

EUROPEAN PAYMENT INDEX 2010



TABLE DES MATIÈRES

Introduction par Lars Wollung PDG du Groupe Intrum Justitia	3
Résumé	4
Rapports par pays	10
Recommandations	38
Définitions des indicateurs économiques utilisés dans le rapport	40
Informations sur l'enquête	42
Questionnaire	43
A propos d'Intrum Justitia	45
Mentions légales	46
Contacts	47

Intrum Justitia, leader européen en matière de gestion du poste client, interroge chaque année plusieurs milliers d'entreprises dans vingt cinq pays d'Europe sur les risques d'impayés, leurs origines et leurs évolutions. Les résultats de cette enquête sont publiés dans le présent rapport, European Payment Index et dans des rapports nationaux rédigés dans les langues des différents pays.

L'enquête a été effectuée entre Janvier et Mars 2010. Et ses résultats sont comparés à ceux des enquêtes menées en Février 2007, 2008 et 2009.

Cette étude est réalisée annuellement (et à la même période) afin de pouvoir analyser et comparer les tendances européennes et mettre à la disposition des entreprises une base fiable pour benchmarker leur performance et améliorer la gestion de leur poste clients.

Vous trouverez également des informations complémentaires à propos de Intrum Justitia sur www.intrum.com



AVANT-PROPOS L'ENDETTEMENT INDUIT PAR LA RECESSION MENACE LA REPRISE ET LA CROISSANCE EN EUROPE

Le pire de la récession est-il derrière nous ? La réponse est à la fois positive et négative, même si les marchés financiers sont assurément plus sains qu'il y a un an.

L'enquête 2010, d'Intrum Justitia sur les risques d'impayés et la confiance des entreprises, réalisée auprès de 6000 sociétés dans 25 pays européens, révèle que, malgré tout, un grand nombre d'entreprises restent préoccupées par les conséquences du ralentissement économique. L'étude - menée au cours du premier trimestre de cette année - montre comment les coûts commerciaux, sociaux et humains de cette récession se répercutent sur la santé des économies nationales et régionales. Le taux de pertes sur créances irrécouvrables, en hausse de 20 % en 2009 (à 2,4 %) a augmenté cette année de 8 % passant ainsi à 2,6 %, soit un ralentissement salutaire. Bien que ce taux de pertes reste élevé, on observe un fléchissement de la courbe de progression. Cette tendance concerne la grande majorité des pays, avec, toutefois, des variations importantes. Les pays nordiques traditionnellement réputés pour leur excellent comportement de paiement sont très impactés. Le taux de pertes explose avec des croissances de 25 % à 100 %, la plus forte hausse étant observée en Finlande (2% en 2010 versus 1% en 2009).

Ce taux de pertes de 2,6 % correspond à un montant de 300 milliards d'euros passés en pertes. Ce chiffre est l'équivalent du total de la dette publique de la Grèce, qui a déclenché des mesures nationales drastiques d'austérité et espère une aide de la zone Euro de plusieurs milliards pour sauver le pays de la faillite.

Ce type de sursis n'existe pas pour les entreprises européennes étranglées par les retards de paiements. Pour les petites et moyennes entreprises, la loi du marché demeure, à savoir se développer ou disparaître, le tout avec un soutien gouvernemental limité ou inexistant. La réalité actuelle est que les montants énormes passés en pertes par les entreprises en raison de créances irrécouvrables se traduisent par un nombre encore plus important de faillites, une baisse des investissements dans la recherche et le développement, davantage de personnes au chômage, une baisse des revenus et des impôts. Les banques restent réticentes à prêter, les entreprises luttent pour leur survie en puisant dans leur trésorerie - si elles en ont - et, si ce n'est pas le cas, en réduisant les dividendes distribués à leurs actionnaires, en licenciant du personnel, en réduisant les salaires, en vendant les produits à perte.

Les mesures exceptionnelles mises en place par l'Union Européenne et ses principaux partenaires commerciaux ont permis d'éviter une dépression de l'ampleur de celle des années 30. Mais les données économiques actuelles envoient des signaux mitigés sur l'avenir en ce qui concerne la production industrielle, les ventes

de biens de consommation et les investissements européens restant faibles. La consommation des ménages est freinée par un chômage en hausse, des augmentations de salaire faibles et une inflation croissante.

Dans ce climat, le dernier Indice de Paiement Européen 2010 (compris entre 100 et 200), qui permet de comparer les risques de paiement des différentes économies, donne un panorama mitigé. Dans des pays comme la Lituanie, le Portugal, la Slovaquie et l'Espagne, on observe une dégradation, tandis que dans des pays comme l'Allemagne, la France, la Belgique et les Pays-Bas, l'indice est inchangé. Dans l'ensemble des pays nordiques, il évolue d'une manière défavorable.

Montré du doigt pour des délais de paiement trop élevés les années précédentes, on note en 2010 que le secteur public a fait des efforts considérables avec une réduction de 6 % (ou 4 jours en moyenne) du délai effectif moyen de paiement. Là encore, il existe des écarts importants d'un pays à l'autre.

Une question de l'enquête portait sur l'enseignement majeur que chaque entreprise interrogée tirait de la récession économique dans sa propre appréhension des retards de paiement. La majorité des entreprises déclarent qu'il est important d'avoir une meilleure perception de la capacité de paiement des clients en effectuant des contrôles de solvabilité plus approfondis et plus tôt dans le processus de vente. A noter que 60 % des professionnels interrogés pensent qu'une législation devrait encadrer les retards de paiement pour les particuliers.

En fait, si tout le monde payait à temps, cela stimulerait sérieusement les économies locales, régionales et nationales, ce qui serait assurément une bonne chose alors que l'Europe s'emploie à sortir de la récession.

