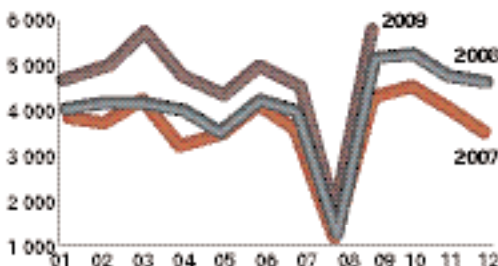




Evolution des défaillances sur trois ans



Confirmant la tendance du premier (+24 %) et du second (+20 %) trimestres, les défaillances ont progressé de 16 % au 3^e trimestre 2009, après un été particulièrement difficile pour les entreprises françaises (+23 % de défaillances en juillet/août par rapport à 2008), et une recrudescence des procédures en septembre avec 5 868 défaillances (+13 % par rapport à 2008).

Source : Pouey International, novembre 2009

LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES renforce ses positions

La plupart des entreprises revoient actuellement leurs procédures de gestion du poste client pour préserver au mieux leur trésorerie affaiblie par la baisse de l'activité économique. Au cœur de cette stratégie, l'optimisation de la gestion du recouvrement de créances devient un véritable enjeu.

Les spécialistes du recouvrement sont unanimes, le volume des factures dont ils ont la charge a, depuis le début de l'année, fortement augmenté. «Le volume et le montant des créances qui nous sont confiées a augmenté de 10 % en moyenne, mais a doublé pour certains grands remettants depuis le début de la crise, précise ainsi Jean-Yves Bajon, directeur général de Coface Services. Les entreprises ont en effet plus de créances à recouvrer sans pour autant disposer des moyens et des ressources humaines nécessaires pour s'y consacrer. L'externalisation de cette tâche leur permet donc de s'appuyer sur des compétences juridiques et des expertises dont elles ne disposent par toujours.» Même constat chez Intrum Justitia. «Notre activité de recouvrement de créances commerciales a aug-

menté de 15 % et celle liée aux créances civiles s'est envolée de 40 %», constate Pascal Labrue, directeur général d'Intrum Justitia. Pouey International et Sidetrade continuent également d'enregistrer de belles performances avec des croissances établies à 20 % de leur activité recouvrement de créances. Les raisons de ce regain d'intérêt pour le recouvrement de créances sont multiples.

Vigilance renforcée face aux risques de retard de paiement

La morosité économique incite les entreprises à renforcer leur vigilance sur la solvabilité de leurs clients et leur capacité à payer leurs factures. «Dans ce contexte de crise qui perdure, nous constatons d'ores et déjà que bon nombre d'entreprises privilégient des actions en recouvrement en amont pour faire face aux suspensions et rési-

liation d'assurances-crédit qui mettent en péril non seulement la solvabilité de leurs clients, mais également la leur», explique Denis Le Bossé, directeur du Cabinet Arc. Un phénomène appelé à se développer dans la mesure où la réforme de la loi de sauvegarde, en prévoyant des conditions d'ouverture plus larges de la procédure, ainsi qu'un rôle plus actif du dirigeant, contribuera nécessairement à accentuer la frilosité des assureurs-crédit et des banques. «Dans ces conditions, le credit manager doit faire le choix d'une politique de crédit management renforcée, poursuit Denis Le Bossé. Sa mission consiste plus que jamais à inciter et accompagner l'entreprise dans la mise en œuvre méthodique de bonnes pratiques : mobili-



Pascal Labrue, directeur général, Intrum Justitia

«La crise fait tomber les freins majeurs à l'externalisation de la gestion du recouvrement de créances.»

