside dans le fait que, dans le cadre de clause de révision de prix, le vendeur ne peut, contrairement aux clauses de garantie de passif, être contraint de restituer une somme supérieure au prix de cession.

L'objet de la garantie

La garantie de passif est l'expression la plus utilisée mais elle peut recouvrir des réalités différentes, à savoir :

- **Une garantie de passif pure et simple**, où le cédant ne s'engage à ne couvrir que les passifs qui pourraient se révéler après la cession alors même qu'ils ont leur origine antérieurement à celle-ci.
Exemples : un redressement fiscal ou un redressement de l'URSSAF ; une condamnation en justice consécutive à un fait dont l'origine est antérieure à la cession.
- **Une garantie de passif et d'actif** : en plus de garantir l'éventuelle apparition de passifs, le cédant garantit les éventuelles diminutions d'actifs ou défauts d'actifs.
Exemple : Stock invendable, créances clients impayées ou litigieuses dont l'origine est antérieure à la cession.
- **Une garantie d'actif net** : la finalité est de contrebalancer les pertes subies par le repreneur avec les éventuels compléments

d'actif. On parle souvent de compensation entre les bonnes et les mauvaises nouvelles.

Exemple : déduction de l'économie d'impôt que le passif a permis, une provision avait été constituée avant la cession mais elle est finalement reprise car elle est dépourvue d'objet.

Comment négocier cette GAP dans de bonnes conditions ?

Bien que certains acheteurs soient frileux pour dépenser quelques honoraires dans des audits, ceux-ci sont vivement conseillés pour avoir une situation fiable de l'entreprise.

Quand toutes les parties sont bien conscientes de la transaction, quelques clauses peuvent être adjointes à la garantie d'actif et de passif.

Une clause de non-concurrence octroyée par le cédant au profit du repreneur avec une durée, une limitation géographique et un champ d'application à définir.

D'autres clauses peuvent être négociées comme une garantie de chiffre d'affaires ou de rentabilité ou une clause d'earn-out, qui permet d'intéresser le cédant aux résultats bénéficiaires de la cible dans un laps de temps défini après la cession. Mais ces clauses sont risquées pour le cédant car il ne dispose plus de la maîtrise de l'activité et des comptes.

Le vendeur peut également se protéger aux moyens de clauses comme une garantie de paiement. Il est nécessaire d'exiger un paiement à la date de la cession. En aucun cas, il ne faut procéder à l'ordre de transfert des titres sans être en possession d'un chèque de banque ou sans avoir constaté que le virement a été dûment effectué et que le compte est crédité. Pour la partie du prix payable à terme, une garantie de paiement est indispensable. Le cautionnement bancaire est la garantie la plus utilisée dans ce cas de figure.

Exemple de la mise en œuvre de la GAP

Exemple classique : un salarié est licencié avant l'acquisition donc le fait générateur est bien antérieur ; il assigne l'entreprise aux Prud'hommes pour, par exemple, un rappel d'heures supplémentaires couvrant une période également antérieure à l'acquisition. Si l'assignation aux Prud'hommes est postérieure à l'acquisition, la révélation du fait générateur sera donc postérieure à cette acquisition. Ici, nous nous trouvons typiquement dans un cas de mise en œuvre possible de la GAP.

Autre exemple : un an après l'acquisition, l'entreprise fait l'objet d'un contrôle fiscal qui porte sur une période antérieure à l'acquisition. Si un redressement est notifié, il y a bien un accroissement de passif pour la période antérieure à l'acquisition avec une révélation postérieure à celle-ci.

Les limites pouvant être apportées à cette garantie

Le cédant peut apporter certains aménagements à la garantie qu'il octroie au repreneur afin de pas être indéfiniment tenu.

En voici les illustrations les plus courantes :

- **Un seuil de déclenchement** en deçà duquel il ne sera pas possible d'appeler le cédant

en garantie. Cependant, une fois le seuil dépassé, il y aura indemnisation dès le premier Euro.

- **Une franchise** : somme qui sera systématiquement à la charge du repreneur. L'objectif est de ne pas perdre de temps avec des préjudices d'un faible montant. Dans la plupart des cas, il est instauré un seuil de déclenchement. C'est-à-dire qu'en dessous d'un passif d'un certain montant, par exemple de 10 000 euros, on ne réclamera rien.
- **Un plafond de garantie** : de manière générale, il est fortement recommandé de limiter le montant des sommes qui pourraient être reversées par le cédant ; "le plafond" s'exprime généralement sous la forme d'un pourcentage du prix. Des exceptions peuvent être prévues, notamment dans le cadre d'une activité avec de la propriété intellectuelle, car les passifs peuvent être extrêmement importants et ils sont très difficiles à évaluer.
- **Une dégressivité du montant dans le temps** peut aussi être mise en place. En effet, les risques, le temps passant, disparaissent d'eux-mêmes, à savoir les clients réglent, les fournisseurs sont payés, les stocks sont vendus...
- **Une durée déterminée à cette garantie** : généralement entre 2 et 5 ans. En matière fiscale, on s'aligne la plupart du temps sur la prescription légale en la matière (3 ans).

