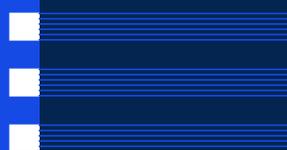
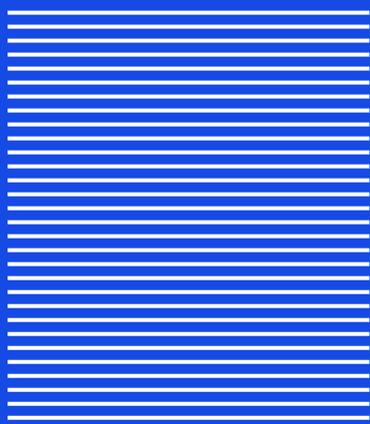
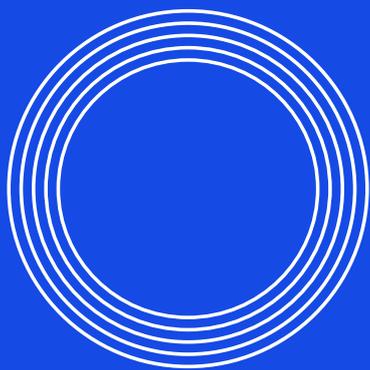


# Indice de réussite des paiements

2020



# SOMMAIRE

Avant-propos	1
Comment nous avons calculé l'indice de réussite des paiements	2
Principales constatations	3
Conclusion	17
Annexe	18
GoCardless : Conçu pour les paiements récurrents	21



Certains paiements échouent. La fréquence d'échec des paiements dépend de plusieurs facteurs : les méthodes de paiement que vous utilisez, la qualité de votre expérience de paiement, et la capacité et la volonté de vos clients à payer, pour n'en nommer que quelques-uns.

Mais il y a un phénomène étrange concernant les échecs de paiement. Les entreprises les acceptent comme une fatalité, comme quelque chose à passer automatiquement en pertes et profits.

Les échecs de paiement peuvent avoir un effet néfaste sur votre entreprise, en particulier si le taux d'échec devient trop élevé.

Lorsque vous encaissez de l'argent qui vous est déjà dû, les échecs de paiement créent des créances irrécouvrables. Pour les entreprises à abonnement, ils provoquent du churn involontaire si un client satisfait ne peut pas effectuer de paiement et perd l'accès à votre service. En moyenne, 30 % du churn des entreprises à abonnement est involontaire. Même vos clients les plus fidèles ne sont pas à l'abri des échecs de paiement.

Mais qu'est-ce qu'un bon taux d'échec de paiement pour une entreprise qui encaisse des paiements récurrents ? Ou plutôt, à quoi ressemble un bon taux de réussite de paiement ?

Pour trouver la réponse, nous avons analysé les données de paiement de plus de 55 000 clients [GoCardless](#) pour créer un indice de réussite des paiements. Nous pensons qu'il est important pour les entreprises de comprendre leurs taux d'échec et ce que cela signifie pour leur chiffre d'affaires.

Pratiquement tous les parcours client impliquent un paiement d'une forme ou d'une autre. Et un échec de paiement peut être le début d'une pente glissante. Il est fondamental de comprendre les échecs de paiement pour les minimiser et proposer une expérience positive au plus grand nombre de vos clients.

En bref, la réussite des paiements est importante. Pour la santé de votre entreprise et pour le parcours de vos clients avec votre marque. Ce n'est plus un sujet qui peut être ignoré.

Il est temps de changer cela, et au passage de réduire votre churn, minimiser vos créances irrécouvrables et développer de meilleures relations avec vos clients.

**DUNCAN BARRIGAN,**  
**CHIEF PRODUCT OFFICER,**  
**GOCARDLESS**

# COMMENT NOUS AVONS CALCULÉ L'INDICE DE RÉUSSITE DES PAIEMENTS

L'indice de réussite des paiements de GoCardless est le résultat de l'analyse des données cumulées des encaissements de paiements de plus de 55 000 clients GoCardless. Il comprend tous les paiements créés au cours du premier trimestre de l'année 2020. Pour fournir une comparaison, nous avons également analysé les données du premier trimestre de 2019. Au total, plus de 52 millions de paiements ont été analysés.

Afin d'obtenir des informations plus poussées sur l'état des paiements récurrents, nous avons également interrogé 900 entreprises externes sur leur expérience des taux d'échec. Cette enquête, réalisée entre le 26 février et le 10 mars 2020, analyse les taux d'échec pour différentes méthodes de paiement et les compare avec le mécanisme de prélèvement bancaire utilisé par GoCardless.

