



Vlerick Leuven Gent Management School et l'ABR mènent une enquête sur les méthodes de recouvrement nationales et internationales auprès des entreprises belges.

Obtenir le paiement des factures en temps voulu est plus que jamais à l'ordre du jour. Les entreprises manquent de rigueur dans le suivi du paiement des factures qu'elles émettent, surtout par méconnaissance, et pourraient retirer un avantage financier d'une gestion plus professionnelle de leurs créances. En ces temps de crise, l'ABR renvoie à une enquête qui étaié ces constatations. Dans le courant de l'été 2008, trois étudiants Masters in General Management de la Vlerick Leuven Gent Management School ont effectué une enquête auprès de quelque 1.000 entreprises (enquête électronique complétée par des interviews en profondeur*). L'objet de cette enquête était d'examiner la pratique qu'ont les entreprises du credit management.

Les constatations les plus marquantes sont les suivantes :

- 36% des entreprises interrogées considèrent qu'un paiement n'est tardif qu'à partir d'un mois après l'échéance.
- Le délai de paiement conventionnel moyen est de 35 jours. Trois entreprises sur quatre utilisent plus d'un délai de paiement. Le DSO (Days Sales Outstanding) effectif moyen est de 46 jours. Une facture sur deux est réglée entre 30 et 60 jours. Presque une facture sur cinq (16,42%) n'est réglée qu'après 60 jours.
- Les montants plus importants sont payés plus tard que les petits montants.
- Une entreprise sur 10 amortit plus de 3% de créances impayées. Seules 15% des entreprises interrogées en amortissent 0%.
- Les entreprises ne faisant pas appel à un partenaire extérieur pour le recouvrement indiquent qu'elles n'en connaissent pas suffisamment les possibilités ou qu'elles se heurtent à des préjugés ne reposant sur rien de concret.
- Les entreprises faisant appel (ou ayant fait appel dans le passé) aux services d'un bureau de recouvrement spécialisé sont satisfaites de la collaboration en raison de l'efficacité des procédures, du coût avantageux (par rapport à un service interne propre et/ou un avocat), du haut degré de spécialisation, de la possibilité de sous-traiter la totalité des processus de recouvrement et l'informatisation performante.
- 20% des entreprises ne disposent pas de procédures internes de recouvrement.
- Lorsque le nombre de factures augmente, les entreprises font davantage appel à un partenaire extérieur, après une analyse effective des différents modes de recouvrement. Les entreprises émettant un grand nombre de factures font plus souvent appel aux sociétés de recouvrement.

Crédit aux clients

Les entreprises se trouvent souvent dans l'obligation de faire crédit à leurs clients, bien que cela n'entre pas dans leur « core business ». Si elles le font, c'est pour stimuler leurs ventes, se distinguer de leurs concurrents, attirer et garder des clients. L'enquête montre que le crédit commercial est un phénomène très fréquent. Mais ces entreprises sont elles-mêmes clientes de leurs fournisseurs. Le crédit qui leur est accordé par leurs fournisseurs constitue alors un moyen de financement qui remplace un crédit bancaire. Si cet équilibre précaire est mis en péril, ces entreprises éprouvent des difficultés à maintenir un bilan positif.

Sécuriser le paiement des factures

Pour s'assurer du paiement de leurs factures, les entreprises ont recours à différentes techniques : elles s'informent à l'avance au moyen de renseignements commerciaux, elles souscrivent une assurance du crédit, elles collaborent avec une société de factoring, ou elles sous-traitent la totalité de leur crédit management à un spécialiste. Parmi les entreprises interrogées, 46% prennent une assurance du crédit, 5% font appel au factoring.

L'impact financier d'une ristourne de 2% pour paiement au comptant

Pour stimuler le paiement rapide de leurs factures, certaines entreprises octroient parfois une ristourne pour paiement au comptant (38% des entreprises interrogées). La formule la plus souvent pratiquée est le « 2/10 net 30 » ; ce qui signifie que le débiteur bénéficie d'une ristourne de 2% s'il paie dans les 10 jours. Mais le délai de paiement octroyé est de 30 jours. Une ristourne de 2% semble peu de chose. On ne peut toutefois l'octroyer que pour des délais très courts. Par exemple, supposons une facture de 1.000€ dans la formule 2/10 net 30. 2% sur 1.000€ = 980€, ou un pourcentage de 2,0408%. Le crédit vaut pour 20 jours : on attend un paiement le 10^e jour au lieu du 30^e. Le pourcentage annuel effectif est donc de $1,020408365/20 - 1 = 44,60\%$.