Garantir la garantie

Il est fortement conseillé au repreneur d'exiger une contre-garantie de la part du cédant, qui garantira la garantie, celle-ci pouvant revêtir plusieurs formes :

- **Une mise sous séquestre** consiste à déposer auprès d'un tiers assermenté une partie du prix de vente, qui par là même, devient indisponible jusqu'à l'expiration de la garantie.
- **Une garantie bancaire** prend généralement la forme de sûretés personnelles, telles qu'un cautionnement ou une garantie à première demande. Ce type de sûreté est tout à l'avantage du repreneur, car elle est aisée à mettre en œuvre. En ce qui concerne le cédant, il devra fournir des garanties à la banque (ex : immobilisation d'une partie du prix reçu, portefeuille de titres en garantie...) qui ne lui permettront pas de disposer immédiatement de la somme reçue en règlement de la cession.

Une sûreté réelle est aussi envisageable. L'hypothèque ou le nantissement sont les principales sûretés. Cependant, le cédant ne sera pas toujours prêt à l'octroyer car le plus souvent elle grèvera ses biens personnels. De plus, du point de vue du repreneur, une telle sûreté requiert une procédure assez lourde pour sa mise en œuvre.

La souscription d'une assurance garantie de passif peut-être également envisagée. Il existe deux types de polices d'assurance, celle du vendeur et celle de l'acheteur. Les deux polices se règlent le plus souvent par le paiement d'une prime unique lors de la souscription de l'assurance. L'assurance vendeur évite l'immobilisation d'une partie du prix de cession. En ce qui concerne la police de l'acheteur, elle lui garantit une indemnisation certaine et facilitée. ■



J'APPRENDS À LIRE UN BILAN D'ENTREPRISE AVEC COMPTAZINE

Par Hervé Pinaudot

Le bilan est un document comptable de synthèse, établi en fin d'exercice comptable dans le cadre des comptes annuels. Il est obligatoire pour la grande majorité des entreprises. Un bilan est une photo de l'entreprise à une date donnée. Il ne doit pas être confondu avec le compte de résultat qui décrit l'activité de la période écoulée.

Actif, passif, immobilisations, capitaux, provisions, nous allons voir comment lire ces informations sur un bilan et ainsi, décrypter l'entreprise. Ce document de synthèse présente, à une date donnée, une photographie de ce que possède et de ce que doit une entreprise (ou une association, ou même une personne) traduits sous forme de valeurs financières. Pour être clair, la lecture d'un bilan comptable pourra vous apprendre qu'une entreprise possède un véhicule acheté 30.000 euros, pas que ce véhicule est une fourgonnette jaune.

Un bilan comptable se présente, par exemple, comme le tableau sur la page ci-contre.

La structure "actif/passif" du bilan d'entreprise

Le bilan d'entreprise est un tableau en deux parties : l'actif et le passif. Pour être justes, les totaux actif/passif du bilan doivent nécessairement être égaux.

L'actif représente ce que possède l'entreprise, et il va de l'actif immobilisé (comme des machines, des bâtiments, un fonds de commerce...) à l'actif circulant qui comprend les éléments directement en lien avec l'exploitation courante de l'entreprise (les stocks, les créances clients, la trésorerie).

Le passif du bilan représente l'endettement de l'entreprise. Bien qu'ayant une connotation négative le passif constitue les ressources de l'entreprise. Le passif correspond aux moyens dont dispose l'entreprise pour financer ses actifs. Le passif est composé :

- des capitaux propres, qui sont des ressources permanentes, c'est-à-dire à cycle long (capital social, les réserves accumulées les années précédentes et le résultat, aussi les emprunts à long terme),
- des dettes à court terme. (ce que l'entreprise doit aux fournisseurs, aux organismes sociaux et aux impôts).

