L’impact des délais de paiement et des solutions appropriées

Dominique Geenens
Intrum Justitia

intrum justitia

Groupe Intrum Justitia

- Leader du marché en gestion de crédit
- Entreprise européenne dynamique avec siège principal en Suède
- 3.400 employés dans le monde
- € 394,7 mio chiffre d’affaires en 2010
- 90.000 clients dans 22 pays
- Coté en bourse Nasdaq OMX Stockholm

intrum justitia

Couverture mondiale

- Services dans 22 pays par nos propres bureaux Intrum Justitia
- Réseau mondial avec plus de 170 agents exclusifs
- Approche globale, connaissance locale

intrum justitia

Intrum Justitia Belux

- Leader du marché en gestion de crédit en Belgique
- Bureaux à Gand et à Bruxelles
- Plus de 3.000 clients
- 125 employés enthousiastes
- Centre de contact selon les standards les plus récents
- Grande expérience et spécialisation en B2B, B2C, recouvrement international
- Communication ouverte & rapportage clair
- Orientation vers le client, intégrité, flexibilité et résultats

intrum justitia

European Payment Index 2011

EUROPEAN PAYMENT INDEX 2011

intrum justitia

AVANT-PROPOS
UNE REPRISE EN MARCHE, UN ENDETTEMENT TOUJOURS INQUIÉTANT

Notre dernière enquête sur le climat des affaires en Europe révèle à quel point la croissance et l'innovation sont entravées par les retards de paiement et la réduction des investissements liés au ralentissement économique.

Ces chiffres montrent que les difficultés économiques de l'Europe sont loin d'être terminées malgré la bonne reprise de l'Allemagne et des pays nordiques. La reprise économique du continent est fortement menacée non seulement par l'endettement de pays comme la Grèce, l'Irlande ou le Portugal, mais aussi par les retards de paiement des particuliers et des entreprises.

L'enquête 2011 d'Intrum Justitia sur les risques d'impayés et la confiance des entreprises, réalisée auprès de 6000 sociétés dans 25 pays européens, relève que le taux de pertes sur créances irrécouvrables a augmenté cette année, passant de 2,6% à 2,7 %. Cela représente un montant de 31,2 milliards d'euros passés en pertes, soit au cumul, un montant colossal de 1300 milliards d'euros sur les cinq dernières années (2007-2011). Cette « dette cachée » ne peut qu'impacter négativement la reprise, sur le plan économique et social, tant au niveau national qu'au niveau de l'Europe.

Il ne fait aucun doute que notre croissance économique future et notre capacité à concurrencer les pays émergents dépendent du redressement de nos finances publiques et de la stabilité de notre système bancaire. Mais nous devons également renforcer l'ensemble de l'économie européenne. Cela passe en partie par la réduction du poids de la dette, qui conduit à des défaillances d'entreprises toujours plus nombreuses, à davantage de chômage, à des rentrées fiscales moindres pour les états et à un affaiblissement du niveau d'investissement dans l'innovation.
Ce n'est pas un secret : culturellement, le comportement de paiement varie fortement en Europe, avec des pays nordiques où les règlements à l'échéance restent la règle, et ceux du sud où les retards sont plus fréquents. La Grèce en est une bonne illustration, avec moins de 50 % des factures payées dans les 90 jours.

L'enquête EPI 2011 montre clairement que de très nombreuses entreprises, en particulier dans le sud de l'Europe souhaiteraient l'adoption d'une législation plus efficace permettant de réduire les retards de paiement. L'Union Européenne a légiféré sur la directive européenne des délais de paiement, qui autorise légalement à facturer des intérêts en cas de retard de règlement. Pour que la directive porte ses fruits, elle doit compter avec le soutien des gouvernements. Ces derniers doivent être prêts à mettre en œuvre une législation avec moins de bureaucratie et capable de mieux protéger les entreprises des retards de paiement. Par ailleurs, les services publics doivent montrer l'exemple en réglant leurs propres factures en temps et en heure.

Selon l'enquête, une leçon majeure a été tirée de la période de récession : la nécessité pour les entreprises de travailler encore davantage sur l'ensemble de leur périmètre de Credit Management.

Finalement, dans un contexte où, selon l'enquête, 52 % des entreprises souffrent de problèmes de trésorerie et 45 % voient leur croissance mise en danger en raison des retards de paiement, les acteurs expriment très largement le souhait d'un renforcement du contrôle financier dans ce domaine.

Lars Wollung, President & CEO Intrum Justitia Group

Situation économique actuelle
L'économie belge sort lentement du marasme économique, avec une croissance de 0,3 % au troisième trimestre 2010 et un PNB en augmentation de 2 %, selon la Banque nationale de Belgique.