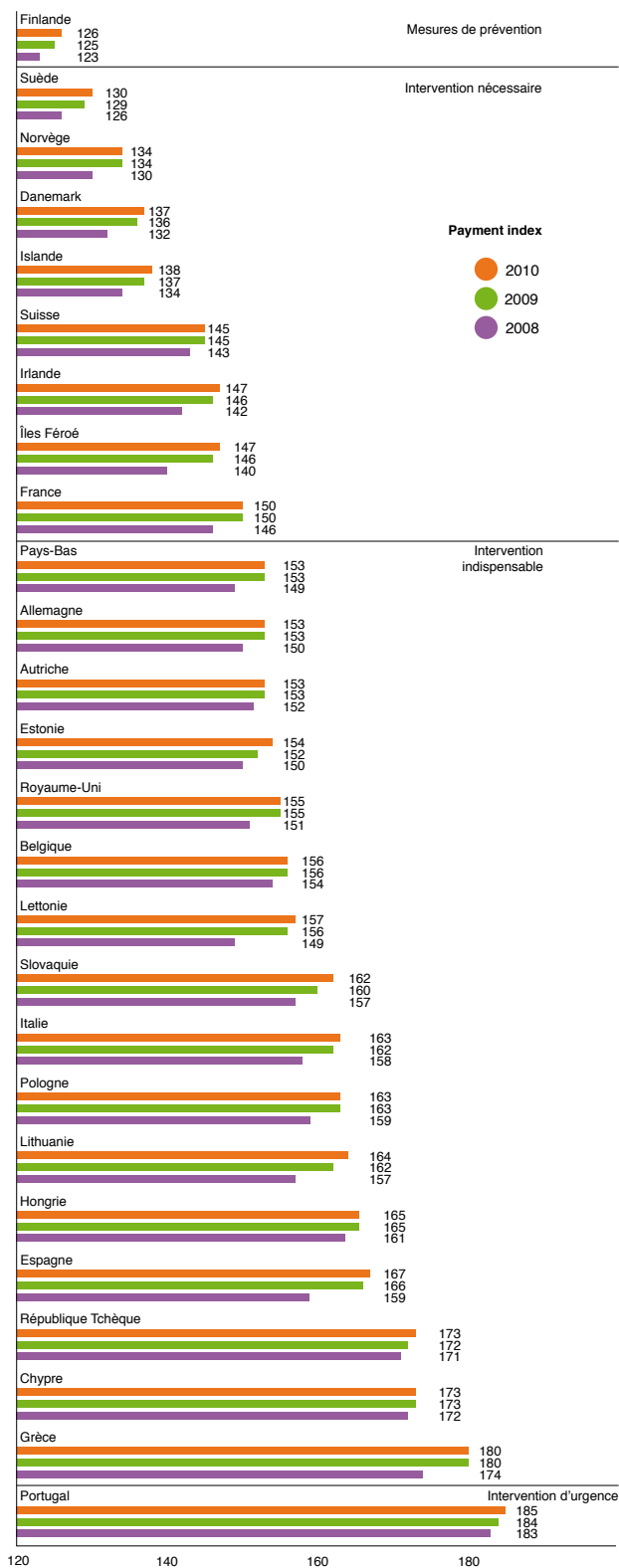
Les entreprises économiseraient au moins 25 milliards d'euros si elles n'avaient pas à poursuivre les mauvais payeurs, ce qui représente les coûts engagés par les entreprises européennes pour récupérer leurs créances en retard de paiement. Enfin, il est encourageant de constater que, d'après l'enquête Intrum Justitia 2010, un nombre de plus en plus important d'entreprises se concentrent sur leurs processus de gestion de crédit. Si le ralentissement de l'économie a apporté une bonne nouvelle, c'est que la récession oblige les entreprises à exercer un meilleur contrôle financier.

Stockholm, mai 2010

Lars Wollung,

Président Directeur Général du groupe Intrum Justitia

EN BREF



Climat des affaires : une confiance fragile

Chaque année, Intrum Justitia interroge plusieurs milliers d'entreprises dans 25 pays européens sur les risques d'impayés, afin de mieux comprendre - aux niveaux national et paneuropéen - les conséquences des retards de paiement.

L'enquête réalisée auprès de 6000 entreprises – grandes et moyennes - en Europe révèle un déficit de confiance des entreprises, et souligne la fragilité de la reprise économique après la pire récession depuis des décennies. L'enquête – menée au cours du premier trimestre de 2010 - montre que les entreprises trouvent le soutien de leurs banques limité et doivent travailler plus encore que par le passé à l'efficacité de leurs process de gestion du poste clients pour éviter des problématiques de liquidités. L'enseignement majeur qu'elles tirent de la récession est la nécessité d'améliorer leurs processus de gestion du crédit, un grand nombre de personnes interrogées déclarant que leurs entreprises intègrent ou prévoient d'intégrer plus encore l'évaluation du risque dès le processus de vente.

Résumé des principaux résultats 2010

Bien que les taux de croissance en Europe soient peu enthousiasmants - avec une demande intérieure faible - les indicateurs montrent qu'une reprise économique se profile, même si elle est inégale selon les pays. D'après les résultats de l'enquête et les pronostics quant à l'évolution des risques liés au poste clients, la situation en terme de comportements de paiement s'est globalement stabilisée depuis 2009, mais la confiance des entreprises reste extrêmement fragile. Dans les pays qui ont le plus souffert du ralentissement économique depuis 2008, il y a peu de signes d'une quelconque amélioration des délais de paiements. Et sans surprise, ce sont dans ces pays-là que les entreprises sont les plus pessimistes quant à l'évolution des risques d'impayés.

Bonne nouvelle : le retard moyen de paiement en Europe a diminué d'une journée, en passant de 19 jours en 2009 à 18 jours en 2010. Par contre, le taux de pertes sur créances irrécouvrables (en % du CA) continue à se dégrader pour atteindre 2,6 %, alors qu'il était de 1,9 % en 2007, de 2 % en 2008 et de 2,4 % en 2009. Cette augmentation inquiétante est liée à l'explosion du nombre de faillites en 2009 en Europe. Plus de 200 000 défaillances d'entreprises sont estimées pour 2010 par la Commission des Petites et Moyennes entreprises, soit une augmentation de 18 % par rapport aux 169 000 dépôts de bilan en 2009.

Et dans ce contexte de fragilité des entreprises, on constate que le temps de réaction reste particulièrement élevé en cas de non respect de l'échéance : environ 65 % des entreprises interrogées attendent en moyenne 85 jours après la date d'échéance pour transmettre leurs factures impayées à une société spécialisée.

	Délai effectif de paiement en jours			
	2007	2008	2009	2010
Particuliers	42	40	41	39
Entreprises	59	56	57	55
Services publics	69	65	67	63

Les leçons

A la question « S'il y avait un enseignement majeur à tirer de la récession concernant les retards de paiement, quel serait-il ? », les 6 réponses les plus fréquentes sont les suivantes :

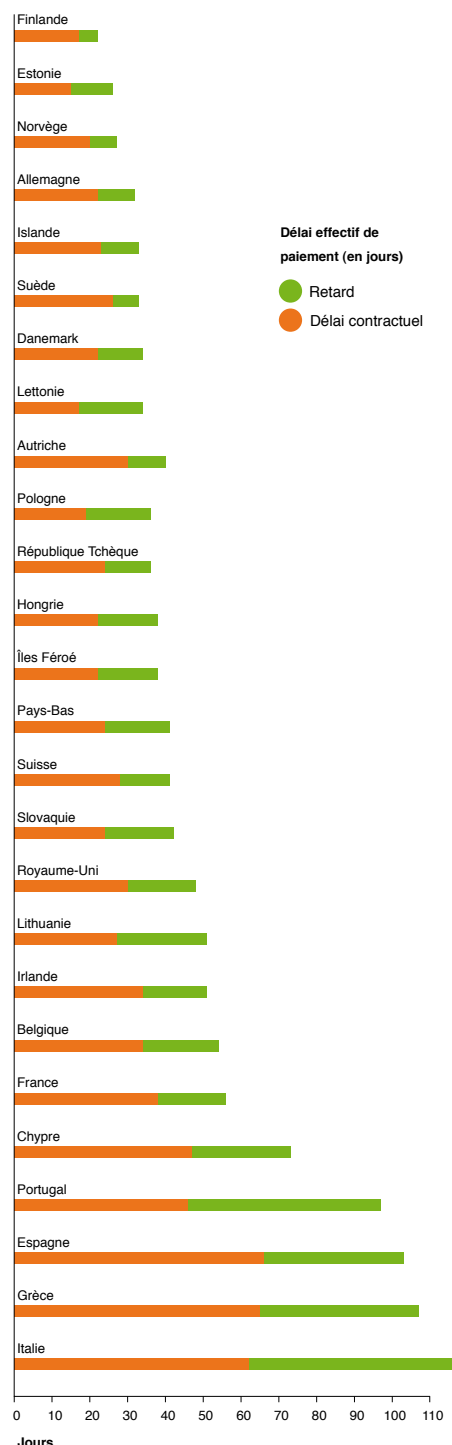
- Un suivi immédiat des comptes clients après la date d'échéance
- Une collaboration plus étroite entre les ventes et la finance afin de prévenir et d'éviter les impayés
- Un pilotage de la solvabilité de l'ensemble des clients et prospects de façon continue
- Une systématisation de paiement d'acomptes pour les nouveaux clients
- Un contact régulier avec les clients, notamment par téléphone et par courrier électronique
- Une amélioration des processus de gestion du poste clients, et ce dans toutes les directions de l'entreprise