Olivier Blandin, directeur général,
Serfi Développement

**«La prévention
du risque client
est devenue
une priorité pour
de nombreuses
entreprises.»**



sation et coordination des différents services de l'entreprise (production, vente, finance), optimisation des conditions générales de vente (délais de paiement, pénalités de retard...), constitution d'un bon dossier (justificatifs de la réalité de la prestation effectuée, facturation conforme), mise en place d'un process de recouvrement (avant et après échéance, identification causes impayés)... «La crise augmentant les risques d'insolvabilité, les entreprises ont donc plus que jamais besoin de revoir leurs processus de recouvrement de créances et de moderniser leurs outils en la matière, constate Olivier Novasque, président du groupe Sidetrade. Elles entendent notamment aller au-delà des recommandations des assureurs-crédit en améliorant leur visibilité sur leurs risques clients.» En conséquence, les entreprises tendent à sécuriser leur poste client, tout en adaptant et en accélérant leurs procédures de recouvrement de créances. «SideScoring, un des modules de notre plate-forme Sidetrade Networks, est à ce titre particulièrement plébiscité par les entreprises, poursuit Olivier Novasque. Il leur permet de croiser les comportements de paiements de leurs clients avec les

informations financières et juridiques du marché et des assureurs-crédit. Ils obtiennent ainsi différentes classes de risques en fonction desquels ils adaptent leurs procédures de relance et de recouvrement de créances.» L'anticipation et la prédiction sont également des arguments mis en avant par les clients de Serfi Développement. «Les entreprises cherchent à s'équiper de solutions susceptibles de les aider à prévenir les impayés ou les mauvais comportements de paiement», explique Olivier Blandin, directeur général de Serfi Développement. Une démarche dans laquelle la société propose de les accompagner avec sa solution Alma Cash Intelligence (anciennement GPC) qui permet d'anticiper, grâce

à des procédures d'alertes, les actions à mettre en œuvre en fonction de certains éléments et critères prédéfinis, tels que l'évolution des comportements de paiement des entreprises. «Avec cette solution, les entreprises disposent d'informations sur le profil de leurs clients et sur leur évolution, qui leur permettent de systématiser des démarches proactives de recouvrement de créances, ajoute Olivier Blandin. Elles peuvent ainsi réduire rapidement de 15 points leur DSO (Days of Sales Outstanding, soit le ratio de rotation du crédit client) et jusqu'à 40 % le montant échu sur l'encours global, grâce à notre accompagnement.»

La gestion des créances commence donc de plus en plus tôt dans la chaîne de facturation et tend à s'appuyer davantage sur les informations relatives à la solvabilité financière et au comportement de paiement des débiteurs. La plupart des acteurs de la place soulignent d'ailleurs l'intérêt grandissant des entreprises pour les prestations d'enquêtes sur les débiteurs. «Nous ressentons de manière manifeste les démarches des entreprises en matière de pré-

COJURIS la recovery assurée à la hauteur

Depuis 30 ans nous recouvrons la créance commerciale sur la France et l'Étranger

Une méthode de travail éprouvée
Des résultats honorables
Des références

Bureaux à Paris - Lyon - Grenoble

POUR TOUT IMPAYÉ PERSISTANT, CONSULTEZ UN SPÉCIALISTE

21 rue Saint-Augustin 75002 Paris
Tél : 01 42 90 13 20 - Fax : 01 42 90 13 24
www.cojuris.fr contact@cojuris.fr



Olivier
Novasque,
président,
Sidetrade

**«Les entreprises entendent adapter
leurs procédures de recouvrement
de créances en fonction
du comportement de paiement de
leurs débiteurs.»**

FOCUS

vention du risque client, souligne Daniel Mollet, dirigeant de Cojuris. Elles se renseignent davantage sur leurs clients en amont des affaires et tendent à réduire leurs délais de règlements. Une réduction des délais qu'elles appliquent également en matière de recouvrement de créances. Elles nous demandent en effet aujourd'hui d'engager plus rapidement les procédures

judiciaires lorsque cela s'avère nécessaire.» Face à l'augmentation de la demande, les prestataires du recouvrement de créances s'organisent. Pouey International travaille ainsi actuellement à la modernisation de son système d'information. «Une adaptation qui nous permettra de traiter encore plus efficacement un volume toujours plus important de créances», souligne ainsi Franck Lemoine, directeur commercial et marketing de Pouey International. Coface Services de son côté étend son offre à des prestations «complètes» couvrant notamment l'analyse des balances âgées, la gestion des factures, ou encore le scoring qui permet d'améliorer la visibilité des entreprises sur le comportement de paiements de leurs clients. Une prestation qui a notamment pour vocation d'accompagner les clients de Coface dans l'anticipation d'éventuels défaillances ou retards de paiements.