Facteurs clés de la reprise
La banque centrale belge note depuis 7 mois consécutifs une amélioration de la confiance des entreprises belges, qui atteint son niveau le plus élevé depuis septembre 2007. Les directeurs interrogés dans le secteur de la fabrication, de la vente de détail et des services déclarent qu'ils misent sur une augmentation de la demande des six économies les plus fortes de la zone euro dans les prochains mois.

Comportements de paiement
Les particuliers payent plus tardivement de 4 jours leurs factures alors que les entreprises ont réduit leur délai effectif de paiement de 2 jours et les services publics de 4 jours.

Avis des experts
Le gouverneur de la Banque nationale, Monsieur Guy Quaden, estime que la Belgique pourra atteindre une croissance de 2% en 2011. Le gouvernement de transition belge a préparé un projet de budget visant à ramener le déficit du pays cette année à 3,6 % du PNB, au lieu de 4,1 % en 2010. Cependant, le FMI a émis des réserves en avertissant que l'impasse politique de 10 mois pourrait nuire à l'économie du pays.

Payment index

2008	154
2009	158
2010	156
2011	**156**

Développement économique (%)

		Moyenne UE 27
PIB par habitant	31.042	
Croissance	1,7	1,4
Inflation	1,9	1,4
Taux de chômage	8,4	10%

Taux de pertes sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2,4
2009	2,5
2010	2,5
2011	**2,6**

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	55	34	11
2009	55	33	12
2010	50	40	10
2011	**50**	**40**	**10**

Export

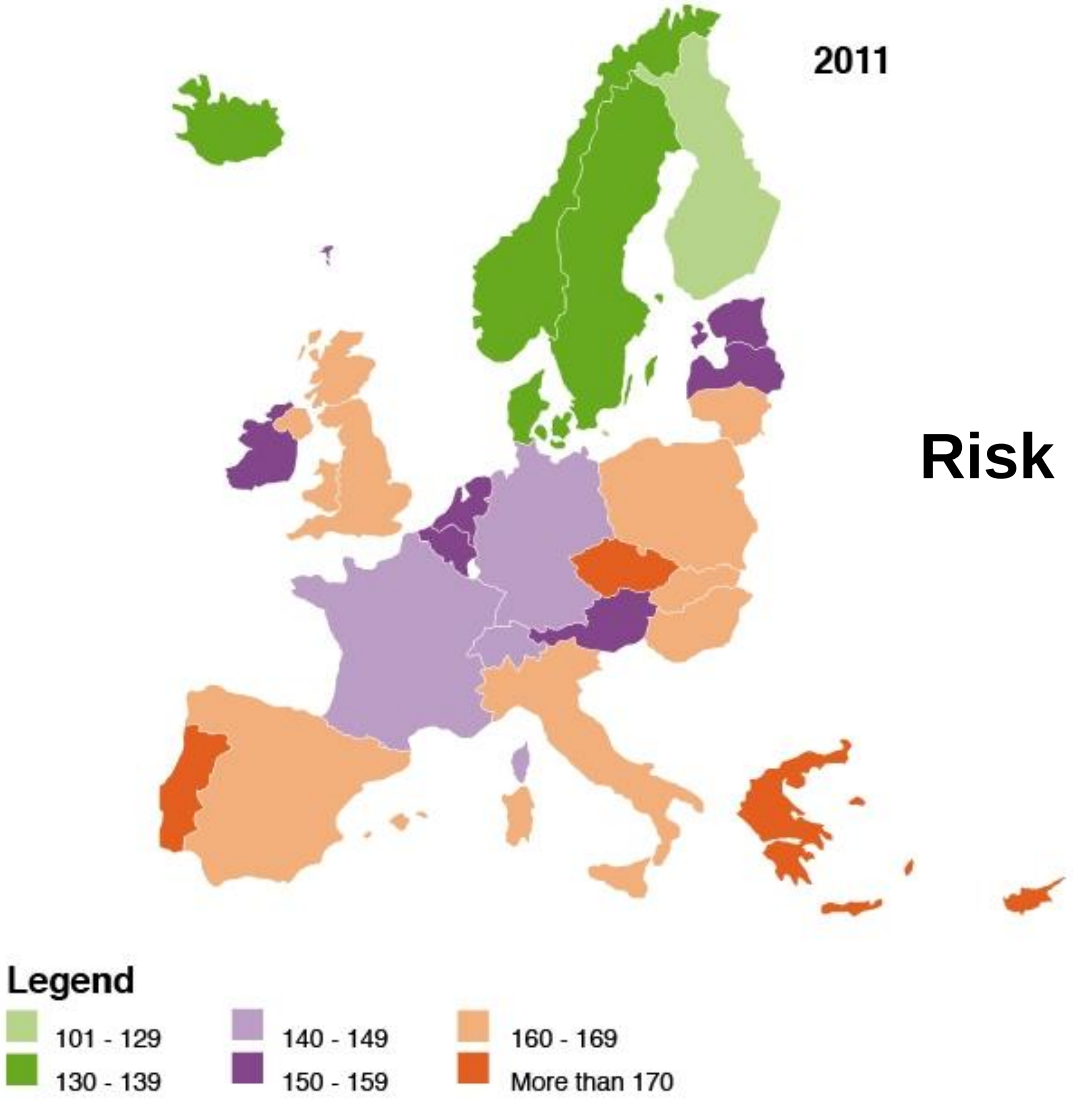
Risk Index	
RU	100
Allemagne	149
Pays-Bas	153
France	148