Fait rassurant, une grande majorité d'entreprises a pris conscience de la nécessité d'améliorer et d'affiner leurs procédures de gestion du poste client. L'enquête montre que les entreprises qui ont le mieux résisté à la crise sont celles qui ont mis en place des processus de gestion du crédit performants.

Les banques sont critiquées

Dans la majorité des pays européens, les banques sont particulièrement critiquées. Elles sont relativement réticentes pour prêter et ont dû renforcer les critères de solvabilité, en particulier pour les PME, du fait de leur propre fragilisation et des contraintes réglementaires. Cela risque d'entraîner la faillite de milliers d'entreprises viables.

Les PME – qui représentent 65 % des 6000 entreprises interrogées – disent en majorité faire face à d'énormes dif-



ficultés malgré les discours des politiques sur des premiers signes de reprise. Environ 52 % souffrent de la réduction de l'accès au crédit. Elles déclarent que leur capacité à surmonter la crise financière ou à investir effectivement pour se développer est entravée par la réticence des banques à leur prêter de l'argent. Ceci pèse également sur le taux de chômage en Europe, qui a déjà atteint des niveaux inquiétants.

Les effets dévastateurs pour les petites et moyennes entreprises de la crise financière et bancaire sont le reflet de la situation aux États-Unis, où le nombre de faillites a augmenté de 32 % en 2009 par rapport à 2008, avec environ 1,4 millions de déclarations de faillites de particuliers et d'entreprises. Selon l'Association Mondiale de Presse (AP), 116 000 faillites d'entreprises ont été enregistrées au mois de décembre 2009 dans les économies majeures dans le monde, soit une augmentation massive de 22% par rapport au même mois de l'année précédente.

Bien que la reprise en Europe soit plus compliquée et fragile qu'aux États-Unis, une avancée très positive est la décision par la Banque Européenne d'Investissement d'augmenter son soutien aux PME en mettant quelques 30 milliards d'euros à disposition au cours des trois prochaines années. Les fonds ont mis longtemps à parvenir aux PME, mais la Banque et la Commission Européennes assurent que l'organisation est maintenant en place pour octroyer les prêts. De même, adoptée en juin 2008 par la Commission Européenne, l'initiative en faveur des PME (« Small Business Act ») doit permettre d'aider les PME à surmonter les problèmes qui continuent à entraver leur développement.

Une demande pour davantage de législation

De nombreuses entreprises demandent une amélioration de la législation, particulièrement en ce qui concerne la mise en place de frais pour les clients débiteurs et l'application des intérêts de retards pour les factures non réglées à l'échéance. Par contre, de nombreuses entreprises interro-

gées mentionnent leur crainte de mettre en danger la relation avec leurs clients s'ils appliquent des intérêts de retard car cela n'est pas une « norme » établie dans leur pays.

Dans les pays nordiques, la loi impose la prise en charge systématiquement par le client débiteur des frais et des intérêts appliqués sur les factures réglées au-delà de l'échéance.

Évolution des risques d'impayés

L'étude souligne une baisse du délai effectif moyen en Europe. Ce délai est revenu à son niveau de 2008 de 55 jours (versus à 57 jours en 2009). Et cette embellie a lieu sur l'ensemble des transactions (particuliers, entreprises et secteur public). Cependant, cette « amélioration » ne doit pas être vue comme un phénomène paneuropéen car il y a des écarts importants d'un pays à l'autre. Par contre, le taux de pertes sur créances irrécouvrables a continué à augmenter, passant de 2,4% à 2,6%, et cette hausse est visible dans la grande majorité des pays européens. Dans les pays nordiques où les règlements rapides restent la règle, le taux de pertes a littéralement explosé. Il passe par exemple en Finlande de 1% à 2%.

La réalité est que, tandis qu'une légère lueur se profile au bout du tunnel de la récession, l'enquête EPI d'Intrum Justitia montre que peu d'entreprises peuvent dire avec certitude à quelle distance se trouve cette lueur. La récession continue à avoir des répercussions importantes. Avec une dette publique à des niveaux prodigieux, les économies de l'Europe, à quelques exceptions près, n'ont pas progressé du tout au cours des trois derniers trimestres de 2009 (source avril 2010 - Eurostat). La plupart des personnes interrogées ont déclaré qu'elles s'attendent à peu de changement en 2010.

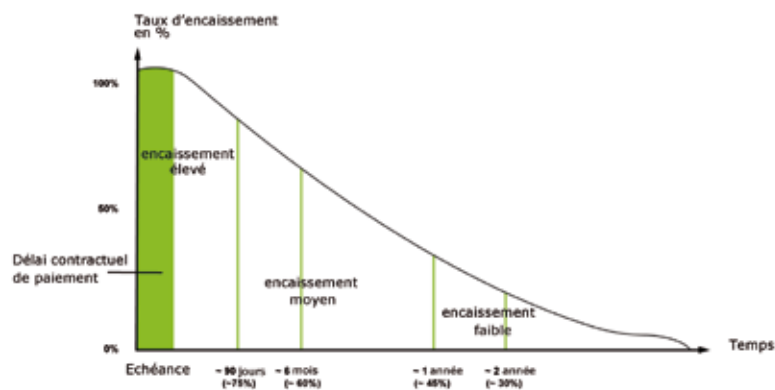
Il n'y a pas de remède miracle pour que les entreprises, les services publics ou même les particuliers surmontent cette conjoncture économique difficile, à part un engagement fort de tous pour limiter l'endettement et améliorer la ges-



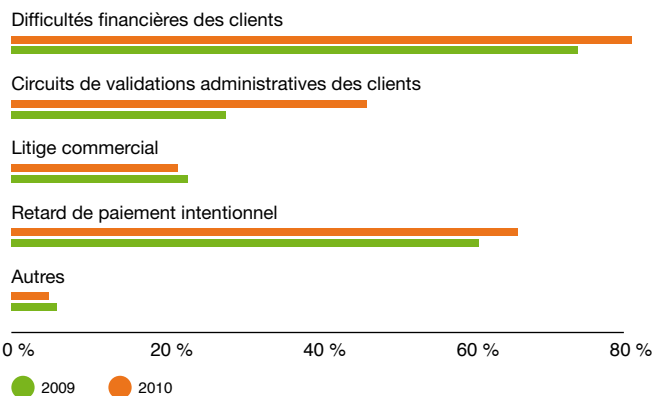
tion du crédit. L'enquête souligne que la récession oblige les entreprises à réévaluer et à améliorer leur approche de la gestion du crédit, ce qui devrait contribuer à éviter un retournement de tendance.

