

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Comportement de paiement des consommateurs belges avec factures non payées: communiqué 2/2012

Chaque trimestre, Intrum Justitia Belgique publie des informations quant au comportement de paiement des consommateurs en défaut de paiement.

Pour les rapports précédents, veuillez consulter les communiqués de presse mis en ligne sur notre site: [www.intrum.com/be/fr/presse-publications/communique-de-presse/](http://www.intrum.com/be/fr/presse-publications/communique-de-presse/)

#### Constatations :

- 1) **1 paiement sur 2 fait l'objet d'un plan de remboursement. En dépit de la crise économique, cette situation n'a pas évolué au cours des dernières années**
- 2) **Le délai de remboursement de la dette a diminué dans les secteurs des services publics, des assurances et des soins de santé. En 2012, l'augmentation du délai de paiement dans le domaine des télécoms a été interrompue.**

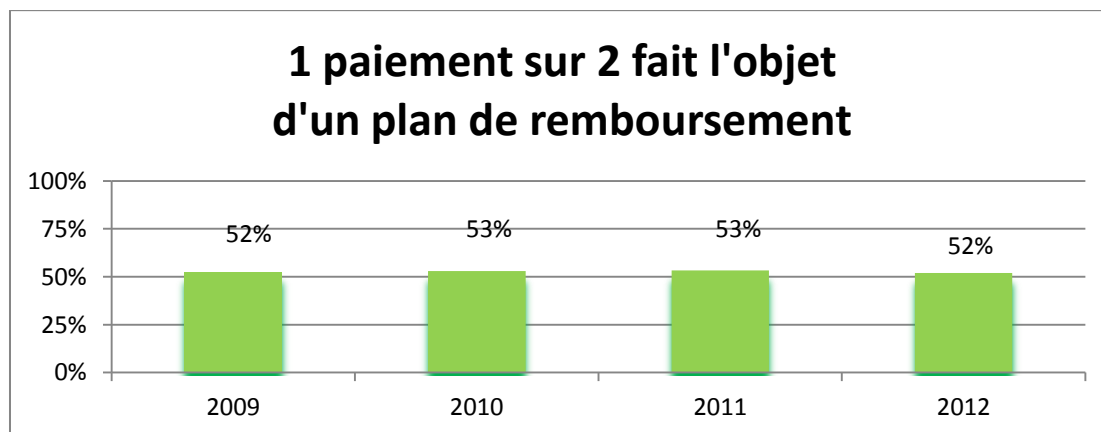
Gand, 20 août 2012

#### **Constatation 1 : 1 paiement sur 2 fait l'objet d'un plan de remboursement. En dépit de la crise économique, cette situation n'a pas évolué au cours des dernières années**

Les plans de remboursement sont souvent considérés comme la dernière option pour le consommateur confronté à des factures non payées. L'analyse de nos données indique que ces plans de paiement sont aussi très importants dans la pratique: 1 paiement de facture non payée sur 2 résulte d'un tel plan de remboursement. La crise financière ne se traduit pas par une utilisation accrue de plans de paiement.