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	29	35	45
Délai effectif moyen de paiement en jours	39	50	72
Retard moyen de paiement en jours 2011	10	15	27
Retard moyen de paiement en jours 2010	12	17	31
Retard moyen de paiement en jours 2009	12	17	31

intrum justitia

Risk Index 2011



intrum justitia

Comportement de paiement en Belgique
European Payment Index 2011

	Particuliers B-2-C	Business B-2-B	Pouvoirs publics
Délai de paiement moyen en jours	23	35	45
Durée moyenne de paiement en jours	39	50	72
Délai moyen en jours 2011	16	15	27
Délai moyen en jours 2010	12	17	31
Délai moyen en jours 2009	12	17	31

intrum justitia

Durée de paiement en Europe 2011 – particuliers
contrat (orange) + délai = durée totale

intrum justitia

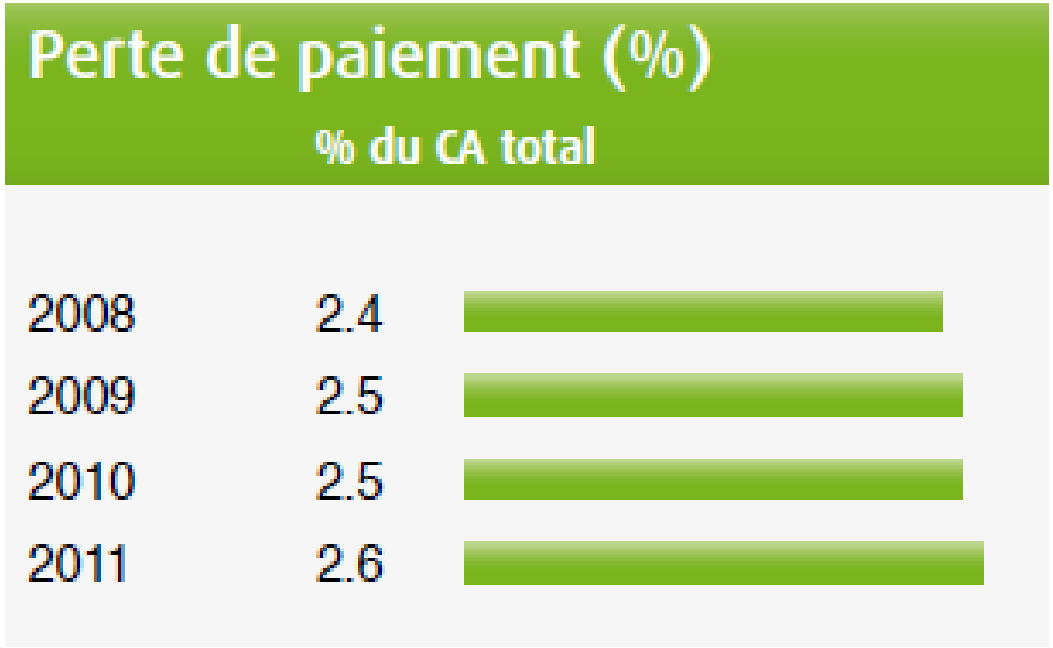
Durée de paiement en Europe 2011 – business
contrat (orange) + délai = durée totale

intrum justitia

Durée de paiement en Europe 2011 – pouvoirs publics
contrat (orange) + délai = durée totale