L'enquête montre également clairement à quel point les entreprises craignent les retards et les non-paiements. Et cette crainte freine le commerce transfrontalier au sein de l'Union Européenne. Une législation applicable au niveau de l'UE pour sécuriser les paiements entre les frontières, générerait une augmentation des transactions, ce qui profiterait aux économies, à l'emploi et à la croissance au niveau local.

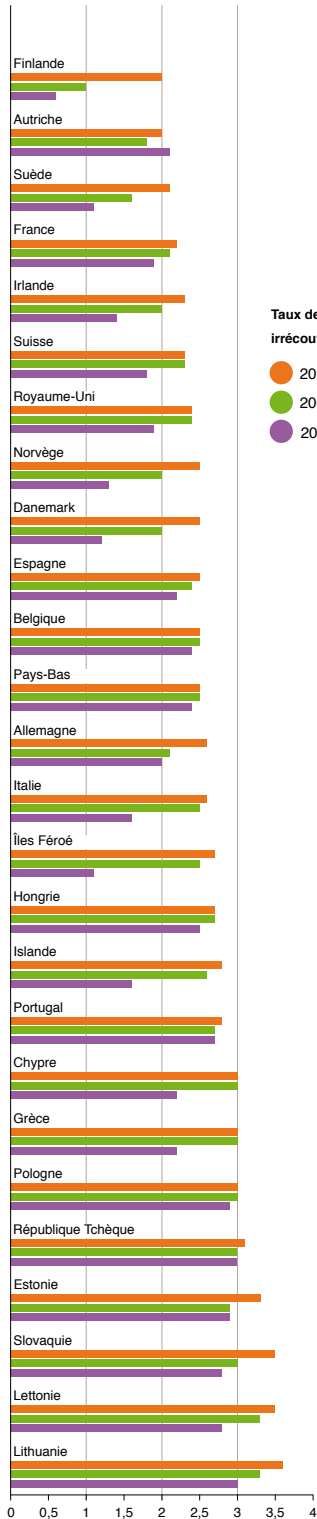
En synthèse, les conséquences principales des retards de paiements sont une perte de revenus ainsi que des problèmes de liquidité. Compte tenu des difficultés persistantes d'accès au crédit, la situation générale apparaît toujours difficile. La reprise économique est fragile en Europe. Un des constats majeurs de l'enquête EPI 2010 Intrum Justitia reste une inquiétude partagée par les entreprises européennes pour leur avenir, et ce tout particulièrement parmi les PME.



Raisons des retards de paiement

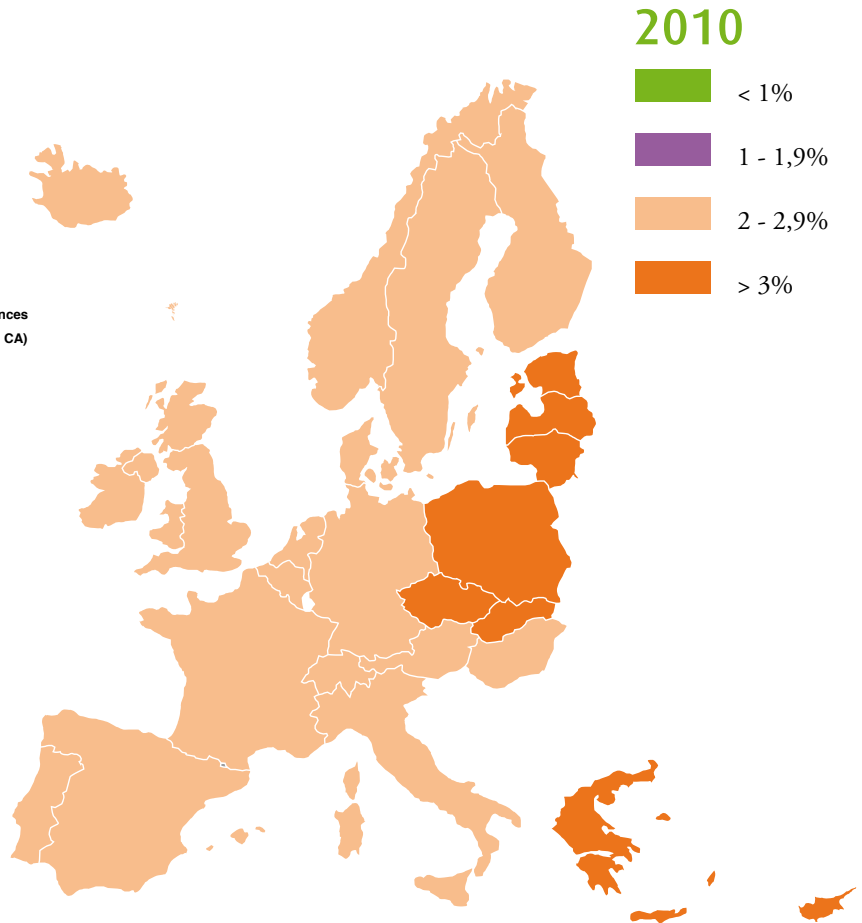


Taux de pertes sur créances irrécouvrables



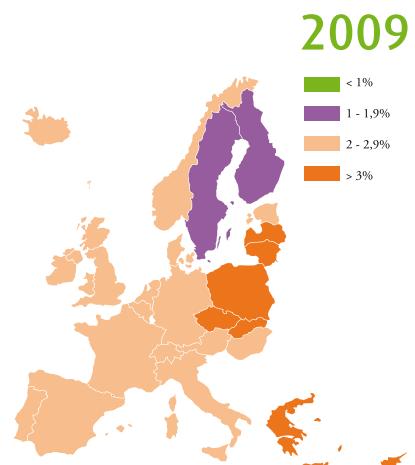
Taux de pertes sur créances irrécouvrables (en % du CA)