Société Tartempion Bilan au 31/12/2013

BILAN ACTIF						N		N-I		BILAN PASSIF				N		N-I	
Capital souscrit non appelé										Capital social ou individuel (dont versé : 93 000)				93 000		93 000	
										Primes d'émission, de fusion, d'apport...							
Frais d'établissement						40 670		19 525		21145		21145		Écarts de réévaluation			
Recherche et développement														2 113		2 113	
Concessions, brevets, droits similaires						57 994		21 123		36 871		36 871		Réserves statutaires ou contractuelles			
Fonds commercial						83 000				83 000		83 000		Réserves réglementées			
Autres immobilisations incorporelles														941		941	
Avances et acomptes sur immobilisations Incorporelles														-192 550		-38 544	
Terrains														Résultat de l'exercice		-560 -154 007	
Constructions																	
Installations techniques, matériel et outillage industriels						1 250		1 040		210		210		Subventions d'investissement			
Autres immobilisations corporelles						20 457		6 491		13 966		13 966		Provisions réglementées			
Immobilisations en cours																	
Avances & acomptes														Total (I)		-97 056 -96 497	
Participations évaluées selon mise en équivalence														Produits des émissions de titres participatifs			
Autres Participations														Avances conditionnées			
Créances rattachées des participations																	
Autres titres immobilisés						10 000				10 000		10 000		Total (II)			
Prêts														Provisions pour risques			
Autres immobilisations financières						550				550		550		Provisions pour charges			
Total (I)						213 921		48178		165 743		165 743		Total (III)			
Matières premières, approvisionnements																	
En cours de production de biens														Emprunts obligataires convertibles			
En cours de production de services														Autres Emprunts obligataires			
Produits intermédiaires et finis														Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit			
Marchandises						29 443				29 443		29443		■ Emprunts		90 750 90 750	
Avances et acomptes versés sur commandes														■ Découverts, concours bancaires			
Clients et comptes rattachés						1 364				1 364		1 739		Emprunts et dettes financières diverses			
Autres créances														■ Divers			
■ Fournisseurs débiteurs						6 210				6 210		6 210		■ Associés		91 757 91 757	
■ Personnel						1 220				1 220		1 220		Avances & acomptes reçus sur commandes en cours			
■ Organismes sociaux														Dettes fournisseurs et comptes rattachés		33 631 32 975	
■ Etat, impôts sur les bénéfices						1 333				1 333		1 333		Dettes fiscales et sociales			
■ Etat, taxes sur le chiffre d'affaires						80 921				80 921		46 107		■ Personnel		3 940 3 940	
■ Autres						26 021				26 021		26 021		■ Organismes sociaux		21 364 21 364	
Capital souscrit et appelé, non versé														■ Etat, impôts sur les bénéfices			
Valeurs mobilières de placement						65 000				65 000		65 000		■ Etat, taxes sur le chiffre d'affaires		12 671 12 686	
Disponibilités						41 244				41 244		41 244		■ Etat, obligations cautionnées			
Charges constatées d'avance						660				660		660		■ Autres impôts, taxes et assimilés		964 964	
														Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			
Total (II)						253 416		253 416		218 976				Autres dettes		261 137 226 779	
Charges réparties sur plusieurs exercices														Produits constatés d'avance			
Primes de remboursement des obligations														Total (IV)			
Ecarts de conversion actif														516 214 481 215			
														Ecart de conversion passif			
TOTAL ACTIF						467 336		48 178		419 158		384 718		TOTAL PASSIF			
														419 158 384 718			

Actif du bilan comptable
= ce que l'entreprise possède

Passif du bilan comptable
= ce que l'entreprise doit

DETTES À LONG
TERME

POUR LES
EXPERTS

DETTES
POTENTIELLES

DETTES À
MOYEN TERME

DETTES À
COURT TERME

POUR LES
EXPERTS

Les postes du bilan d'entreprise sont aussi classés en fonction de leur liquidité, c'est-à-dire de la difficulté à les transformer en argent rapidement. Les postes du bilan sont classés du moins liquide en haut du bilan au plus liquide en bas du bilan.

Par exemple le stock est situé à l'actif au-dessus des créances clients. Pour transformer le stock en argent il faut le vendre puis encaisser la créance, alors que pour la créance il suffit de l'encaisser directement.

N et N-I dans un bilan comptable font référence à la période. En comptabilité, l'usage veut que la période étudiée (appelée également exercice comptable et correspondant généralement à une durée de 12 mois) soit appelée N et l'exercice précédent N-I.

Selon la présentation des bilans comptables, ce sont les dates réelles qui apparaîtront dans les colonnes (du 01/01/2013 au 31/12/2013 et du 01/01/2012 au 31/12/2012 par exemple).

Les documents comptables présentent donc généralement les chiffres des deux exercices les plus récents afin de permettre des comparaisons faciles des évolutions dans le temps.

Dans un bilan comptable, l'actif est-il toujours égal au passif. On dit que le bilan doit être équilibré. Par exemple, une société qui fait un bénéfice verra à son bilan un accroissement de l'actif de l'entreprise. Par exemple, elle possèdera plus d'argent sur son compte bancaire ou alors elle utilisera ce bénéfice pour acheter une nouvelle machine ou du stock supplémentaire. Dans le même temps, lorsqu'elle réalise un bénéfice, ce dernier est la propriété des associés qui possèdent le capital de l'entreprise. Le bénéfice est alors une dette de la société vis à vis des associés. Le bénéfice augmente donc aussi le passif du bilan comptable sous la forme d'une dette supplémentaire envers les associés. Toujours pour l'exemple, si les associés décident de distribuer les bénéfices, ils vont se payer et diminuer l'actif des comptes bancaires tout en diminuant le passif des dettes.

Actif du bilan comptable = ce que l'entreprise possède

A l'actif du bilan comptable apparaît donc tout ce que l'entreprise possède à la date du bilan comptable. Attention, c'est une photographie à un instant "T", elle peut varier du jour au lendemain.