intrum justitia

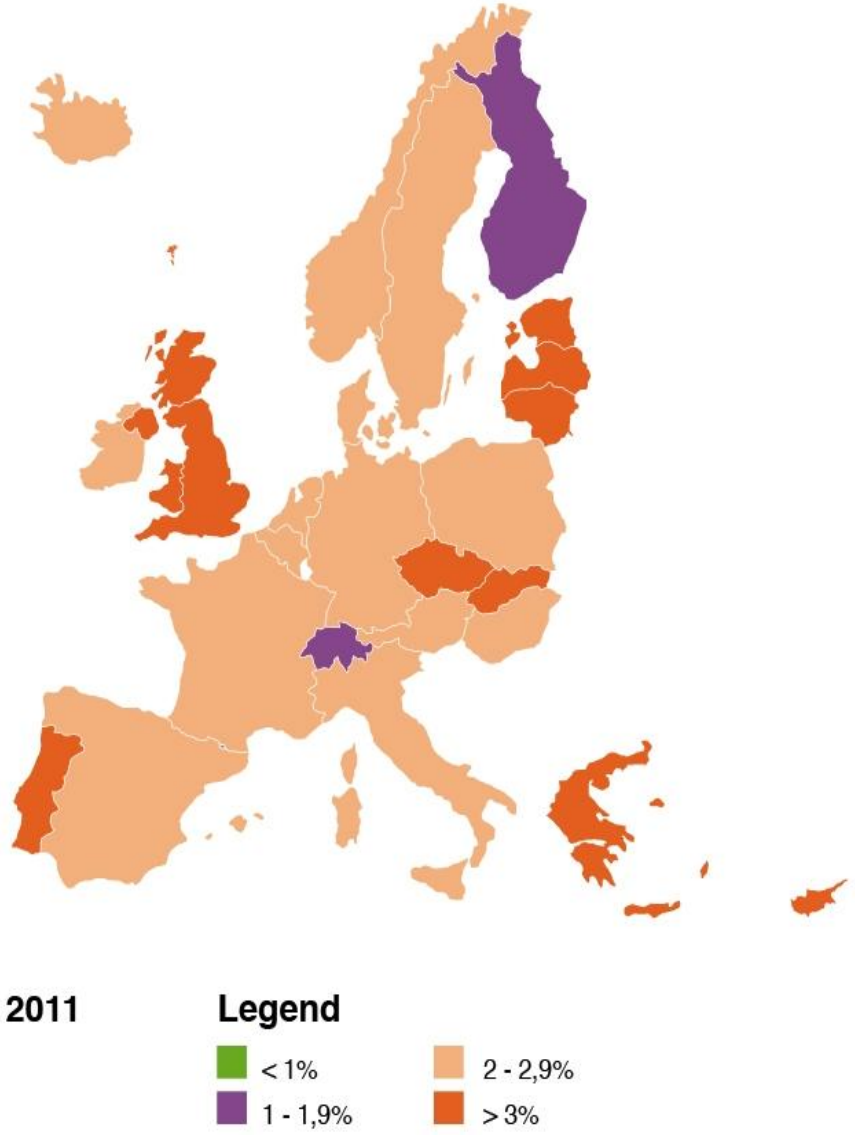
Perte de paiement en Belgique
European Payment Index 2011



intrum justitia

Perte de paiement 2011

De 2.6% à 2.7%



intrum justitia

European Payment & Risk Index 2011

Les pertes exigent des ventes supplémentaires !

Payment loss effect

Margin →	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %
Written off amount in €	Extra sales needed ↓	Extra sales needed ↓	Extra sales needed ↓	Extra sales needed ↓	Extra sales needed ↓	Extra sales needed ↓
€ 500	25,000	16,667	12,500	10,000	8,333	7,143
€ 10,000	500,000	333,333	250,000	200,000	166.667	142,857

- Créance douteuse/paiement perdu coûte beaucoup d’argent ce qui exige plus d'efforts de vente pour compenser