- 2010
- 2009
- 2008



2010

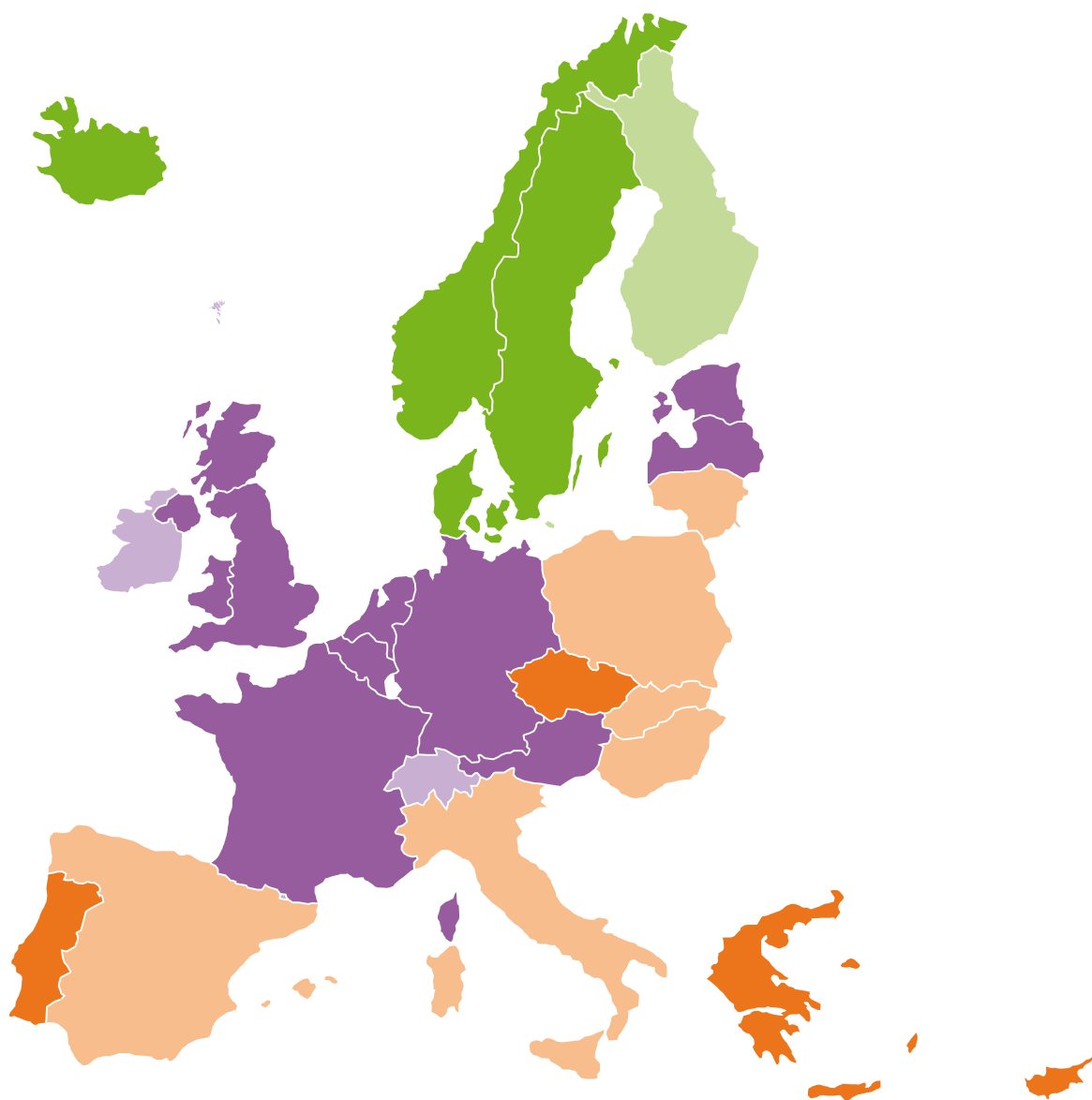
- < 1%
- 1 - 1,9%
- 2 - 2,9%
- > 3%



2009

- < 1%
- 1 - 1,9%
- 2 - 2,9%
- > 3%

EUROPEAN PAYMENT INDEX



RAPPORTS PAR PAYS

Rapports par pays

Vous trouverez pour chaque pays un profil individuel de risques. Ce profil traduit de façon simplifiée les critères élémentaires d'évaluation globale des risques d'impayés (Payment Index).

Explication des indicateurs de risques :

Délai effectif de paiement	Mesure du délai effectif de paiement en jours.
Retard	Mesure la durée du retard en jours par rapport au délai de paiement contractuel.
Répartition des créances	Mesure la répartition du montant total des créances selon l'ancienneté de la créance.
Pertes	Mesure des taux de pertes sur créances irrécouvrables.
Prévisions	Mesure les prévisions des entreprises interrogées sur l'évolution des risques d'impayés.
Conséquences	Mesure les conséquences des retards de paiement auxquelles les entreprises interrogées pensent être exposées.

Pour mieux comprendre le Payment Index, merci de vous reporter à l'explication ci-après.

Payment Index

Le Payment Index a été développé par Intrum Justitia pour comparer les risques de paiement de différentes économies, régions et secteurs.

Il est basé sur un total de huit sous-indices obtenus à partir d'un ensemble de 21 informations clés. Il intègre aussi bien des données financières de l'entreprise que des prévisions des entreprises interrogées : délai contractuel de paiement (en jours), retard de paiement (en jours), délai effectif de paiement (en jours), répartition des créances, taux de pertes sur créances irrécouvrables (en %), prévision de l'évolution des risques, prévision des conséquences des retards de paiement, causes des retards de paiement...

Risk Index - Explication

100	Absence totale de risque : le paiement a lieu à la livraison
101 - 129	Risque faible : mesures de prévention
130 - 149	Intervention nécessaire, mesures de réduction des risques recommandées
150 - 174	Intervention indispensable, mesures de réduction des risques nécessaires
175 >	Intervention d'urgence, mesures de réduction des risques vitales





AUTRICHE

Payment Index

2008	152
2009	153
2010	153

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	65	21	14
2009	64	34	2
2010	62	33	5

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

2008	2,1	
2009	2,0	
2010	2,0	

Export

Risk Index

Italie	163	
Allemagne	153	
Suisse	145	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	34.610	
Croissance	1,3	0,7
Taux de chômage	5,2	10
Inflation	1,4	1

(Estimations pour 2010)

Les 8,3 millions d'autrichiens ont vu leur économie se contracter de 3,6% en volume en 2009. Les crises mondiales ont fragilisé l'économie et ont fait monter le chômage à des taux jamais atteints depuis 1950. Les bonnes performances des exportations, de la production industrielle ont diminué fortement, selon l'Institut de recherches économiques autrichien (WIFO). Bien que la tendance à la baisse semble avoir cessé au milieu de l'année 2009 avec un redressement des exportations et de la production industrielle autrichiennes et des prévisions de progression du PIB de 1,3% en 2010, la récession devrait avoir des conséquences durables sur le marché du travail et les finances publiques. Les prévisions pour le taux de chômage sont de 8,1% en 2011. Le gouvernement autrichien a réduit considérablement les dépenses publiques en vue d'économiser jusqu'à 3,4 milliards d'euros par an et prévoit d'augmenter les impôts sans menacer la consommation.

Paiement: Comportement et risques

Il y a des bonnes nouvelles et des mauvaises nouvelles pour l'Autriche. Sur le plan positif, les particuliers payent en moyenne 10 jours plus tôt que l'an dernier, suite aux initiatives de 2009 d'abaisser le délai contractuel de paiement accordé aux particuliers de 24 jours à 19 jours. Sur le plan négatif, le délai effectif de paiement est en augmentation de 3 jours pour les transactions commerciales et celles du secteur public. Et sur la répartition des créances, on observe une forte augmentation des créances les plus anciennes (de plus de 90 jours).