## 52M

Au total, plus de 52 millions de paiements réalisés en 2019 et en 2020 ont été analysés



### L'indice couvre les métriques suivantes :

#### Taux d'échec de paiement :

Le pourcentage de paiements qui ont été soumis mais qui n'ont pas pu être encaissés.

#### Revenu total :

La valeur totale des paiements soumis par une entreprise moyenne. Les données sont collectées sur une période de 3 mois, extrapolée pour afficher une projection sur 12 mois.

#### Total des revenus non encaissés :

Le revenu moyen non perçu par une entreprise. Les données sont collectées sur une période de 3 mois, extrapolée pour montrer une projection sur 12 mois.

#### Valeur moyenne de transaction (ATV) :

La valeur moyenne d'un paiement soumis.

#### Taux d'échec de paiement par nombre de tentatives maximales par entreprise :

Le taux d'échec moyen des paiements en fonction du nombre maximum de tentatives qu'une entreprise a effectué.

## CONSTATATION N°1 :

### 2,9 % DES PAIEMENTS ÉCHOUENT

La référence mondiale des échecs de paiements récurrents en 2020 est de 2,9 %. Cela signifie que, en moyenne, un paiement sur 34 ne sera pas encaissé avec succès. Nous remarquons une légère augmentation par rapport à 2019, où le taux d'échec était de 2,8 %.

Bien que les entreprises considèrent de plus en plus le taux d'échec des paiements comme une [métrique clé](#) pour leur croissance, la légère augmentation en 2020 montre qu'il ne faut pas relâcher les efforts pour votre expérience de paiement. Les facteurs externes, notamment la situation mondiale avec le COVID-19 pourraient continuer à affecter les taux d'échec.

# 1/34

Cela signifie que, en moyenne, un paiement sur 34 soumis ne sera pas encaissé avec succès.

Q1 2019

# 2,8 %

Q1 2020

# 2,9 %

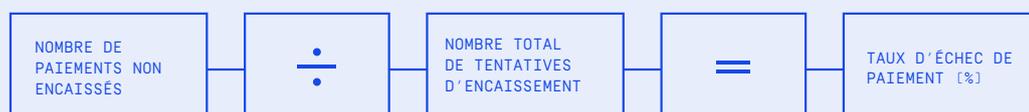
## CONSTATATION N°1 :

2,9 % DES PAIEMENTS ÉCHOUENT

RECOMMANDATION :

# Calculez votre taux d'échec de paiement

Votre taux d'échec de paiement est calculé de la façon suivante :



Où se situe votre taux d'échec de paiement par rapport à la référence de GoCardless ?  
Et combien perdez-vous sur votre chiffre d'affaires annuel à cause de ces paiements non encaissés ?

## CONSTATATION N° 2 :

### LES GRANDES ENTREPRISES PERDENT PRESQUE 1,2 MILLION DE DOLLARS CHAQUE ANNÉE À CAUSE DES ÉCHECS DE PAIEMENT

L'analyse des taux d'échec des paiements par taille d'entreprise révèle que les entreprises de taille intermédiaire (ETI) ont le taux d'échec moyen le plus élevé avec 3,6 %, suivies par les petites entreprises (PME) à 2,8 %. Les grandes entreprises (GE), quant à elles, ont des taux d'échec de seulement 2,1 %.

Cela signifie qu'une entreprise de taille intermédiaire peut s'attendre à perdre 296 800 \$ en paiements non encaissés chaque année, alors qu'une grande entreprise perdra 1 165 400 \$.



#### Tailles d'entreprise

##### PME (petites et moyennes entreprises) :

Chiffre d'affaires annuel inférieur ou égal à 10 millions de livres sterling (environ 13 millions de dollars)

##### ETI (entreprises de taille intermédiaire) :

Chiffre d'affaires annuel entre 10 et 250 millions de livres sterling (13 à 325 millions de dollars)

##### GE (grandes entreprises) :

Chiffre d'affaires annuel supérieur à 250 millions de livres sterling (environ 325 millions de dollars)

	PME	ETI	GE
Taux d'échec Q1 2020	2,8 %	3,6 %	2,1 %
Chiffre d'affaires* Projection sur 12 mois	293 600 \$	8 154 000 \$	55 232 100 \$
Revenu total non encaissé Projection sur 12 mois	8 200 \$	296 800 \$	1 165 400 \$

\*Les chiffres d'affaires du tableau ci-dessus peuvent sembler inférieurs aux fourchettes usuelles pour chaque taille d'entreprise. C'est parce que GoCardless fait généralement partie des méthodes de paiement proposées. Il est important de se pencher sur les revenus non collectés pour tous les modes

de paiement. Par exemple, une entreprise avec un chiffre d'affaires de 250 millions de dollars et un taux d'échec de 2,1 % pour tous les modes de paiement, perdra 5,25 millions de dollars chaque année en paiements non encaissés.