Ces différents éléments sont classés par ordre croissant de liquidité. La liquidité d'un élément correspond au délai nécessaire pour le transformer en argent liquide.

Les investissements sont considérés comme les éléments les moins liquides et la trésorerie, « le cash », comme l'élément le plus liquide. En effet, si l'entreprise a, un moment donné, un besoin urgent d'argent liquide, elle ira plus vite à s'en procurer sur son compte bancaire à un distributeur automatique qu'en mettant en vente un immeuble.

L'actif du bilan comptable est présenté sur trois colonnes car les éléments inscrits au bilan comptable le sont pour leur valeur "historique", c'est-à-dire celle pour laquelle l'entreprise se les est procurés. Ces valeurs "historiques" apparaissent dans la première colonne. Ainsi, une machine acquise 10 000 euros en 2002 et non revendue depuis, apparaîtra encore pour cette valeur de 10 000 euros au bilan comptable de 2013. Cependant, les actifs peuvent, au cours du temps, perdre de la valeur. Une machine vieillit et s'use, une créance peut être contestée ou jamais réglée. C'est pourquoi, en fonction des aléas pesant sur tel ou tel élément de l'actif venant remettre en cause sa valeur historique, il sera constaté une dépréciation. Cette dépréciation apparaît dans la seconde colonne de l'actif et est appelée amortissement dans le cas du vieillissement normal d'un investissement ou provision lorsqu'elle constate une menace pesant sur la valeur d'un élément de l'actif (par exemple, la contestation d'un client sur le montant de sa dette ou un sinistre qui abîme une partie d'un stock...). Quant à la troisième colonne de l'actif, elle est le résultat de la soustraction des chiffres de la seconde colonne de ceux de la première et présente la valeur nette des différents éléments. La valeur nette comptable est donc l'estimation à un instant "T" de ce que possède l'entreprise.

Les cycles du bilan d'entreprise

Comme nous l'avons vu plus haut, le bilan est décomposé en actif/passif, mais aussi de la manière suivante : haut du bilan/bas du bilan.

La partie haute du bilan d'entreprise représente des postes qui ont un cycle long, tels que les capitaux propres ou l'actif immobilisé, qui,

étant peu liquide, s'envisage sur plusieurs années ou exercices. Il est très important que les ressources permanentes couvrent l'actif immobilisé, puisque c'est cet excédent de ressources permanentes, appelé fonds de roulement, qui doit financer l'exploitation.

La partie basse du bilan d'entreprise comprend des postes qui ont un cycle court, tels que les stocks, les créances clients, les dettes fournisseurs, un ensemble d'éléments qui évolue souvent et rapidement, sur quelques semaines ou mois tout au plus.

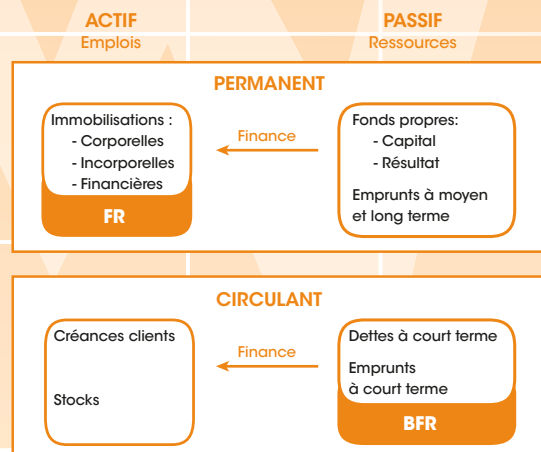
Les indicateurs du bilan d'entreprise

Les plus fréquemment utilisés sont le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et le besoin de trésorerie.

Le fonds de roulement (FR) représente la différence entre les ressources permanentes (les capitaux propres) et l'actif immobilisé. Si le fonds de roulement (cycle de long terme) est positif, il va permettre de financer l'exploitation de l'entreprise (cycle de court terme), s'il est négatif, l'entreprise pourra connaître des difficultés pour financer ses dépenses courantes d'exploitation.

Le besoin en fonds de roulement (BFR) représente le montant d'argent nécessaire (ou la trésorerie) en permanence pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise.

Le besoin de trésorerie est donc obtenu par différence entre le FR et le BFR, si le FR est plus important, l'entreprise a une trésorerie positive, et une trésorerie négative dans le cas contraire.



Nous rentrons donc dans l'analyse financière du bilan. Le but est de synthétiser des informations d'origines diverses (dont le bilan) à propos de l'entreprise et de son environnement pour dresser à partir de là, un état des lieux réaliste de la situation. L'analyse permet ensuite aux dirigeants, aux prêteurs, aux fournisseurs, aux clients, etc. ayant un lien avec l'entreprise, d'avoir toutes les cartes en main pour prendre la bonne décision.

Le bilan fonctionnel permet d'analyser les masses que présente le bilan comptable sous un autre angle. Le bilan fonctionnel est principalement utile pour analyser d'où vient l'argent et à quelle fin il est utilisé. Présenté de cette façon le bilan permet de rattacher des opérations à l'exploitation, au financier ou à l'investissement, et de réaliser une analyse financière de l'entreprise à partir de quelques ratios.