Environ 57% (47 %) des personnes interrogées pensent que le risque lié au poste clients restera stable en 2010. 45% prévoient des charges financières supplémentaires. Et, 81% (82%) déclarent que les retards de paiement sont dus principalement aux difficultés financières de leurs clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	19	27	29
Délai effectif moyen de paiement en jours	25	38	43
Retard moyen de paiement en jours (2010)	6	11	14
Retard moyen de paiement en jours (2009)	16	8	11

BELGIQUE



Développement économique (%)

		Moyenne EU27
PIB par habitant	32.965	
Croissance	1	0,7
Taux de chômage	9	10
Inflation	1,6	1

(Estimations pour 2010)

Avec les trois-quarts environ de ses échanges commerciaux réalisés avec d'autres pays de l'Union européenne, il était évident que la Belgique allait être énormément touchée par la récession de 2009. Les 10 millions de citoyens du pays ont vu l'économie nationale ralentir de 3%, recul le plus important depuis la seconde guerre mondiale, selon le rapport annuel de la Banque nationale belge. Au lendemain de la récession, le déficit budgétaire atteint 6% du PIB et 64.000 emplois ont été perdus, entraînant un taux de chômage de 4%. La bonne nouvelle est que le cercle vicieux a été rompu par une série de politiques budgétaires et monétaires drastiques mises en oeuvre par le gouvernement, et la banque prédit que l'économie belge progressera de 1% en 2010. La confiance des entrepreneurs s'est renforcée au début de l'année 2010 avec des études révélant que les secteurs des services, des échanges commerciaux et du bâtiment sont plus optimistes pour l'avenir. Les consommateurs semblent retenir leur souffle. Une étude réalisée par la Banque nationale belge en février a révélé un scepticisme considérable des ménages en ce qui concerne leur situation financière et leurs capacités d'épargne futures.

Paiement : Comportement et risques

Le risque d'impayés en Belgique semble s'être stabilisé ces derniers mois. Seule la répartition des créances se dégrade avec une augmentation importante des créances de 31 à 90 jours. Les personnes interrogées sont nettement plus optimistes pour 2010 sur l'évolution des risques liés au poste client : 52% craignent une augmentation contre 72% l'an dernier.

50% des entreprises interrogées déclarent subir une baisse des liquidités due à des retards ou des non-paiements. 88% pensent que les retards de paiement sont dus aux difficultés financières de leurs clients. Et 30% indiquent que la récession les rend moins confiant par rapport au soutien financier de leur banque pour développer leur activité.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	23	35	45
Délai effectif moyen de paiement en jours	35	52	76
Retard moyen de paiement en jours (2010)	12	17	31
Retard moyen de paiement en jours (2009)	12	17	31

Payment Index

2008	154
2009	156
2010	156

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

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

2008	2,4	
2009	2,5	
2010	2,5	

Export

Risk Index	
RU	155
Allemagne	153
Pays-Bas	153
France	150



CHYPRE

Payment Index

2008	172
2009	173
2010	173

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	25	38	37
2009	30	37	33
2010	29	31	40

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

2008	2,2	
2009	3,0	
2010	3,0	

Export

Risk Index

Espagne	167	
RU	155	
Allemagne	153	
France	150	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	23.212	
Croissance	0,1	0,7
Taux de chômage	5,5	10
Inflation	1	1

(Estimations pour 2010)

Chypre n'a pas suivi ses voisins de l'Union européenne dans la récession avant la fin du premier semestre 2009. Dépendant fortement du tourisme, des services financiers et de l'immobilier, il était inévitable que la République soit touchée par la crise économique mondiale et par la réduction de la demande étrangère qui suivrait. Le nombre de touristes arrivant sur l'île a diminué de 10,9%. Le PIB a baissé de 0,8% en 2009 et le déficit budgétaire a augmenté pour atteindre environ 3,5% du PIB, dépassant les critères de déficit budgétaire de l'Union européenne. Le taux de chômage devrait s'élever à 5,5% cette année et probablement même 7% en 2011, et le gouvernement fait face à des finances qui se dégradent avec une réduction des salaires des fonctionnaires, des réductions sur les avantages sociaux et des mesures drastiques pour lutter contre l'évasion fiscale.

Paiement : Comportement et risques

A Chypre, la situation reste inquiétante. Le délai effectif de paiement des services publics augmente passant de 70 à 75 jours, il reste stable pour les transactions commerciales et s'améliore avec les particuliers. La répartition des créances a évolué de manière défavorable, les créances de plus de 90 jours passant de 33% à 40%. Le taux de pertes reste stable au niveau inquiétant de 3%.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours		30	60
Délai effectif moyen de paiement en jours		55	90
Retard moyen de paiement en jours (2010)	25	30	20
Retard moyen de paiement en jours (2009)	25	27	15

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	13.463	
Croissance	0,8	0,7
Taux de chômage	9	10
Inflation	0,9	1

(Estimations pour 2010)

Les quatre années de forte croissance ininterrompue reposant sur les exportations ont cessé en 2009 en conséquence de la crise financière mondiale, avec de PIB qui a baissé d'environ 4,3%. La contraction a été pire que ce que le gouvernement avait prévu et a été provoquée par la forte baisse de l'industrie tchèque avec le ralentissement des commandes de l'étranger. Le taux de chômage s'élève à environ 9,3%. Les analystes de la banque Komerční banka ont indiqué que l'éventuelle reprise serait 'lente, de faible ampleur et très vulnérable', les consommateurs continuant à restreindre leurs dépenses.

Paiement : Comportement et risques

Les particuliers et les entreprises payent en moyenne plus rapidement que l'an dernier. Et, le retard moyen de paiement a diminué pour les particuliers (-6 jours) et les entreprises (-4 jours), tandis qu'il reste inchangé pour le secteur public. Par contre, la répartition des créances s'est dégradée avec une forte augmentation des créances de plus de 90 jours. Le taux de pertes a également évolué, passant de 3% à 3,1%.

La majorité des personnes interrogées estiment que les risques sont stabilisés à un niveau élevé. 59% déclarent subir des charges financières supplémentaires, une perte de revenu et un problème de liquidité à cause des retards de paiements. 94% déclarent être réglés en retard car leurs clients ont des difficultés financières ou payent en retard intentionnellement.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	18	30	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	30	45	35
Retard moyen de paiement en jours (2010)	12	15	10
Retard moyen de paiement en jours (2009)	18	19	10

Payment Index

2008	171
2009	172
2010	173

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	60	24	16
2009	60	30	10
2010	60	22	18

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

2008	3,0	
2009	3,0	
2010	3,1	

Export

Risk Index

Pologne	163	
Italie	163	
Slovaquie	162	
Autriche	153	
RU	155	
Allemagne	153	
France	150	



DANEMARK

Payment Index

2008	132
2009	136
2010	137

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	68,6	24,9	6,5
2009	63	27	10
2010	59	28	13

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

2008	1,2	
2009	2,0	
2010	2,5	

Export

Risk Index

RU	155	
Allemagne	153	
Pays-Bas	153	
France	150	
Norvège	134	
Suède	130	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	35.349	
Croissance	1,5	0,7
Taux de chômage	4,6	10
Inflation	1,3	1

(Estimations pour 2010)

Le Danemark détient le triste record d'être le premier pays de l'Union européenne à être officiellement en récession depuis 2008, et continue à être en proie au plus fort ralentissement de son économie depuis quatre décennies. Le PIB a diminué de plus de 4% et le chômage qui a pendant très longtemps été faible a monté en flèche suite à la récession. Près de 4% de la main-d'oeuvre de 2,9 millions de personnes du pays est sans travail. Le gouvernement danois a lancé des mesures politiques de grande ampleur dans le secteur financier pour lutter contre la crise financière, mais le ralentissement des crédits a été seulement endigué, la demande de financement ayant également ralenti face à des politiques de prêt prudentes et des prix de l'immobilier moins élevés.