## CONSTATATION N°2 :

LES GRANDES ENTREPRISES PERDENT PRESQUE 1,2 MILLION DE DOLLARS CHAQUE ANNÉE EN ÉCHECS DE PAIEMENT

### RECOMMANDATION :

# Mettez l'expérience de paiement au cœur de votre stratégie de croissance

Une PME moyenne perd 8 200 \$ chaque année en paiements non encaissés et les ETI arrivent à 296 800 \$.

L'optimisation des expériences de paiement doit donc intervenir beaucoup plus tôt dans la courbe de croissance des entreprises par rapport à ce qui se fait actuellement.

## CONSTATATION N°3 :

### LES TAUX D'ÉCHEC VARIENT CONSIDÉRABLEMENT SELON LA MÉTHODE DE PAIEMENT

Tous les paiements GoCardless sont encaissés par prélèvement bancaire. Les entreprises utilisent également les cartes bancaires, les portefeuilles numériques et les transferts bancaires pour encaisser des paiements récurrents.

Dans notre enquête externe, les entreprises qui encaissent principalement des paiements par le biais des porte-monnaie électroniques ont le taux d'échec moyen le plus élevé (11,5 %), suivi par les cartes de bancaires (7,9 %).

Les taux d'échec des entreprises externes sont tous considérablement plus élevés que ceux des commerçants de GoCardless. Une entreprise qui encaisse principalement ses paiements par carte bancaire peut s'attendre à subir 2,7 fois plus d'échecs qu'un commerçant GoCardless, tandis qu'une entreprise qui utilise le porte-monnaie électronique connaîtra 4 fois plus d'échecs.



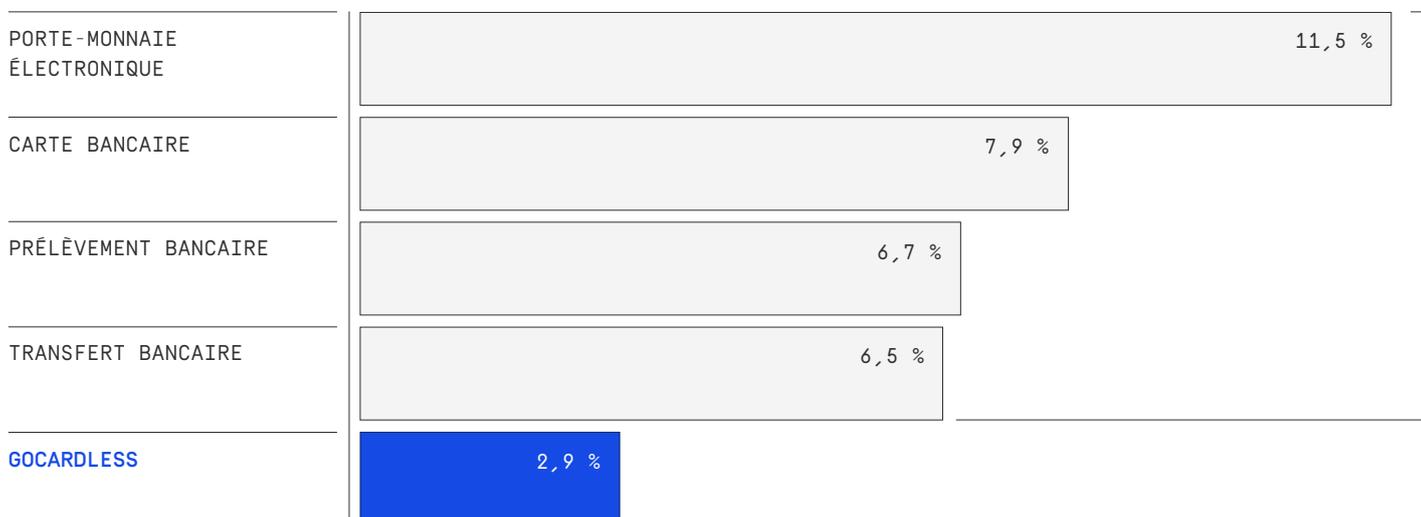
#### Qu'est-ce que le prélèvement bancaire ?

Le prélèvement bancaire permet aux entreprises (bénéficiaires) de demander aux payeurs/débiteurs la permission d'encaisser des paiements réguliers directement à partir de leur compte bancaire. C'est une méthode idéale pour collecter des paiements récurrents, car elle permet au bénéficiaire de prélever un montant flexible à une date fixe ou flexible.