- Coûts supplémentaires pour l'administration et du personnel

- Mauvais pour la position de trésorerie

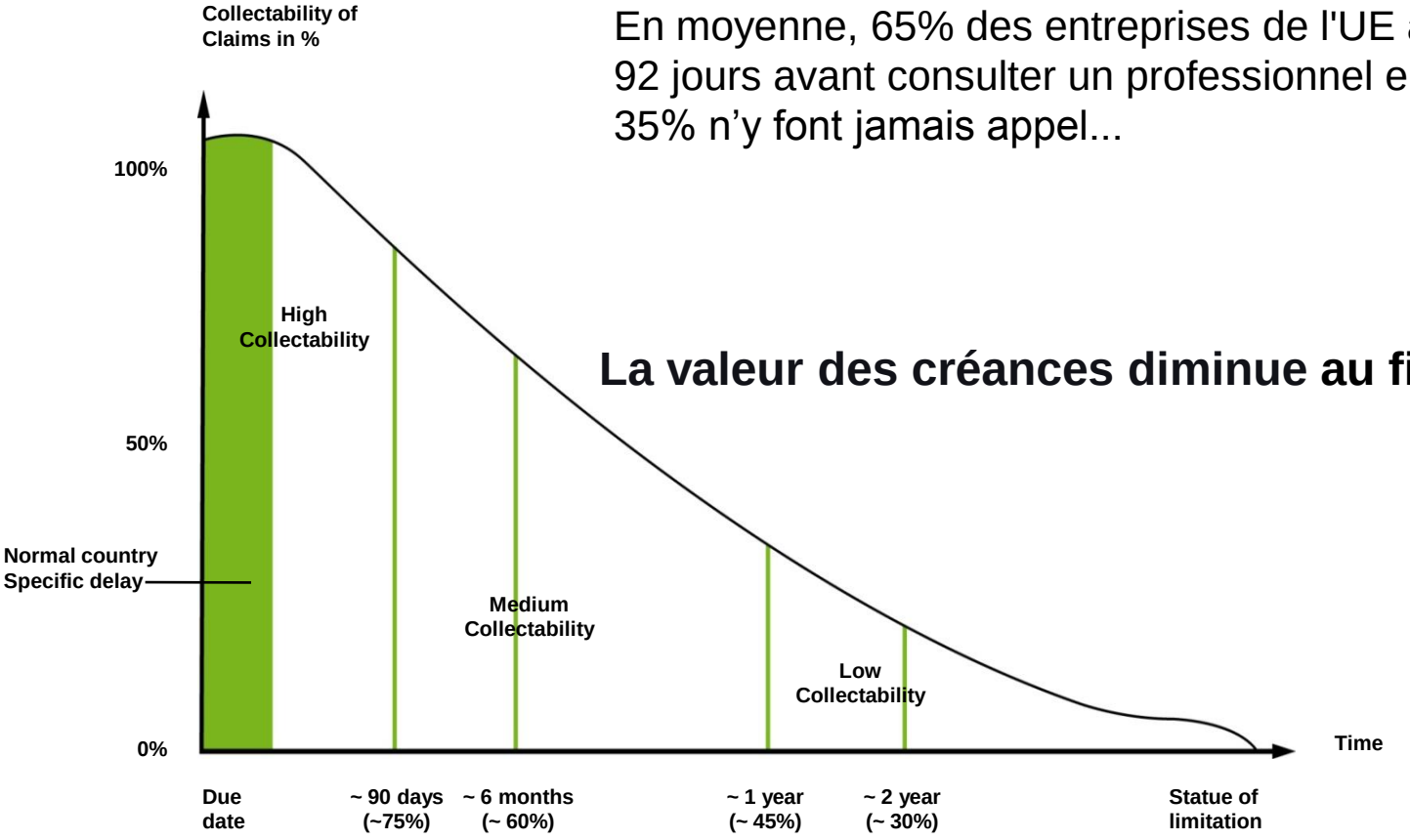
- 25% de la faillite est due au retard de paiement ou non-paiement

intrum justitia

European Payment & Risk Index 2011

La valeur des créances diminue au fil du temps

En moyenne, 65% des entreprises de l'UE attendent 92 jours avant consulter un professionnel en CMS. 35% n'y font jamais appel...