Envisagée sous l'angle d'un pourcentage annuel, une ristourne de 2% est donc financièrement très lourde pour le vendeur et très intéressante pour l'acheteur.

Le recouvrement des impayés

Lorsqu'une facture reste impayée, 20% des entreprises interrogées n'entament aucune procédure interne de recouvrement. Les autres 80% procèdent par appels téléphoniques, e-mails, sommations, visites aux clients... Si cette procédure interne ne donne pas le résultat escompté, les entreprises font appel à des partenaires externes tels que l'avocat (75% l'ont déjà fait), l'huissier de justice (quelque 40% l'ont déjà fait) ou le bureau de recouvrement (35% l'ont déjà fait), dans une phase amiable. Certaines préfèrent porter leur cause directement devant le tribunal (49% l'ont déjà fait).

Les avis sur l'efficacité des méthodes sont plutôt partagés. Concernant l'avocat, l'huissier de justice et le bureau de recouvrement, l'évaluation est positive et quasiment au même niveau pour les trois acteurs. Le tribunal obtient le plus mauvais score : il est réputé trop lent, trop cher et trop incertain, même si l'on est à 100% dans son droit.

Les **critères** retenus dans le choix d'un partenaire externe sont les suivants : **l'efficacité, la rapidité, les expériences du passé et le coût**. L'étude montre que 34% des répondants collaborent avec un bureau de recouvrement ; il en ressort clairement que les entreprises qui ont recours à un bureau de recouvrement en retirent (en ont retiré) de bonnes expériences. Celles qui n'y font pas appel ne connaissent pas suffisamment les méthodes de travail et ont des préjugés basés sur une perception erronée, et non parce qu'elles auraient vécu une mauvaise expérience. Les entreprises qui ont recours (ou ont eu recours dans le passé) à un bureau de recouvrement spécialisé, sont satisfaites de cette collaboration en raison de l'efficacité des procédures, du coût avantageux (par rapport au

service interne propre), du haut degré de spécialisation, de la possibilité de sous-traiter la totalité des processus de recouvrement et des systèmes informatiques très développés. Sur la rapidité et le coût, le bureau de recouvrement obtient un meilleur score que l'avocat. Le respect de la relation commerciale avec le client a aussi son importance ; sur ce point, le bureau de recouvrement enregistre un meilleur score que l'huissier de justice.

Coût

Le coût est un argument à la fois pour et contre le recours à un bureau de recouvrement. L'argument à l'encontre du bureau de recouvrement n'est pas basé sur des faits, mais sur une impression. Car les bureaux de recouvrement sont les seuls intervenants à pouvoir appliquer une tarification « no cure, no pay ». Elle est légalement interdite aux huissiers de justice et aux avocats. Les huissiers de justice et les avocats sont donc, par définition, plus chers qu'un bureau de recouvrement. De plus, les bureaux de recouvrement peuvent offrir une solution globale par l'analyse et l'optimisation du crédit management et par l'optimisation du cash flow en recouvrant les créances pendantes.

L'Association Belge des Sociétés de Recouvrement

Les membres de l'ABR doivent satisfaire à certaines exigences concernant leur solvabilité, leur liquidité et leur structure. Ils doivent aussi respecter un code de déontologie strict à l'égard des créanciers (leurs clients) et des clients de leurs clients (les débiteurs). Un comité de surveillance veille au respect de ces règles. Les bureaux de recouvrement disposent d'une licence attribuée par le SPF Economie, qui effectue des contrôles réguliers quant à la qualité des services et au respect de la législation relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur de 2002. Le label « membre de l'ABR/BVI » constitue donc une garantie de qualité et une solution spécialisée et globale pour un coût le moins élevé de tous les modes de recouvrement.

N.B. Le texte intégral de l'étude peut être demandé via abrbvi@abrbvi.be

*L'échantillon des entreprises interrogées était représentatif du point de vue de la répartition géographique, des secteurs d'activité et de la taille des entreprises.

Contact:

Etienne van der Vaeren – Président du Conseil d'Administration
e.vandervaeren@tcm.be – Tel.: +32 16 74 52 05