Il existe différents termes utilisés pour le prélèvement bancaire dans le monde, et aux fins du présent document, nous utiliserons « prélèvement bancaire ». Prélèvement bancaire et prélèvement automatique sont utilisés de façon interchangeable.

Aux États-Unis, le terme « prélèvement bancaire » est moins connu, et les Américains l'appellent généralement « virement ACH » et, plus particulièrement, « virement automatique » (auto-pay). Cependant, le terme virement ACH est trompeur, car il fait référence non seulement au prélèvement bancaire, mais également aux virements permanents et aux fonds uniques.

#### Méthode de paiement principale



ENQUÊTE EXTERNE

## CONSTATATION N°3 :

LES TAUX D'ÉCHEC VARIENT CONSIDÉRABLEMENT  
SELON LA MÉTHODE DE PAIEMENT

RECOMMANDATION :

# Optimisez vos méthodes de paiements pour réduire les échecs de paiement

Il n'existe pas de méthode de paiement parfaite, mais trouver la combinaison de méthodes qui convient à vos clients est la clé pour maximiser la réussite des paiements.

Calculez vos taux d'échec pour chacune des méthodes de paiement que vous utilisez.  
Y en a-t-il une moins performante que les autres ?

## CONSTATATION N°4 :

LES RELANCES DES PAIEMENTS ÉCHOUÉS PEUVENT RÉDUIRE LE TAUX D'ÉCHEC D'ENVIRON UN TIERS

Une entreprise qui ne retente pas les paiements qui échouent peut s'attendre à un taux d'échec de 3,5 %. Cependant, si elle retente un paiement qui a échoué au moins une fois, son taux d'échec descendra à 2,4 %.

Cela signifie que les entreprises qui retentent les paiements une fois ont un taux d'échec près d'un tiers inférieur à celles qui ne retentent pas les paiements échoués.

### Nombre maximum de nouvelles tentatives de paiement

0 RELANCE DE PAIEMENT

3,5 %

1 RELANCE DE PAIEMENT

2,4 %

← RÉDUCTION de 32 % →

## CONSTATATION N°4 :

LES RELANCES DES PAIEMENTS ÉCHOUÉS PEUVENT RÉDUIRE LE TAUX D'ÉCHEC D'ENVIRON UN TIERS

### RECOMMANDATION :

# Réduisez vos taux d'échec de paiement en retenant les paiements qui ont échoué

Il n'y a pas de remède miracle pour réduire les taux d'échec de paiement. Mais le fait qu'une seule nouvelle tentative fasse considérablement baisser le taux d'échec prouve que les relances des paiements échoués sont un bon moyen pour recouvrer une partie des paiements ayant échoué.