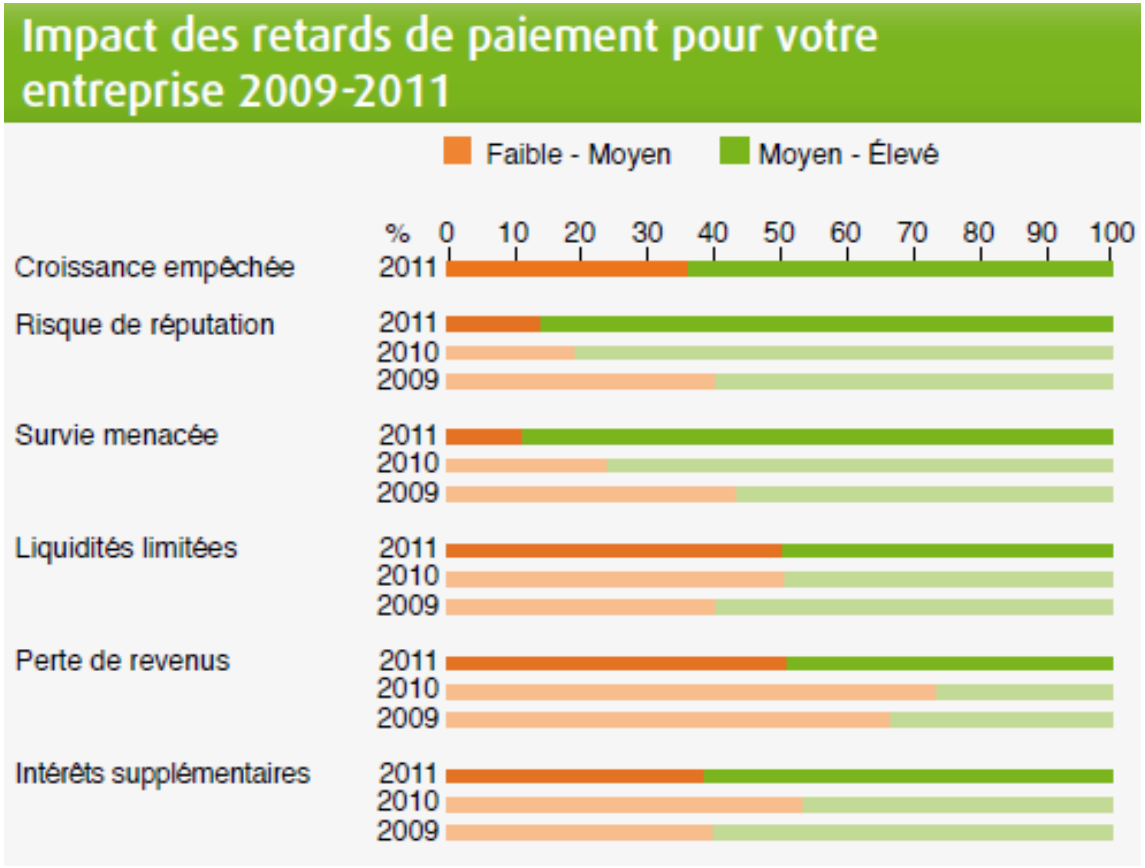


La valeur des créances diminue au fil du temps

intrum justitia

European Payment Index 2011

Impact des retards de paiement



intrum justitia

Conséquences & conclusions

- Le risque de paiement ne cesse d'augmenter …
  - Délai de paiement
  - Amortissements
  - Coût de suivi (procédures internes)
  - Nouvelles sources de financement inévitable

- Une attention augmenté pour le "working capital management" : "cash is king"

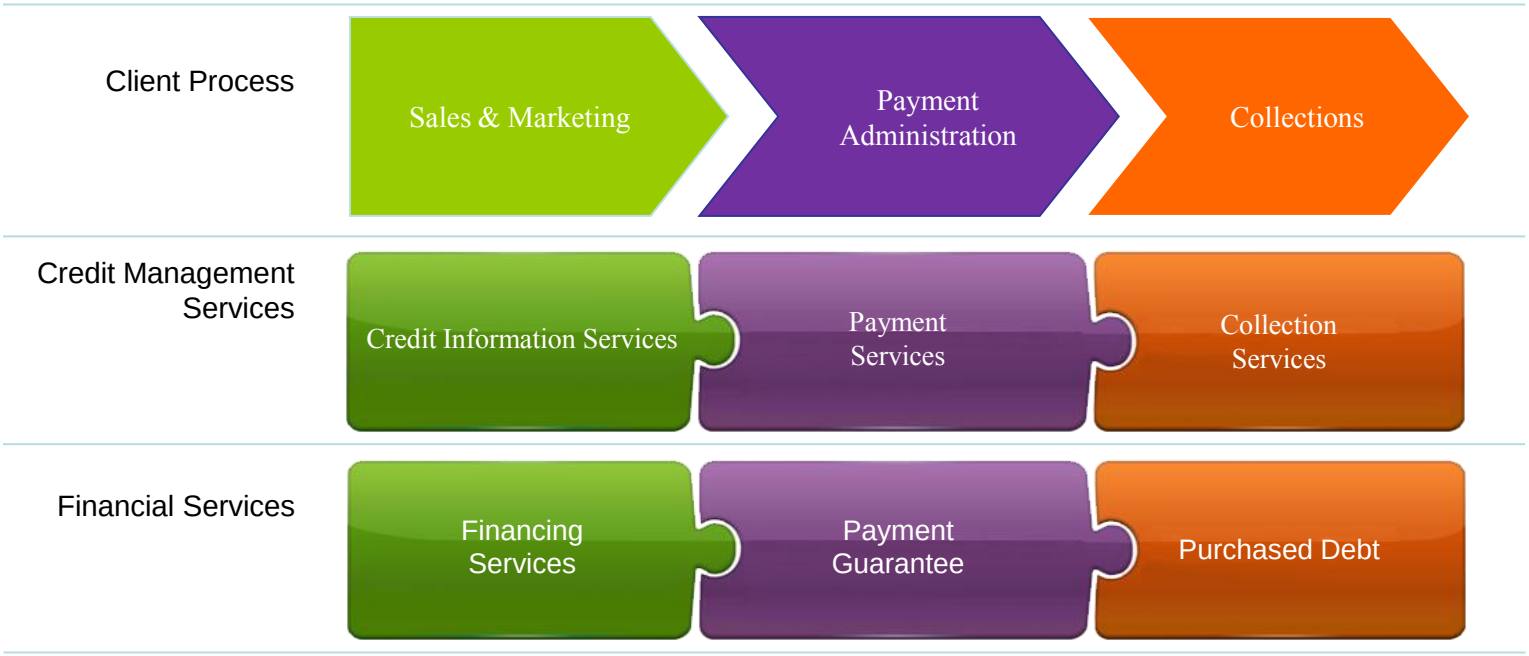
- Une demande plus grande pour "upfront certainty" (cfr nouveaux types de services comme l'affacturage , …)