Les ressources sont divisées comme suit :

- Les ressources stables : ce sont des ressources destinées à rester longtemps dans l'entreprise (Capitaux propres auxquels il faut ajouter la partie des dettes à rembourser à plus d'un an).
- Les ressources à court terme : passif circulant d'exploitation et passif circulant hors exploitation. (fournisseurs, impôts, charges sociales à payer)
- La trésorerie passive.

Les emplois sont organisés de la manière suivante :

- Les emplois stables, qui sont des éléments du patrimoine de l'entreprise destinés à rester dans l'entreprise. (Actif immobilisé).

- Les emplois à court terme, qui comprennent l'actif circulant d'exploitation et l'actif circulant hors exploitation. (créances clients, stocks, impôts à récupérer)
- La trésorerie d'actif.

Le fonds de roulement (FR)

Il est calculé de la manière suivante : Ressources stables – Emplois stables = Fonds de roulement (FR). A partir de là, deux cas de figure sont possibles :

Le FR est positif, les ressources stables suffisent alors à financer les emplois stables, et l'excédent va servir à financer les dépenses courantes d'exploitation (actif circulant).

Le FR est négatif, les ressources stables ne suffisent pas à financer les emplois stables, l'entreprise va devoir trouver d'autres moyens pour financer sa trésorerie. On peut citer :

- les découverts bancaires,
- l'allongement du délai de paiement des fournisseurs,
- la diminution des délais de paiement accordés aux clients,
- faire appel aux associés (comptes courants d'associés) pour apporter des liquidités.

Bien souvent la solution sera un mix de ces possibilités, une entreprise équilibrée possède un fonds de roulement positif.

Le besoin en fonds de roulement (BFR)

On le calcule par différence entre les emplois à court terme (actif circulant) et les ressources à court termes (passif circulant). Ici aussi, deux cas de figure se présentent :

Le BFR est positif, la société a un actif circulant supérieur à son passif circulant, les ressources à court terme ne couvrent pas les emplois à court terme. Il lui faut donc financer le décalage grâce à un fonds de roulement positif ou à défaut, se financer à court terme, grâce aux solutions vues plus haut.

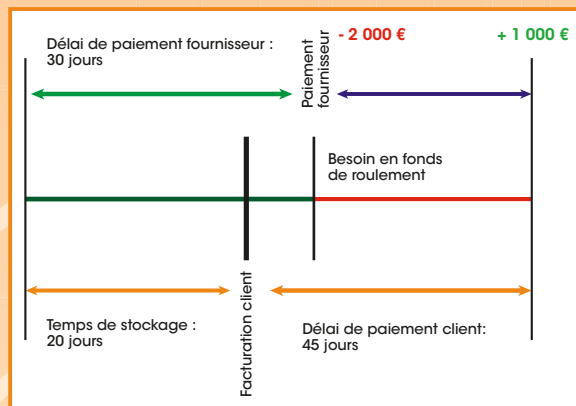
Le BFR est négatif (secteur de la grande distribution par exemple), dans ce cas le passif circulant suffit à couvrir l'actif circulant, ce qui génère un excédent de trésorerie qui pourra éventuellement servir à financer un fonds de roulement négatif, ou constituer une trésorerie pour l'entreprise.

La trésorerie nette (TN)

Elle se calcule de la façon suivante : Trésorerie d'actif (appartient en propre à l'entreprise) – trésorerie de passif (liquidités empruntées).

Si la trésorerie nette est positive, elle constitue une ressource à court terme pour l'entreprise avec des liquidités qui appartiennent en propre à l'entreprise.

Si la trésorerie nette est négative, elle constitue un emploi à court terme pour l'entreprise, constituée de liquidités empruntées (découverts en général...).



Les ratios calculés à partir du bilan fonctionnel

Le ratio de couverture des capitaux investis : un ratio supérieur à 1 signifie que les ressources stables suffisent pour couvrir les emplois stables et aussi la part du cycle d'exploitation non financée par les ressources à court terme. Plus ce ratio est important mieux c'est. En effet, il doit idéalement augmenter d'une année sur l'autre pour aller vers une situation de plus en plus stable.

Le taux d'endettement financier sert à étudier si la dette de l'entreprise est soutenable ou non. Une banque refusera la plupart du temps de prêter à une entreprise ayant un taux d'endettement supérieur à 100 %.

Le poids du besoin en fonds de roulement en nombre de jours de chiffre d'affaires exprime **le nombre de jours de chiffre d'affaires que l'entreprise va consacrer pour financer son besoin en fonds de roulement**.