Paiement : Comportement et risques

La tendance de dégradation en matière de paiement au Danemark semble s'être stabilisée, avec des retards de paiement qui restent inchangés. Par contre, la part des créances anciennes a augmenté légèrement mais surtout le taux de pertes a explosé, passant de 2% à 2,5%. Le nombre de faillites a augmenté de 50 % en 2009 par rapport à 2008.

60% (68%) des personnes interrogées prévoient que les risques en matière de paiement augmenteront dans les 12 prochains mois. 77% (69%) pensent qu'elles sont réglées en retard compte tenu des difficultés financières de leurs clients. Les retards de paiement intentionnels sont répertoriés comme un problème majeur et 55% des entreprises déclarent qu'elles ont subi des problèmes de liquidité en raison des retards de paiement de leurs clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	16	25	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	26	37	38
Retard moyen de paiement en jours (2010)	10	12	13
Retard moyen de paiement en jours (2009)	10	12	13

ESTONIE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	9.996	
Croissance	-0,1	0,7
Taux de chômage	15	10
Inflation	0,4	1

(Estimations pour 2010)

L'économie libéralisée de l'Estonie a plongé dans une profonde récession au milieu de l'année 2008 et a eu un des taux de contraction les plus élevés du monde en 2009 avec un PIB chutant de presque 15%. Cette économie autrefois florissante – reposant sur le secteur de l'électronique et des télécommunications et sur ses liens commerciaux avec l'Allemagne, la Finlande et la Suède – doit se relever du grave effondrement du marché de l'immobilier qui a marqué le début de la récession du pays. Le taux de chômage est monté en flèche pour atteindre plus de 15% - le troisième le plus élevé dans l'Union européenne après la Lettonie et l'Espagne - sans aucun signe d'amélioration à court terme. La récession cessera peut-être, mais les secteurs de la vente au détail et de l'industrie sont largement en dessous de leurs niveaux records du début de l'année 2008.

Paiement : Comportement et risques

En Estonie, les comportements de paiement des particuliers et des entreprises sont inchangés. Par contre, ils ont empiré dans le secteur public, où les retards de paiement ont augmenté de 50% passant de 6 à 9 jours. Le taux de pertes a explosé, passant de 2,9% à 3,3%, tandis que la répartition des créances a évolué de façon défavorable avec une proportion de créances de plus de 90 jours de 15% (9%).

Sur une note plus positive, 63% des personnes interrogées pensent que les risques liés au poste clients seront stables dans les 12 prochains mois. Environ 92% pensent que les retards de paiement sont dus aux problèmes financiers de leurs clients. Un pourcentage inquiétant de 88% (84%) déclarent qu'ils sont payés tardivement intentionnellement, un des pourcentages les plus élevés en Europe. Les principales conséquences des retards ou non-paiements sont une perte de revenu et un problème de liquidité.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	10	20	15
Délai effectif moyen de paiement en jours	18	36	24
Retard moyen de paiement en jours (2010)	8	16	9
Retard moyen de paiement en jours (2009)	8	16	6

Payment Index

2008	150
2009	152
2010	154

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	68,5	20,7	10,8
2009	66	25	9
2010	63	22	15

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

2008	2,9	
2009	2,9	
2010	3,3	

Export

Risk Index

Lituanie	164	
Allemagne	153	
Lettonie	157	
Suède	130	
Finlande	126	



ÎLES FÉROÉ

Payment Index

2008	140
2009	146
2010	147

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	48,3	36,5	15,2
2009	33	50	17
2010	32	43	25

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

2008	1,1	
2009	2,5	
2010	2,7	

Export

Risk Index

RU	155	
Pays-Bas	153	
Danemark	137	
Norvège	134	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	34.200	
Croissance	3,4	0,7
Taux de chômage	6	10
Inflation	1	1

(Estimations pour 2010)

La consommation des ménages a diminué d'environ 10% en 2009 dans les îles Féroé, un pays autonome du royaume du Danemark. L'économie – qui est entrée en récession à l'automne 2008 – dépend largement de la pêche, qui représente presque 95% des exportations et environ 50% du PIB. Le taux de chômage a augmenté en 2009 pour atteindre environ 3,5% et, d'après les prévisions du gouvernement, risque d'augmenter davantage pour atteindre environ 5-6% en 2010. Un des plus gros défis auquel l'économie féroïenne fait face est l'administration de l'industrie de la pêche, où les entreprises de pêche rencontrent des problèmes importants dans leurs activités, en raison du manque de stock de poissons, de prix de vente faibles et de prix du pétrole élevés, selon une étude du gouvernement.

Paiement : Comportement et risques

Les risques d'impayés continuent d'augmenter aux îles Féroé. Le seul signe positif est une légère amélioration des retards de paiement, avec une baisse généralisée de 2 à 3 jours. La tendance est moins favorable pour la répartition des créances, avec une augmentation de 8 % du nombre de factures impayées de plus de 90 jours. Et, plus une facture est réglée tardivement, moins il y a de chances qu'elle soit réglée dans sa totalité. Ce n'est pas une bonne nouvelle pour un pays, dont l'économie dépend presque exclusivement de son industrie de la pêche. Le taux de pertes a également augmenté, passant de 2,5% à 2,7%.

Environ 90% des personnes interrogées déclarent que la conséquence principale des retards de paiement est une perte de revenus. 62% pensent que les risques d'impayés resteront stables pour les 12 prochains mois. Et 74% estiment être payés tardivement car leurs clients rencontrent des difficultés financières.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	18	22	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	35	40	39
Retard moyen de paiement en jours (2010)	17	18	14
Retard moyen de paiement en jours (2009)	19	21	17

FINLANDE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	35.349	
Croissance	0,9	0,7
Taux de chômage	9	10
Inflation	0,2	1

(Estimations pour 2010)

En 2009, la Finlande a perdu les fruits de trois années de croissance économique ininterrompue, la récession ayant engendré une baisse de presque 8% du PIB en volume annuel. Cela a engendré de graves problèmes, le chômage et la détérioration des finances publiques n'étant que deux d'entre eux. Selon une prévision de la Banque de Finlande, les niveaux du PIB d'avant la crise ne seront pas atteints à nouveau avant la fin de 2011. La Banque prévoit que la reprise sera lente et dépendra de la capacité du commerce mondial à sortir l'économie finlandaise, qui repose sur les exportations, de son impasse actuelle. La contribution à la croissance de la consommation des ménages s'est révélée négative en 2009, le degré d'incertitude élevé ayant incité les ménages à épargner davantage.

