

## Le secteur européen des services durement touché par les mauvais payeurs

- **L'EPI 2011 Industry White Paper** d'Intrum Justitia montre d'importantes différences au niveau du paiement selon les secteurs d'activité
- L'enquête s'appuie sur les témoignages de près de 6.000 entreprises européennes
- **En moyenne, les fournisseurs de services aux professionnels totalisent pas moins de 4,5% de factures impayées tandis que les fournisseurs de services publics ne souffrent que de 1,5% de factures qui restent ouvertes**
- **Intrum Justitia, spécialiste en Credit Management, prévoit des chiffres encore moins bons pour 2012 et appelle les entreprises européennes à adopter des mesures de protection.**

L'année dernière, en Europe, pas moins de 2,7% de l'ensemble des factures n'ont jamais été acquittées. 312 milliards d'euros ont été passés en perte, ce qui correspond à une moyenne de pas moins de 855 millions d'euros par jour. Mais le nombre de factures restées impayées varie fortement selon le secteur. Ceci ressort de l'European Payment Index (EPI) 2011 Industry White Paper, une enquête conduite par Intrum Justitia auprès de presque 6.000 entreprises en Europe. Ainsi, les fournisseurs de services aux professionnels (indépendants ou petites entreprises, par exemple des comptables, webdesigners, traducteurs, avocats et architectes) voient trois fois plus de factures impayées que les services publics (gaz, eau et électricité). Les secteurs de la construction, de l'immobilier et de l'enseignement font également face à un nombre de factures impayées supérieur à la moyenne. A contrario, les secteurs des transports et des services (comme les bureaux d'études et les agences publicitaires et de relations publiques) bénéficient de meilleurs traitements.

*'Cette enquête démontre que l'on n'a pas encore atteint le point culminant de cette situation, explique Guy Colpaert, managing director de Intrum Justitia Belgique. Les petits fournisseurs de services indépendants sont généralement les premiers à être touchés par les économies dans les budgets des entreprises. Les changements dans ce secteur sont souvent les signes avant-coureurs de ce qui va se passer dans d'autres secteurs: encore plus de factures non payées.'*

Les 'fournisseurs de services aux professionnels' voient la plus forte progression du nombre total des factures restées impayées en comparaison avec l'année précédente (jusqu'à 12,5%). Du côté des entreprises du secteur des transports, on constate également une évolution à la hausse, puisqu'elle atteint 9,5%. Le secteur de l'immobilier souffre moins de ce mal. Le nombre total de leurs factures restées impayées a diminué de 5% par rapport à 2010.

*"Si les résultats de notre enquête sont peu réjouissants, il existe des mesures que les entreprises peuvent prendre pour se protéger contre les mauvais payeurs. On peut encore faire beaucoup pour "doper" les entreprises européennes. Nous remarquons que les entreprises qui connaissent leurs*

*clients et qui appliquent une politique rigoureuse de gestion de crédit obtiennent des paiements plus rapides et totalisent un nombre réduit de factures non payées”, précise Guy Colpaert.*

## **EPI 2011 Industry White Paper: principaux résultats**

<b>Secteurs</b>	<b>Pourcentage de factures restées impayées en 2011</b>	<b>Évolution entre 2010-2011 (pourcentage)</b>
Services aux professionnels	4,5	12,5
Immobilier	3,8	-5
Enseignement	3,7	5,7
Construction	3,6	5,8
Services financiers	3,1	3,3
Santé	2,9	7,4
Télécom	2,7	0
Média	2,6	4
Fabrication	2,5	4,2
Distribution et vente au détail	2,4	-4
Services aux entreprises	2,3	4,5
Transport	2,3	9,5
Services publics	1,5	0

Vous pouvez télécharger l'EPI Industry White Paper via [www.intrum.com](http://www.intrum.com)

## **Comment contrecarrer les mauvais payeurs?**

### **Les conseils de Intrum Justitia:**

1. Réduisez les risques et augmentez vos revenus en appliquant un rigoureux processus de gestion de crédit
2. Suivez chaque étape du processus de gestion de crédit
3. Apprenez à connaître votre client: assurez-vous que vous savez avec qui vous faites affaire
4. Concluez des accords de paiement clairs avec vos clients
5. Impliquez les départements des ventes, du marketing et des finances dans le processus de gestion de crédit
6. Effectuez régulièrement des contrôles de la solvabilité de vos clients
7. Soyez attentifs aux informations économiques et à celles liées aux différents secteurs
8. Si nécessaire, envoyez des rappels et calculez une indemnité pour retard de paiement
9. Assurez-vous de ne pas être dépendant d'une poignée de gros clients, mais élargissez votre portefeuille
10. Ne laissez pas dormir des factures non payées, mais agissez directement

### **À propos de Intrum Justitia**

Le groupe Intrum Justitia, créée en 1923, est le leader européen du secteur des services de gestion du crédit ('Credit Management Services'). Outre une gamme complète de services de gestion du crédit déployés à travers les différents stades du processus financier, l'entreprise offre des solutions innovantes et à valeur ajoutée pour la récupération de sommes dues aussi bien auprès des consommateurs que des entreprises dans le pays et à l'étranger. Le groupe Intrum Justitia compte environ 3.300 collaborateurs dans 22 pays européens.

En Belgique aussi, Intrum Justitia est le plus important acteur sur le marché du Credit Management Services et offre une gamme complète de solutions en gestion de dettes, flux de trésorerie et rentabilité à long terme. Intrum Justitia compte des clients dans de nombreux secteurs comme l'énergie, la télécommunication, les pouvoirs publics, les soins de santé, la vente par correspondance, les banques, les assurances et les producteurs industriels. En Belgique, les 125 collaborateurs d'Intrum Justitia assistent environ 3.000 clients, ce qui offre à l'entreprise une part de marché de 25%. Pour davantage d'information, surfez sur [www.intrum.be](http://www.intrum.be)

### **À propos de l'European Payment Index 2011 Industry White Paper**

Cette étude a été menée simultanément dans 25 pays en 2011. Près de 6000 personnes y ont participé. L'European Payment Index 2011 constitue la septième édition consécutive conduite par Intrum Justitia. Le questionnaire a été traduit dans les langues respectives des personnes interrogées. L'expédition et le retour des questionnaires ont été réalisés par les pays concernés. L'analyse des résultats a été effectuée de façon centralisée conformément aux lignes directrices prédéterminées. Toutes les informations collectées ont été vérifiées et les réponses sujettes à caution ont été écartées. De même, aucun des questionnaires renvoyés de façon anonyme n'a été pris en compte. Les entreprises d'Angleterre, du Pays de Galle, d'Ecosse et d'Irlande ont été interrogées en ligne par une entreprise spécialisée (BING Research).

### **Pour plus d'information, vous pouvez prendre contact avec:**

Guy Colpaert, Managing Director Intrum Justitia Belgique: 09-218.90.99 ou 0474-97.44.25