Grâce à ces quelques indicateurs vous voilà en mesure de juger plus précisément la situation financière d'une entreprise à partir du bilan fonctionnel, pour une analyse plus approfondie et des conseils pour améliorer ces indicateurs n'hésitez pas à vous tourner vers un expert comptable qui pourra établir d'autres indicateurs plus spécifiques et adaptés à votre activité. ■

POUR ALLER PLUS LOIN

Zoom sur les comptes annuels

Les comptes annuels doivent être présentés selon des normes standardisées, afin d'assurer une comparabilité des comptes entre les personnes. Différentes méthodes de comptabilité sont possibles ; cependant le choix d'une méthode comptable doit être permanent, afin d'assurer la comparabilité des comptes d'une même entreprise dans le temps. Ces normes sont élaborées par l'ANC, puis homologuées par arrêté ministériel.

Les comptes annuels permettent une lecture plus facile des comptes :

- par les investisseurs, qui ont besoin de connaître les performances de l'entreprise afin de déterminer si elle constitue un bon investissement,
- par les prêteurs, les fournisseurs et les salariés, qui veulent être rassurés sur la solidité de l'entreprise,
- par l'administration fiscale qui veut vérifier le montant de l'impôt.

Par ailleurs les comptes d'une entreprise peuvent constituer un moyen de preuve. Enfin la comptabilité est un outil de gestion qui permet aux dirigeants de prendre des décisions stratégiques.



Pour accéder à du contenu multimédia sur COMPTAZINE

- 1 Téléchargez une application "Flashcode" gratuitement depuis votre mobile
- 2 Lancez l'application et visez le flashcode
- 3 Le flashcode est décodé. Accédez directement à du contenu supplémentaire : page web, vidéo, etc.



BILAN ET COMPTE DE RESULTAT STE CDLABAL .pdf

Vous trouverez sous ce lien un bilan et un compte de résultat au format fiscal. Ces fichiers sont généralement édités par les logiciels de gestion classiques. Les rubriques sont facilement compréhensibles afin de lire plus facilement la situation de l'entreprise.

La mercatique après-vente et la fidélisation

Par Stéphane Panier

Avoir de la clientèle et produire du chiffre d'affaires est une excellente chose pour une entreprise. C'est son poumon, son moteur, le facteur qui va ensuite rythmer tout le reste de son organisation. Une entreprise qui réalise tout son chiffre via un client ponctuel dans l'année va être extrêmement stressée alors qu'une entreprise qui multiplie les clients et qui s'est constituée une clientèle fidèle va pouvoir gérer sa situation avec moins de stress et on l'imagine, avec plus d'efficacité.

La mercatique peut-être définie comme un ensemble d'actions menées par une entreprise qui a pour but de prévoir, constater, stimuler ou renouveler les besoins des consommateurs. L'état d'esprit mercatique conduit donc l'entreprise à se placer du point de vue du consommateur pour prendre les décisions lui permettant de répondre au mieux à ses besoins. L'entreprise étudie le marché constitué des consommateurs et des entreprises concurrentes pour bien cerner les besoins et les attentes des consommateurs et repérer comment les concurrents y répondent.

Il faut donc traiter 4 sujets en même temps :

- **Satisfaction** : plaisir résultant de l'accomplissement d'un acte d'achat en fonction des attentes et besoins du client.
- **Réclamation** : action de revendication, de réclamer une chose due. Le client réclame le produit qu'il a acheté en parfait état.
- **Reconnaissance** : donner de l'estime au client afin de le valoriser pour engager un processus de fidélisation.
- **Fidélité** : attachement durable d'un client à une unité commerciale.

Satisfaire le client

La vocation de l'unité commerciale est de vendre un produit qui satisfait ses clients. Le besoin ne s'éteint pas avec l'acquisition, il perdure dans le temps. Il faut donc qu'il soit satisfait dans le temps.

En cas de problème, il est important que l'unité commerciale trouve les moyens pour répondre à l'insatisfaction client potentielle. La notion de fidélité est la clé de la rentabilité parce que le recrutement d'un nouveau contact coûte plus cher que gérer des contacts déjà existants.

La mercatique après-vente se présente comme un outil de gestion de la relation client avec plusieurs phases :

- répondre aux besoins,
- développer la relation avec le client,
- gérer la fidélisation : l'outil principal est la base de données.

La majorité des unités commerciales doivent leur existence aux achats des clients réguliers. Or, la plupart des budgets de communication sont dédiés à la conquête de nouveaux clients et à leur séduction. Pourtant, la relation se gère dans les bons moments comme dans les mauvais. Il faut alors anticiper ces mauvais moments. *"Fidéliser c'est satisfaire aujourd'hui et demain !"*

Le besoin génère une recherche d'informations par le client. L'évaluation de ces informations par le client amène à l'achat et à des réactions post-achats. En effet, soit le client est satisfait et l'entreprise renforce sa crédibilité à ses yeux, soit le client est insatisfait et l'entreprise perd en crédibilité. De plus, la

crédibilité génère du bouche à oreille positif et un préjugé favorable vis-à-vis du vendeur. Cela contribue à générer des prescripteurs.