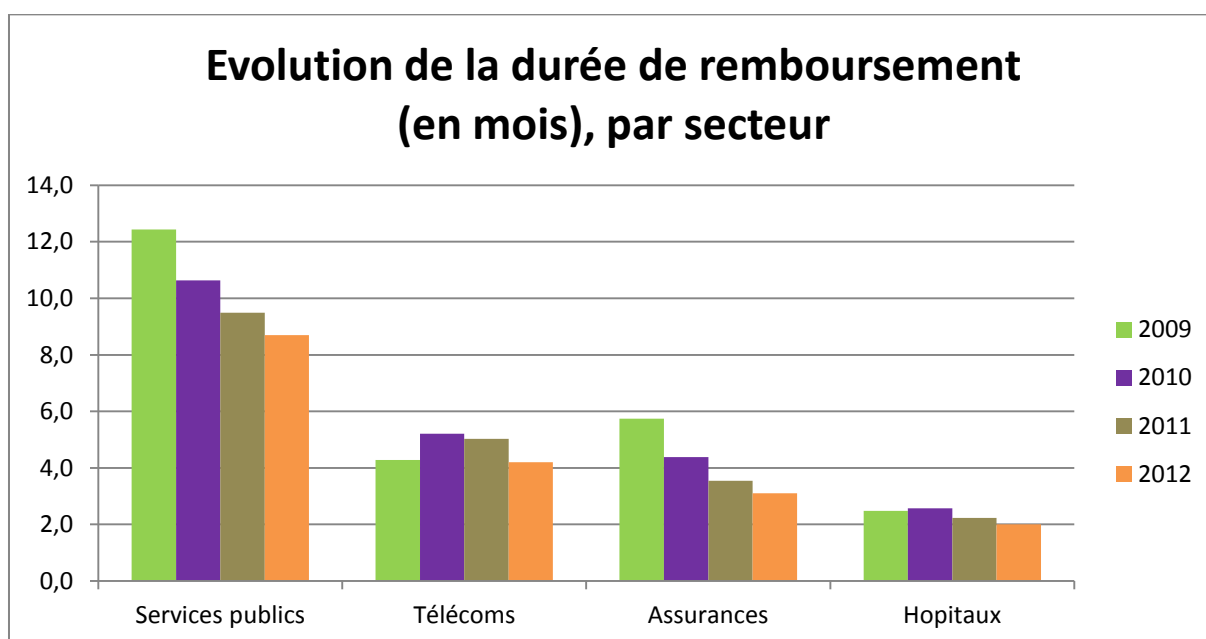
En d'autres termes, les consommateurs confrontés à des factures non payées optent encore souvent pour un remboursement en une fois, malgré les variations dans leurs capacités de remboursement.

Dans le processus de récupération, les plans de paiement ont tout à fait leur place parmi les solutions au défaut de paiement. Les entreprises qui ne proposent pas cette solution à leurs débiteurs peuvent fondamentalement améliorer leurs recouvrements en introduisant des plans de paiement. Mais seulement à la condition d'un processus automatisé qui évite que le coût de récupération menace l'intérêt de la récupération.

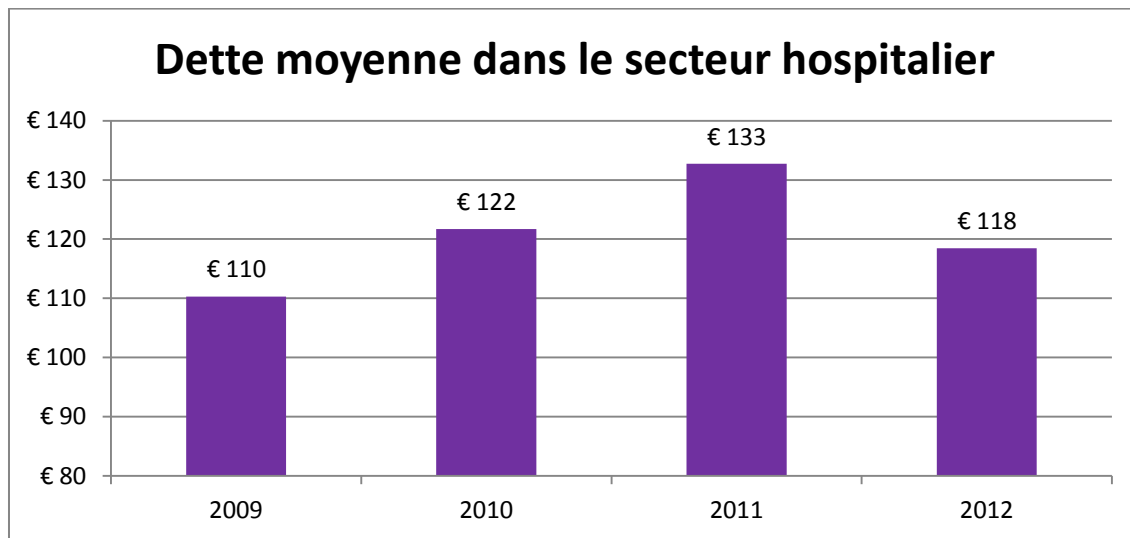


**Constatation 2 : Le délai de remboursement de la dette dans les secteurs des services publics, des assurances et des soins de santé a diminué. En 2012, l'augmentation du délai de paiement dans le domaine des télécoms a été interrompue.**

Les grandes différences quant au nombre de mois de remboursement ne doivent pas surprendre. Elles s'expliquent largement par le montant moyen de la dette, qui varie fortement d'un secteur à l'autre. Ainsi, le montant moyen dû dans les services publics est de €709, alors qu'il n'atteint que €121 dans le secteur hospitalier. Les plans de paiement ont aussi des conséquences sur l'aspect trésorerie: un plan de paiement dans le secteur des services publics représente une perte de recettes proportionnellement plus importante que dans le domaine hospitalier. Ceci s'explique à la fois par les montants moyens plus importants et par la période de remboursement plus longue.