- Credit management est installé dans la stratégie => ségmentation

Recommandations European Payment Index 2011

- Définir et mettre en application une politique de crédit claire
- Mettre en place des limites de crédit
- Contrôler systématiquement l'adresse de facturation
- Adapter les modes de règlement
- Surveiller votre poste clients à fréquence rapprochée
- Contacter oralement vos clients avant l'échéance
- Relancer rapidement et régulièrement (formule 2-2-2)
- Charger les intérêts de retard ainsi que les frais débiteurs
- Diversification de la clientèle
- Envisager l'externalisation de la gestion du poste clients
- Intégrer la gestion de crédit dans votre processus complet (les ventes, le marketing et les finances)

CMS soutient vos procès clientèle principaux



intrum justitia

CMS soutient vos procès clientèle principaux

Credit Management Services

Credit Information Services

Credit Information
Includes a list of costumers' possible payment defaults

Credit Decisions
Analyses the credit worthiness of the customer and issues a credit decision

Credit Monitoring
The client receives reports on changes in the details of the monitored company.

Extended Credit Decision
Extended credit decision consists of a credit decision, with a documented recommendation from an analyst.

External Register Service
Provides for example extracts from the Trade register and fin. statements.

Advisory Services
Primarily consultancy services in order to further improve clients' credit decision models.

Payment Services

Invoicing
Provides produces invoices and distributes to the end customer.

Sales Ledger
Management of accounts receivables, including monitoring of due dates and booking of incoming payments.

Reminders
Transfer of overdue customer invoices for distribution of payment reminders

Customer Service
Customer services for invoice related queries

VAT Refund
VAT refund from local tax authorities where the client has done business abroad.

Advisory Services
Primarily consultancy services in order to further improve clients' credit decision models.

Collection Services

Debt Collection Amicable
Offers collection of debts. Scoring techniques are used to ensure the best handling.

Debt Collection Legal
A service that offers legal collection in case amicable collection efforts have been fruitless.

Debt Surveillance Amicable
Monitoring of written-off receivables on behalf of clients.

Debt Surveillance Legal
A service that offers legal collection in surveillance case where amicable collection efforts have been fruitless.

International Collections
Helps companies to obtain payment from debtors in other countries

Advisory Services
Usually legal advice in terms of negotiation support, disputes, and court matters

intrum justitia

CMS soutient vos procès clientèle principaux

Financial services

Financing Services	Payment Guarantee	Purchased Debt
• Financing solutions tailored for different client types and needs • Factoring services, which includes both invoice purchasing and invoice discounting	• A guaranteed invoice value to client, based on real-time scoring in the credit decision/moment of purchase.	• Purchase of written-off receivables. The purchased receivables are processed in Collection Services

Payment Services:
Reminders

Mobistar

intrum

Test Elke
Martelaarslaan 53
9000 GENT
BELGIUM

Bruxelles, 25/01/2011

Code Client IJ81

Madame, Monsieur,

Malgré nos rappels précédents, nous sommes au regret de constater que nous n'avons toujours pas reçu de paiement pour le solde ouvert de 81,00 EUR.

Conformément à nos conditions générales, nous serons obligés de compter des frais supplémentaires et des intérêts, en cas de non-paiement de votre part.

En cas de non-paiement du solde ouvert dans un délai maximal de 5 jours, nous nous verrons dans l'obligation d'entamer des démarches juridiques à votre encontre. Votre dossier sera transmis à notre partenaire, Intrum NV.

Veuillez considérer ce courrier comme une dernière mise en demeure vous permettant de régulariser le solde ouvert mentionné ci-dessus en effectuant votre paiement au compte BE05 2100 2335 9975 avec la communication structurée +++011/2020/60962+++.