Évidemment, toute relation commerciale n'est pas éternelle. Il existe des raisons qui poussent le consommateur à rompre la relation commerciale avec l'unité commerciale :

- **le mécontentement** par rapport à l'offre ou par rapport à l'unité commerciale elle-même,
- **la perte de compétitivité de l'offre**, c'est-à-dire qu'il existe un meilleur rapport qualité/prix ailleurs.
- **la diminution de l'image de marque** de l'unité commerciale.

Le client va donc à la rencontre des autres unités commerciales. La rencontre amène à la rupture par une nouvelle offre. Tous les consommateurs ont la liberté d'aller voir ailleurs et cherchent la nouveauté. S'ils la trouvent ailleurs, ils quittent leur unité commerciale pour aller dans une nouvelle.

Gérer les réclamations clients

ÉTAPE	RÔLES	MOYENS	COMPORTEMENTS
1 ^{ère} étape	Écouter le client	Mettre en place un numéro vert, créer un service client, proposer une adresse postale ou un e-mail pour laisser le client s'exprimer	Prendre note et certifier au client qu'il aura une réponse, garder le sourire
2 ^e étape	Analyser le problème		Comprendre le problème
3 ^e étape	Solutionner le problème et anticiper le mécontentement des clients	Lister les litiges, lister des possibilités pour y remédier	S'excuser, faire un geste commercial, trouver une solution d'échange
4 ^e étape	Suivi des réclamations, des récurrences		Comprendre les causes du problème grâce à la réclamation du client qui, <i>in fine</i> aide l'entreprise à prendre conscience de ses défauts.
5 ^e étape	Établir des procédures de gestion client	Mettre en place un système de codification pour les problèmes en fonction de leur importance par exemple	Utiliser les normes pour certifier
6 ^e étape	Motiver l'ensemble de l'unité commerciale		Informar et sensibiliser

Pour éviter cela, l'unité commerciale cherche à satisfaire ses clients à 3 niveaux :

- **la relation client** : organisationnelle (SAV, fidélisation...) et personnelle (rapport de confiance et de sincérité avec les clients) ;
- **répondre aux besoins du client** : aptitude de l'unité commerciale en termes d'autonomie par rapport au réseau et capacité à s'adapter au client ;
- **la fiabilité** qui engage la crédibilité et le professionnalisme du personnel.

Ces 3 niveaux permettent de répondre positivement aux questions suivantes : l'accueil répond-il aux attentes des clients ? le client comprend-il avec facilité le produit ou le service qu'il cherche ? quelle est l'atmosphère dans et autour de l'unité commerciale ? aux yeux du client, la personne avec laquelle il est en contact est-elle compétente autant dans les relations que dans la fiabilité ? est-ce que les conditions de vente sont bien lisibles ? le client est-il satisfait de l'utilisation du produit ?

Enfin, il faut mesurer la satisfaction client. L'unité commerciale doit mettre à jour les éventuelles raisons de rupture ou de rencontre. Pour cela, il faut effectuer une étude à but qualitatif mais aussi quantitatif via des enquêtes et sondages ou par le biais de clients mystères (client consultant qui se comporte comme n'importe quel client, il peut avoir un scénario précis)

Mettre en œuvre des moyens de fidélisation actifs

Il faut donner des avantages au client :

AVANTAGE	OBJECTIF	MOYENS MIS EN ŒUVRE	RÉCOMPENSE
Carte de fidélité	■ Augmenter le trafic, ■ Augmenter le chiffre d'affaires par client, ■ Obtenir un maximum d'informations sur le client et ses consommations	Données RFM (récence, fréquence, montant)	■ Points cadeaux, ■ Cumul d'achat avec tampon sur carte pour l'éniesme gratuit, ■ Réduction de prix

Il faut répondre au besoin de reconnaissance du client :

Pyramide de Maslow



Créer un club pour les clients les plus fidèles : un club sert à un client, à s'attacher à une marque. Ses finalités sont de créer une attache forte à la marque parce que tout le monde ne peut pas faire partie du club. Il peut même être payant et réservé à un certain profil. De plus, la relation avec le client peut être animée par des récompenses comme une carte de crédit exclusive par exemple. Le club est le haut du panier de la fidélisation.

Le Data mining

Le data mining est un processus qui permet d'extraire des informations commercialement pertinentes à partir d'une grande masse d'informations.

Dans ce contexte marketing, le data mining regroupe l'ensemble des technologies susceptibles d'analyser les informations d'une base de données marketing pour y trouver des informations utiles à l'action marketing et d'éventuelles corrélations significatives et utilisables entre les données.

Son enjeu est de taille. Il peut largement aider à la prise de décision de haut niveau en regroupant les données marketing, comptables et commerciales. ■

JE M'ABONNE À COMPTAZINE POUR 1 AN, 10 Numéros : 28 €

en remplissant ce bulletin ou en m'abonnant en ligne sur www.comptazine.fr/lekiosque (paiement par carte bancaire, virement, chèque, Paypal acceptés)

☐ Mme ☐ Mlle ☐ M. Prénom : _____

Nom : _____

Date de naissance : _____ ☐ Étudiant ☐ Professeur ☐ Autre

Formation : _____

Établissement : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Tél. fixe : _____ Mobile : _____

Courriel : _____

☐ J'envoie mon chèque à l'ordre d'Accountancy Simply dans une enveloppe à l'adresse ci-contre.