On constate une forte diminution des délais de paiement dans les secteurs des services publics et des assurances. Il s'agit principalement de la conséquence de l'augmentation des paiements intermédiaires (services publics: de €61 en 2009 à €82 en 2012, soit + 35%, secteur des assurances, de €57 à €79, soit +37%). On constate aussi une hausse des paiements intermédiaires dans le secteur hospitalier (de €44 en 2009 à €61 en 2012, soit + 36%), mais l'effet est ici moins important en raison de l'augmentation moyenne des montants dûs, particulièrement en 2010 et 2011 (voir graphique ci-dessous).



Dans le secteur des télécoms, on constate une évolution nettement différente. En 2010 et 2011, le délai de paiement a augmenté de façon nette: l'augmentation du montant moyen dû ne s'accompagne pas d'une augmentation parallèle des paiements dans le respect du plan de paiement. En 2012, dans le secteur des télécoms, on ne constate pas encore d'augmentation des paiements, mais ici aussi, le pire semble passé.

#### **Pourquoi Intrum Justitia entame-t-elle la diffusion de ces informations ?**

Le climat relatif à l'endettement des particuliers s'appuie largement sur les statistiques publiées par la Banque Nationale et la Centrale des crédits. En y intégrant l'expérience d'Intrum Justitia, on bénéficie de bien davantage d'informations que les dettes de crédit et la vision globale de la situation est plus riche et plus complète.

Cette diffusion s'inscrit dans le cadre de la stratégie "Boosting Europe" d'Intrum Justitia qui vise à cartographier la problématique des défauts de paiement afin de participer à la discussion sociétale et de trouver des solutions. Si les affaires s'en portent mieux, tout le monde sera gagnant: consommateur, entreprises, contribuable et pouvoirs publics.

#### **À propos des données**

En tant que prestataire de services financiers, Intrum Justitia est en mesure de tirer les principales conclusions sur l'évolution du comportement de paiement du consommateur avec factures non payées sur base de 1.000.000 de paiements (par an).

Outre ces indicateurs sur le comportement de paiement du consommateur avec factures en retard de paiement, Intrum Justitia dispose aussi de l'European Payment Index. Cette enquête annuelle est la plus grande étude des tendances du comportement de paiement européen des entreprises, particuliers et pouvoirs publics. Si vous êtes intéressé, vous pouvez surfer sur notre site web ou nous contacter aux coordonnées ci-dessous.

#### **À propos d'Intrum Justitia**

En Belgique, Intrum Justitia est le plus grand acteur sur le marché de la facturation, du traitement des paiements, du recouvrement et de la gestion des risques dans la chaîne 'order-to-cash'. Nos solutions s'étendent de l'exécution du processus (en notre nom propre ou au nom du client) aux solutions de financement et d'assurance. Nos clients proviennent de différents horizons tels que les soins, les



fournitures d'utilité publique, les assureurs, les banques, l'e-commerce, les industriels, les pouvoirs publics et les télécommunications. En Belgique, Intrum Justitia occupe une part de marché de 25% avec 125 employés.

Le groupe Intrum Justitia est coté au Nasdaq OMX de Stockholm et est le leader européen du secteur des services en gestion du crédit. L'entreprise offre des solutions innovantes de qualité en recouvrement de dettes, tant auprès des consommateurs que des entreprises belges et étrangères, ainsi qu'une solution complète de services en gestion du crédit dans les différents stades du processus financier. Le groupe Intrum Justitia compte plus de 90.000 clients et environ 3.400 collaborateurs dans 20 pays européens

**Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter :**

Guy Colpaert, Managing Director Intrum Justitia Belgique, au 0474 97 44 25 ou 09 218 90 52