La présente vous est envoyée sous toutes réserves et sans reconnaissance préjudiciable de la part de Mobistar.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées,

Mobistar Customer Services

Si vous avez des questions, vous pouvez contacter le service paiements de Mobistar tél. 02/745.95.01

Payment Services:
Reminders

- lettres de rappel en votre nom ou au nom d'Intrum Justitia

- **efficacité** augmentée de votre procès de recouvrement par l'intervention d'Intrum plus tôt dans votre trajet interne

- effet non négligeable sur le plan des **coûts et bénéfices**, mais surtout question **impact**

intrum justitia

Payment Services: **Call Collect**

- En votre nom & pendant votre trajet interne en phase amiable
- Call agents spécialisés en recouvrement
- Centre de contact selon les standards les plus récents
- Rapide & flexible pour diverses applications

RESULTAT:
Un recouvrement efficace resulte en plus de cash & plus de temps pour votre core business

intrum justitia

Collection Services: **International collection**

- think global, act local!
- 22 bureaux propres en Europe et réseau mondial d'agents locaux
- communication rapide et ciblée dans la langue maternelle du débiteur
- connaissance de la législation et préscriptions locales

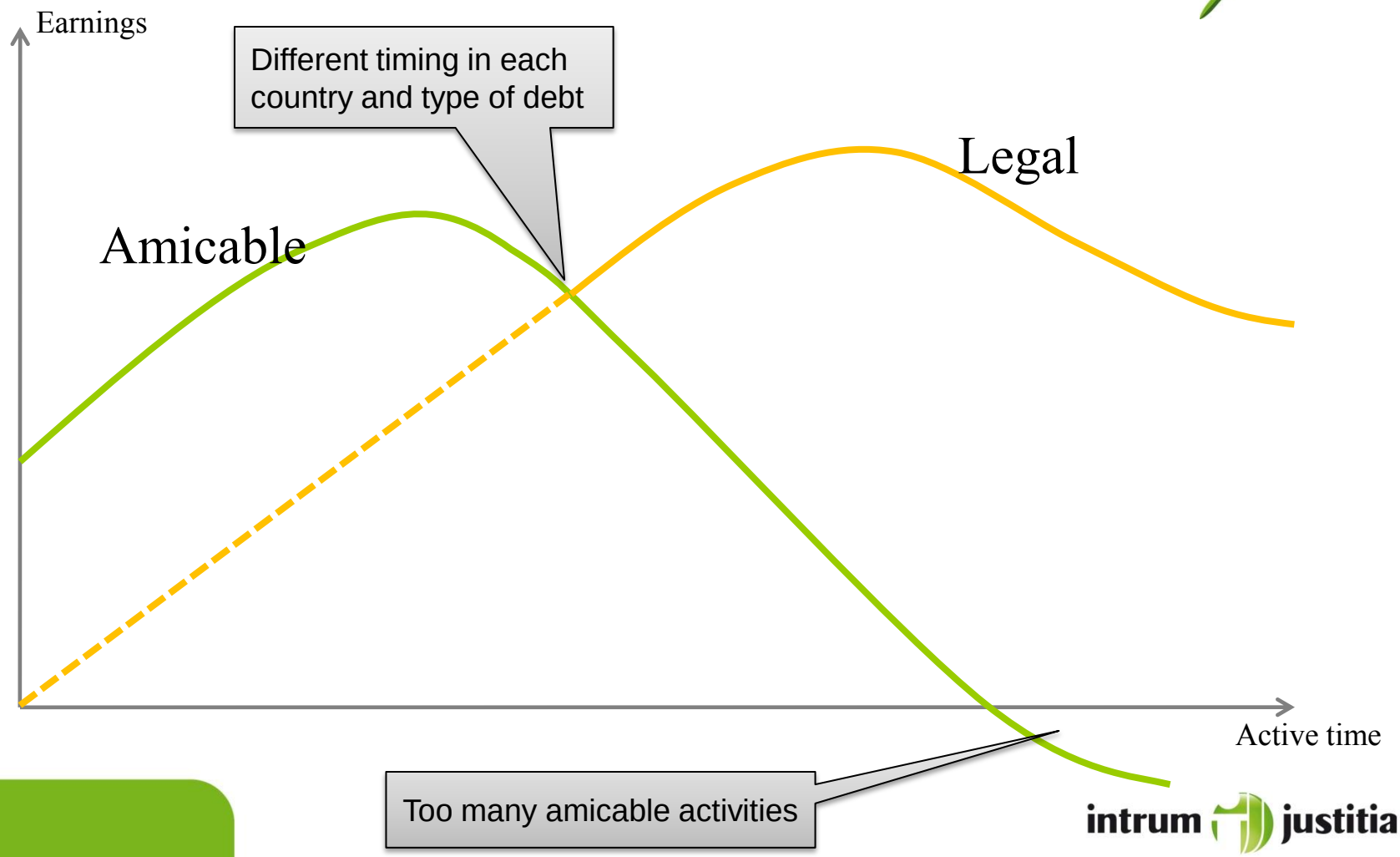
Recouvrement efficace à coût réduit

您看得懂中文吗?

Si c'est du chinois pour vous, mieux vaut éviter de devoir aller rechercher vous-même votre argent en Chine...

intrum justitia

Collection services : optimisation du recouvrement à l'amiable/judiciaire



intrum justitia