Offre réservée à la France métropolitaine et valable jusqu'au 31/12/2016. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos coordonnées auprès de notre Service Abonnements.

ASSOCIATION ACCOUNTANCY SIMPLY

Service Abonnements
7 rue Ferdinand Dosmond
77500 CHELLES

Date et signature :

SORTIE CINÉ

Au-delà des montagnes

Sortie le 23 décembre 2015,
Genre : Drame, Romance



Synopsis : Chine, fin 1999. Tao, une jeune fille de Fenyang est courtisée par ses deux amis d'enfance, Zang et Lianzi. Zang, propriétaire d'une station-service, se destine à un avenir prometteur tandis que Liang travaille dans une mine de charbon. Le cœur entre les deux hommes, Tao va devoir faire un choix.



Sudoku Facile grille n° 103

Solution grille n° 103 sur comptazine.fr

8	7			4	2			5
	6					2	3	4
			3			8		7
5				3	9	1	7	8
4	1	7				3		
				6	1	4		
	4	2	6	1	5		8	
6	3		8		4		2	9
	5	8		9	3			

Toutes les solutions sont sur
www.comptazine.fr/solutions-des-jeux



BLAGUE

Trois candidats sont à égalité pour obtenir un emploi de comptable dans une entreprise. Ils ont tous d'excellentes compétences et beaucoup d'expérience. Alors, le président leur pose cette simple question : "Que font deux plus deux ?". Le premier répond : "Quatre". Le second répond : "Statistiquement, n'importe quoi entre 3.999 et 4.001". Et le dernier répond : "Combien voulez-vous que cela fasse?"

JEUX VIDEO

Snow

Sortie le 25 déc. 2015



Snow est un jeu indépendant Free-to-play développé par Poppermot Productions, une équipe de trois personnes passionnées de ski et de snowboard freeride. Le jeu utilise le CryEngine 3. Grâce à Snow, vous aurez la possibilité de rider tout le long d'une gigantesque montagne ! Aujourd'hui en early access sur Steam, Snow est en l'état actuel rempli de bugs gênants mais reste néanmoins assez plaisant à jouer, grâce aux bonnes sensations et aux possibilités farfelues qu'il offre au joueur.



Sudoku Moyen grille n° 104

Solution grille n° 104 sur comptazine.fr

					9	5		2
					4		1	
				5	2	9		
			4		5		2	
			4	9	6		3	7
					3			
2	5		3		7	8	4	
	7							
	8	3		9	6			



Mise en ligne des cours

décembre 2015

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
	1	2	3	4
	←	Cours BTS CGO Mise en ligne partielle	→	
7	8	9	10	11
←	Cours BTS CGO Mise en ligne partielle	→		
14	15	16	17	18
←	Cours BTS CGO Mise en ligne partielle	→		
21	22	23	24	25
	V A C A N C E S			
28	29	30	31	
	V A C A N C E S			



CONNECTEZ-VOUS SUR COMPTAZINE.FR
POUR RETROUVER TOUS CES CONTENUS
ET AUSSI SUJETS, CORRIGÉS, COURS, EXERCICES, ARTICLES...

www.comptazine.fr





STAR LE RÉVEIL DE LA FORCE WARS

a LUCASFILM LTD. PRODUCTION A BAD ROBOT PRODUCTION "STAR WARS: THE FORCE AWAKENS" HARRISON FORD MARK HAMILL CAROL PISHER ADAM DRIVER
DANIEL CRAYFORD JOHN BOYGA OSCAR ISAAC LIPTA NYONGO ANDY SERKIS DONOVAN GLEESON ANTHONY DANIELS PETER MATTHEW AND MAX VON SYDOV "MUSIC BY JOHN WILLIAMS
EDITED BY MICHAEL KAPLAN PRODUCED BY J.J. ABRAMS EXECUTIVE PRODUCERS J.J. ABRAMS KATHLEEN KENNEDY PRODUCED BY J.J. ABRAMS
SCREENPLAY BY J.J. ABRAMS AND MICHAEL ARNOLD BASED UPON CHARACTERS CREATED BY GEORGE LUCAS
DIRECTED BY J.J. ABRAMS
CASTING BY JASON MCCARTIN COSTUME DESIGNER JASON MCCARTIN
PRODUCTION DESIGNER JASON MCCARTIN
EXECUTIVE PRODUCERS J.J. ABRAMS KATHLEEN KENNEDY
PRODUCED BY J.J. ABRAMS
SCREENPLAY BY J.J. ABRAMS AND MICHAEL ARNOLD
DIRECTED BY J.J. ABRAMS

DÈS LE 16 DÉCEMBRE AU CINÉMA

LUCASFILM