## CONSTATATION N°5 :

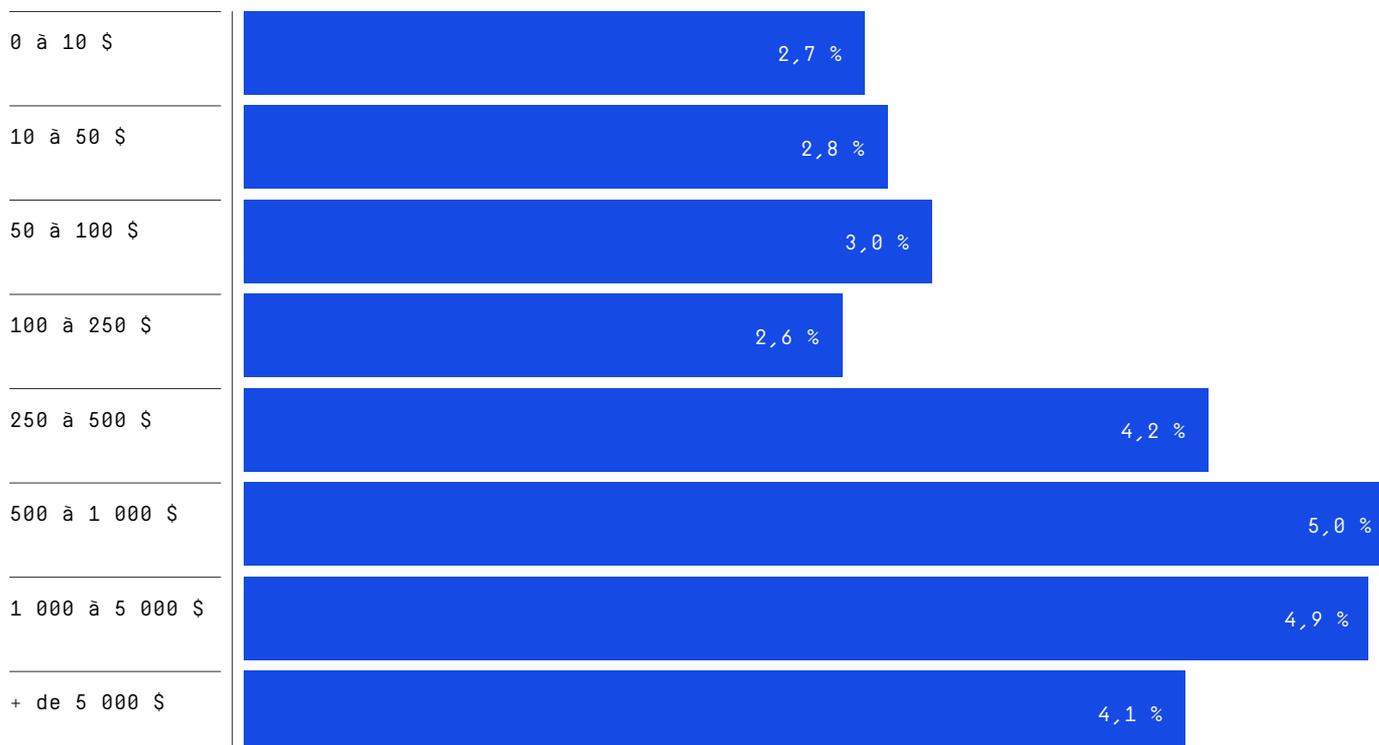
### LES PAIEMENTS DE PLUS GRANDE VALEUR ONT DES TAUX D'ÉCHEC PLUS ÉLEVÉS

Lorsque vous encaissez des paiements, il est important de prendre en compte le montant que vous perdrez si le paiement échoue. Si votre entreprise encaisse des paiements de montants variables, un échec de paiement de 5 000 \$ est nettement plus inquiétant qu'un échec de paiement de 5 \$.

Notre analyse des échecs de paiement selon le montant a révélé que les paiements entre 0 \$ et 250 \$ sont relativement stables (entre 2,6 % et 3 %). Pour les paiements de plus de 250 \$, les taux d'échec sont beaucoup plus élevés et oscillent entre 4,1 % et 5 %.

#### Taux d'échec de paiement

Q1 2020



## CONSTATATION N°5 :

LES PAIEMENTS DE PLUS GRANDE VALEUR  
ONT DES TAUX D'ÉCHEC PLUS ÉLEVÉS

RECOMMANDATION :

# Segmentez votre approche de récupération d'échec de paiement par montant de paiement

Les taux d'échec pour les paiements supérieurs à 250 \$ sont nettement plus élevés que ceux pour les paiements inférieurs à 250 \$. Les tentatives automatisées peuvent être une bonne solution pour recouvrer les petites sommes. Les échecs des paiements de plus grande valeur nécessiteront une approche plus précise et réfléchie.

## CONSTATATION N°6 :

### LES MODÈLES DE SOUSCRIPTION ONT LE TAUX D'ÉCHEC LE PLUS BAS DE TOUTES LES ENTREPRISES À REVENUS RÉCURRENTS

La façon dont les modèles de souscription encaissent les paiements récurrents peut également avoir un impact sur les taux d'échec. Les paiements encaissés par versements ont un taux d'échec moyen de 4,9 %. Cela contraste fortement avec les paiements de factures (3,1 %) et les abonnements (2,2 %).

# 8,5x

Une entreprise qui encaisse ses paiements par virements perdra 8,5 fois plus de revenus en paiements non perçus chaque année qu'une entreprise par abonnement moyenne.



#### Versements :

Une entreprise qui encaisse des paiements d'un montant **fixe** à intervalles **fixes** avec une date de fin **fixe**.

#### Factures :

Une entreprise qui encaisse des paiements d'un montant **variable** à intervalles **fixes** ou **variables** sans date de fin **fixe**.

#### Abonnements :

Une entreprise qui encaisse des paiements d'un montant **fixe** à intervalles **fixes** sans date de fin **fixe**.