L'accélération des dépôts de demandes en recouvrement

Au-delà de cette vigilance et pour préserver au mieux leur trésorerie, les entreprises, et en particulier les grands comptes, cherchent à accélérer leurs procédures de recouvrement. «La crise a engendré des soucis de liquidité dans un certain nombre d'entreprises, souligne à ce sujet Franck Lemoine. Face à ce besoin de trésorerie, elles ont accéléré leurs procédures de recouvrement de créances et tendent à nous déposer leur dossier de plus en plus tôt.» «Dès le premier trimestre 2009, nous avons enregistré, juste après la clôture annuelle des comptes, une augmentation de 42 % des opérations



Denis Le Bossé, président, Cabinet Arc

«Les entreprises tendent à renforcer leur culture cash en interne.»

de nettoyage de balances âgées, soulignant le besoin constant de liquidité des entreprises, souligne Pascal Labrue. Traditionnellement, cette opération se faisait plutôt juste en amont de la clôture des comptes.» Parallèlement, la loi LME a également accentué ce besoin de trésorerie. Le respect de cette réglementation suppose de disposer des fonds nécessaires au paiement des fournisseurs dans les nouveaux

délais impartis. «La mise en œuvre de la LME a souvent été ressentie comme une pression supplémentaire pour les entreprises, précise à ce sujet Denis Le Bossé. Bien qu'à terme, cette loi vise la limitation des encours et par là même des risques du fait de la réduction des délais de paiement, la trésorerie de nombreuses entreprises s'est trouvée rapidement impactée par cette nouvelle législation. En effet, nombreuses sont celles qui ont tenté de respecter ces nouvelles dispositions législatives en réglant leurs fournisseurs à 45 jours fin de mois ou 60 jours calendaires, alors que, dans le même temps, des dérogations sectorielles leur ont été opposées. D'où le besoin, pour les entreprises, d'accélérer les procédures de recouvrement de créances.» Pour inciter toutes les entreprises et en particulier les PME à transmettre plus rapidement leurs dossiers de recouvrement de créances, Intrum Justitia a changé toute sa gamme de tarification. «Nous avons diminué nos taux d'honoraires pour les créances inférieures à 120 jours de retard de paiement, explique Pascal Labrue. A l'inverse, nous les avons augmentés pour les créances supérieures à 180 jours de retard. Parallèlement, nous avons revu l'ensemble de nos procédures commerciales et recourons plus rapidement aux procédures judiciaires.»

Des créances de plus en plus difficiles à recouvrer

«Si le volume des demandes augmente et les transmissions de dossiers se font plus rapidement, en revanche les règlements sont de plus en plus longs à obtenir», observe Valéry de Guisa, P-DG de Géricim Précrédit. La plupart des acteurs de ce marché notent d'ailleurs un taux de recouvrement en baisse. «Les taux de recouvrement ont baissé cette année pour s'établir autour de 30 % en moyenne (contre 34 % en 2008)», souligne à ce sujet Jean-Yves Bajon. Un chiffre en phase avec l'augmentation des défaillances d'entreprises, et qui illustre parfaitement le besoin des entreprises d'externaliser davantage cette fonction auprès d'experts en la matière. L'externalisation de la gestion des factures et de la relance client est ainsi de plus en plus plébiscitée par les entreprises, car ce processus leur assure généralement une meilleure rentabilité tout en leur permettant de se concentrer davantage sur leur cœur de métier. ■

Anne del Pozo



Franck Lemoine, directeur commercial et marketing, Pouey International

«Les entreprises nous déposent leurs dossiers de recouvrement de créances de plus en plus tôt.»