	Versements	Factures	Abonnements
Taux d'échec Q1 2020	4,9 %	3,1 %	2,2 %
Revenu total Projection sur 12 mois	908 400 \$	423 200 \$	242 400 \$
Revenu total non encaissé Projection sur 12 mois	44 800 \$	13 200 \$	5 300 \$

## CONSTATATION N° 6 :

LES MODÈLES DE SOUSCRIPTION ONT LE TAUX D'ÉCHEC LE PLUS BAS DE TOUTES LES ENTREPRISES À REVENUS RÉCURRENTS

RECOMMANDATION :

# Appuyez-vous sur d'autres business models pour optimiser votre expérience de paiement

Les entreprises qui encaissent des paiements par virements ont des taux d'échec bien au-delà du double de ceux d'une entreprise par abonnement typique. La réduction du taux de churn, volontaire comme involontaire, est une priorité pour de nombreuses entreprises à abonnement. Réduire le churn involontaire implique nécessairement l'amélioration de l'expérience de paiement.

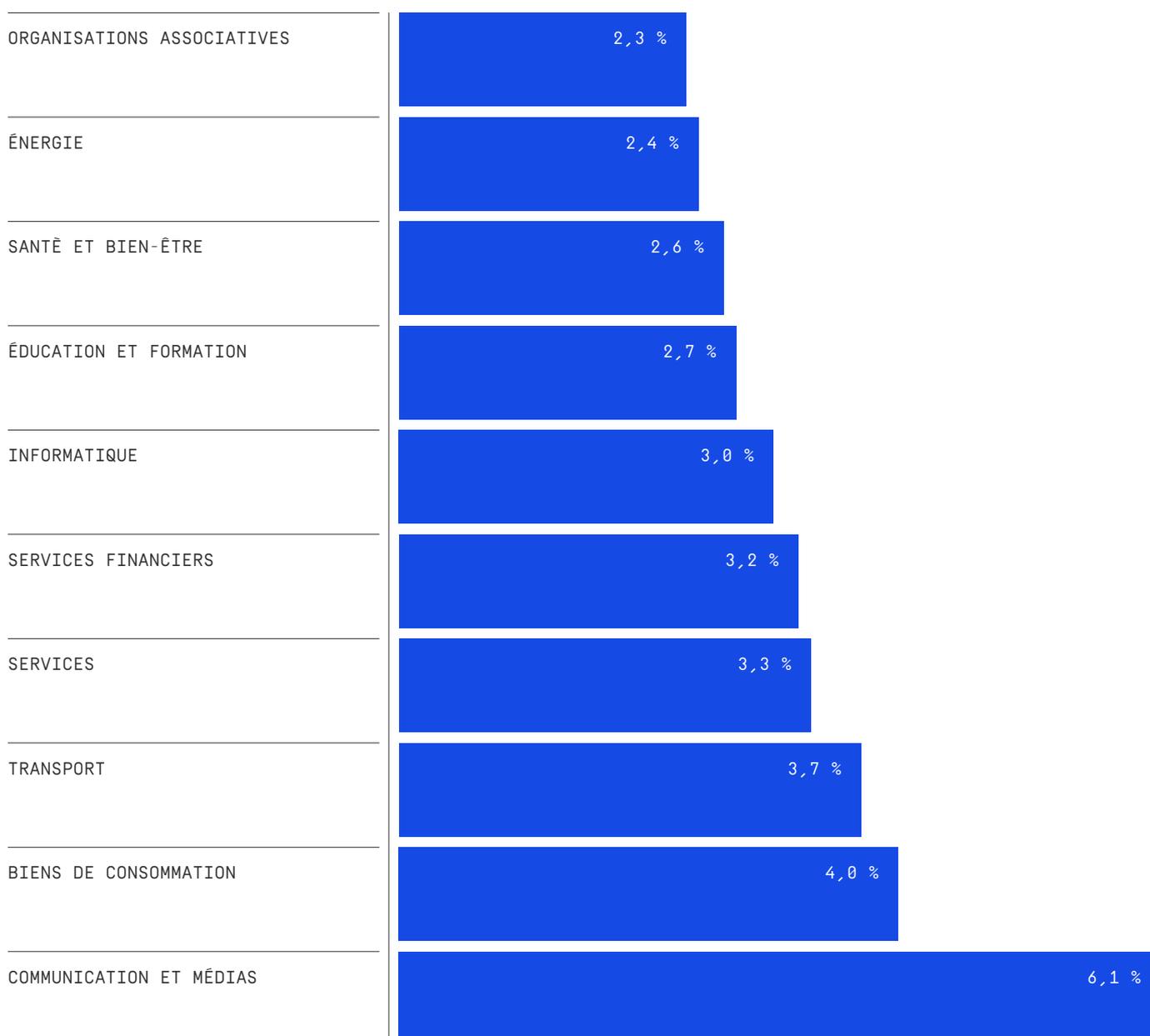
Que peuvent apprendre les autres entreprises d'une expérience de paiement d'abonnement typique ?

## CONSTATATION N° 7 :

### LES TAUX D'ÉCHEC VARIENT CONSIDÉRABLEMENT SELON L'INDUSTRIE

En analysant les données de paiement par industrie, nous pouvons voir que la **communication et les médias** ont le taux d'échec moyen le plus élevé (6,1 %), tandis que les **organisations associatives** ont le taux le plus bas (2,3 %), suivi de près par l'**énergie** (2,4 %).

#### Taux d'échec - Q1 2020



## CONSTATATION N°7 :

LES TAUX D'ÉCHEC VARIENT  
CONSIDÉRABLEMENT SELON L'INDUSTRIE

### RECOMMANDATION :

# Déterminez la raison de l'échec d'un paiement

Les paiements par prélèvement bancaire échouent principalement pour deux raisons : des fonds insuffisants ou l'annulation du mandat. Pour les autres modes de paiement, il y a beaucoup d'autres raisons qui peuvent faire qu'un paiement échoue. Comprendre pourquoi un paiement échoue vous permettra de savoir quoi faire pour réussir à l'encaisser ultérieurement.

L'indice de réussite des paiements prouve le coût immédiat des échecs de paiements. Une grande entreprise, même avec un faible taux d'échec de seulement 2,1 %, perd en moyenne 1 165 400 \$ chaque année. A ce niveau, même la plus petite amélioration des taux d'échec permettra d'avoir un excellent retour sur investissement.

Par contre, un taux d'échec de paiement élevé pourrait avoir de sérieuses conséquences.

La relance des paiements échoués implique des conversations délicates, qui peuvent parfois nuire aux relations avec les clients. À terme, les paiements non recouverts deviennent des créances irrécouvrables que vous ne pourrez jamais encaisser. Les échecs de paiement peuvent également provoquer un churn involontaire, si un client autrement satisfait ne peut pas effectuer de paiement.

En bref, optimiser votre expérience de paiement est bénéfique pour votre marque et pour vos clients. Il n'est jamais trop tôt pour mettre en place un processus de paiement sur lequel vous pouvez compter.

Les données sur la réussite des paiements de Q1 2020 incluent tous les paiements soumis entre le 1er janvier 2020 et le 31 mars 2020. Les données sur la réussite des paiements de Q1 2019 incluent tous les paiements soumis entre le 1er janvier 2019 et le dimanche 31 mars 2019.

Le taux d'échec de paiement est calculé au niveau du paiement. Si un paiement a échoué trois fois, mais a finalement réussi, il compte comme une réussite. Si le paiement a échoué trois fois et échoue encore, il compte comme un échec.

Toutes les données de paiement ont été initialement collectées en GBP, mais aux fins de ce rapport, elles ont été converties en USD. Le taux de change pour Q1 2020 était de 1,3099 et pour Q1 2019 de 1,3303. Ces taux de conversion sont tirés du taux utilisé par GoCardless au 1er février de l'année respective.

#### Données globales sur la réussite des paiements

	Q1 2020		Q1 2019	
	Taux d'échec de paiement	Valeur moyenne de transaction	Taux d'échec de paiement	Valeur moyenne de transaction
GÉNÉRAL	2,92 %	147 \$	2,78 %	149 \$
PME	2,80 %	134 \$	2,53 %	128 \$
ETI	3,64 %	272 \$	4,90 %	281 \$
GE	2,11 %	121 \$	1,47 %	129 \$
VERSEMENTS	4,93 %	431 \$	3,94 %	299 \$
FACTURES	3,13 %	131 \$	3,19 %	150 \$
ABONNEMENTS	2,17 %	130 \$	1,80 %	94 \$

#### Données globales sur les nouvelles tentatives de paiement

	Taux d'échec de paiement - Q1 2020		Taux d'échec de paiement - Q1 2020	
	0 tentative	1 tentative (max)	0 tentative	1 tentative (max)
GÉNÉRAL	3,54 %	2,36 %	3,56 %	2,18 %
PME	3,17 %	2,44 %	2,63 %	2,72 %
ETI	4,88 %	1,35 %	7,87 %	1,49 %
GE	1,45 %	2,37 %	0,87 %	1,73 %
VERSEMENTS	6,86 %	5,08 %	5,76 %	4,12 %
FACTURES	4,04 %	2,58 %	4,49 %	2,27 %
ABONNEMENTS	1,77 %	1,78 %	1,33 %	1,79 %

**Données globales sur la réussite des paiements par montant payé**

	Q1 2020	Q1 2019
<b>Montant payé</b>	<b>Taux d'échec de paiement (%)</b>	<b>Taux d'échec de paiement (%)</b>
0 À 10 \$	2,72	2,73
10 À 50 \$	2,81	2,84
50 À 100 \$	2,98	2,80
100 À 250 \$	2,56	2,19
250 À 500 \$	4,17	3,84
500 À 1 000 \$	4,98	4,50
1 000 À 5 000 \$	4,92	3,98
+ DE 5 000 \$	4,13	4,42

**Données sur la réussite des paiements par industrie**

	Q1 2020		Q1 2019	
	Taux d'échec de paiement	Valeur moyenne de transaction	Taux d'échec de paiement	Valeur moyenne de transaction
ÉNERGIE	2,37 %	134 \$	2,16 %	144 \$
SERVICES FINANCIERS	3,24 %	208 \$	3,59 %	293 \$
SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	2,64 %	92 \$	2,03 %	73 \$
INFORMATIQUE	3,01 %	145 \$	2,33 %	133 \$
SERVICES	3,34 %	148 \$	2,78 %	136 \$
ÉDUCATION ET FORMATION	2,74 %	138 \$	2,36 %	130 \$
ORGANISATIONS ASSOCIATIVES	2,27 %	64 \$	1,48 %	48 \$
TRANSPORT	3,69 %	348 \$	3,52 %	361 \$
COMMUNICATION ET MÉDIAS	6,07 %	94 \$	8,31 %	94 \$
BIENS DE CONSOMMATION	4,01 %	149 \$	3,25 %	144 \$

## Données sur les paiements de l'enquête externe

L'enquête externe sur la réussite des paiements a été complétée par 900 répondants entre le 26 février et le 10 mars 2020. Nous avons posé la question suivante : « quelle méthode de paiement votre entreprise utilise-t-elle pour encaisser la majorité de ses paiements selon le volume ? »

Le nombre total de réponses est égal à 898, car deux répondants ont répondu « Autre ».

Les moyennes ont été calculées en utilisant le point médian de chaque tranche, à l'exception de « plus de 30 % », qui utilise 40 %.

Nous n'avons pas fait la distinction entre les entreprises B2B ou B2C donc ces résultats représentent une combinaison des deux.

Méthode de paiement principale					
	Carte bancaire	Porte-monnaie électronique	Prélèvement bancaire	Transfert bancaire	Total
MOINS DE 2 %	51	6	59	97	213
2 à 5 %	62	14	66	86	228
5 à 10 %	67	33	65	69	234
10 à 15 %	48	34	34	39	155
15 à 30 %	14	7	10	9	40
PLUS DE 30 %	7	7	4	10	28
RÉPONSES TOTALES	249	101	238	310	898
TAUX D'ÉCHEC	7,89 %	11,53 %	6,67 %	6,47 %	7,49 %

# GOCARDLESS : CONÇU POUR LES PAIEMENTS RÉCURRENTS

[GoCardless](#) est le moyen le plus efficace pour encaisser des paiements d'abonnement et de factures, tant au niveau national qu'international.



Notre taux d'échec est seulement de 0,4 % et la plupart de ces échecs sont rectifiés instantanément lors de la relance du paiement.

DAMIAN CLEMENTS, DIRECTEUR FINANCIER DE  
[YORKSHIRE ENERGY](#)

## Les échecs de paiement sont évitables, pas inéluctables

Même si nos taux d'échec sont bas, une simple amélioration des taux de réussite des paiements peut faire la différence.

[Success+](#) utilise les données sur les paiements (récurrents) pour prédire puis éviter les échecs de paiement.

Vous récupérez, en moyenne, 76 % des paiements qui ont échoué.

### DONNEZ LA PRIORITÉ À VOS CLIENTS

Adaptez intelligemment votre calendrier de recouvrement des paiements de façon à vous aligner sur ce qui fonctionne le mieux pour les besoins particuliers de chaque client. 70 % des entreprises disent que Success+ améliore leur relation avec les clients.

### RÉDUISEZ LA CHARGE ADMINISTRATIVE

Success+ se charge de toutes les démarches pesantes, en calculant le meilleur moment pour relancer un paiement et en surveillant quels paiements ont bien été encaissés. 89 % des entreprises indiquent que Success+ leur fait gagner du temps.

### AUGMENTEZ VOS REVENUS

Avec Success+, diminuez à la fois le manque à gagner dû aux échecs de paiement et les coûts engagés pour tenter de recouvrer ces paiements.

## Vous voulez en savoir plus ?

Parlez avec l'un de nos experts de vos problèmes de paiement et découvrez comment nous pouvons vous aider.

PARLER À UN EXPERT