Paiement : Comportement et risques

La répartition des créances a évolué favorablement, 77% (74%) d'entre elles étant réglées dans les 30 jours. Les retards de paiement restent stables, et les délais de paiement ont diminué en moyenne d'une journée. Par contre, les taux de pertes ont doublé, passant de 1% à 2%. Une des causes est l'augmentation rapide des défaillances d'entreprises.

Environ 60% des personnes interrogées pensent que les risques en matière de paiement resteront identiques, tandis que 27% pensent qu'ils vont se dégrader. 80% (77%) déclarent être payées plus tardivement car leurs clients ont des difficultés financières, et 67% estiment que les retards de paiement sont intentionnels. 52% (50%) observent que leur trésorerie a été affectée par les paiements tardifs. Fait intéressant, 70% disent que la récession les a rendu plus confiant par rapport au soutien de leurs banques et à la solidité de leur organisation de gestion du poste clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	12	20	20
Délai effectif moyen de paiement en jours	17	27	24
Retard moyen de paiement en jours (2010)	5	7	4
Retard moyen de paiement en jours (2009)	5	7	4

Payment Index

2008	123
2009	125
2010	126

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	74	22	4
2009	74	22	4
2010	77	20	3

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

2008	0,6	
2009	1,0	
2010	2,0	

Export

Risk Index		
RU	155	
Allemagne	153	
Pays-Bas	153	
Suède	130	



FRANCE

Payment Index

2008	146
2009	150
2010	150

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	39	45	16
2009	42	36	22
2010	44	36	20

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

2008	1,9	
2009	2,1	
2010	2,2	

Export

Risk Index

Espagne	167	
Italie	163	
Belgique	156	
RU	155	
Allemagne	153	
Pays-Bas	153	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	32.289	
Croissance	1,4	0,7
Taux de chômage	10,2	10
Inflation	1,4	1

(Estimations pour 2010)

L'économie française a commencé à sortir de la récession au milieu de l'année 2009 et le président Nicolas Sarkozy optimiste a déclaré qu'il pensait que la croissance économique de la France en 2010 pourrait dépasser 1,4% prédit par le gouvernement français. Plusieurs analystes disent que la consommation des ménages stimulera l'économie française en 2010. Toutefois, les effets de la récession continuent à avoir des conséquences inquiétantes. L'Insee, le bureau des statistiques national, a prédit que le chômage - qui est le plus élevé depuis trois ans - continuera à augmenter pour atteindre 10,2% en 2010. Après une augmentation de 12% environ en 2009 (versus 2008), le nombre de faillites d'entreprise continue également à progresser. Au cours de l'année, la production intérieure brute a diminué d'environ 2,2% en 2009, le recul le plus important depuis la seconde guerre mondiale, tandis que d'autres chiffres de l'Insee ont révélé que la production annuelle totale de la France a chuté de 3,1%, la pire chute en 60 ans.

Paiement : Comportement et risques

En France, la situation s'est améliorée. Pour les particuliers, le délai moyen effectif de paiement est resté stable. Par contre, il a baissé de manière significative pour les transactions commerciales (59 jours contre 63) et celles avec le secteur public (65 jours contre 70). Et les retards de paiement sont restés stables. La mise en place de la loi de modernisation de l'économie (LME) ainsi que la refonte pour améliorer les délais de paiement de la sphère publique semblent donc porter leurs fruits. La répartition des créances évolue également favorablement avec une diminution des créances de plus de 90 jours (20% versus 22%). Seule ombre au tableau, le taux de pertes augmente, passant de 2,1% à 2,2%.

Les entreprises françaises interrogées sont plus optimistes qu'en 2009. Seulement 47% (versus 65% en 2009) craignent une augmentation des risques liés au poste clients au cours de l'année à venir. Plus de 50% déclarent que les charges financières supplémentaires et les pertes de revenus dus aux retards de paiement constituent une menace. Environ 84% (80%) estiment que les difficultés financières de leurs clients expliquent les paiements tardifs.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	29	41	44
Délai effectif moyen de paiement en jours	43	59	65
Retard moyen de paiement en jours (2010)	14	18	22
Retard moyen de paiement en jours (2009)	19	18	22

ALLEMAGNE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	30.038	
PIB par habitant	1,2	0,7
Taux de chômage	8,3	10
Inflation	0,5	1

(Estimations pour 2010)

L'Allemagne est la plus grande économie d'Europe. L'Allemagne est sortie de la récession l'été dernier grâce à une augmentation des exportations et de la demande pour entrer dans une phase de faible reprise. Bien qu'une baisse passagère au cours du dernier trimestre résultant de niveaux de consommation et d'investissement moins élevés ait menacé la reprise, les analystes ont constaté que le ralentissement n'était que temporaire. Malgré une déclaration du Ministre de l'économie allemand mi-février que la reprise économique du pays n'était pas encore autonome, le gouvernement allemand a déclaré qu'il prévoyait une croissance de l'économie de l'Allemagne de 1,2% au cours de 2010, favorisée par une forte augmentation des exportations.

Paiement : Comportement et risques

Reflétant peut-être le redressement de l'économie de l'Allemagne, les factures sont réglées plus rapidement. Les délais et les retards de paiement ont fortement diminué. La répartition des créances est mieux équilibrée, 69% (60%) étant payées dans les 30 jours. Par contre, l'augmentation du taux de pertes est inquiétant, passant de 2,1% à 2,6%. Les faillites d'entreprises sont montées en flèche l'année dernière, augmentant de plus de 11% et marquant la première augmentation annuelle depuis 2003. L'insolvabilité des entreprises a également affecté la dette qui, selon le bureau des statistiques allemand, a atteint environ 85 milliards d'euros en 2009, alors qu'il s'élevait à 33,5 milliards d'euros un an auparavant.

Environ 54% des personnes interrogées pensent que les risques en matière de paiement resteront stables au cours des 12 prochains mois, et 42% qu'ils augmenteront. Plus de 70% déclarent que les retards de paiement ont affecté sérieusement leurs revenus et leurs liquidités. En tout, 83% estiment qu'elles sont payées tardivement car leurs clients ont eux-mêmes des difficultés financières, et nombre d'entre elles disent que ces retards sont intentionnels.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	15	25	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	25	35	36
Retard moyen de paiement en jours (2010)	10	10	11
Retard moyen de paiement en jours (2009)	15	19	15

Payment Index

2008	150
2009	153
2010	153

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	60	29	11
2009	60	24	16
2010	69	23	8

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

2008	2,0	
2009	2,1	
2010	2,6	

Export

Risk Index

Italie	163	
Belgique	156	
Autriche	153	
RU	155	
Pays-Bas	153	
France	150	



GRÈCE

Payment Index

2008	174
2009	180
2010	180

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	65	21	14
2009	64	34	2
2010	62	33	5

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

2008	2,2	
2009	3,0	
2010	3,0	

Export

Risk Index

Italie	163	
RU	155	
Allemagne	153	
France	150	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	23.318	
Croissance	-0,3	0,7
Taux de chômage	10	10
Inflation	1	1

(Estimations pour 2010)

Craignant que les problèmes financiers de la Grèce ne mettent en péril la zone Euro, le gouvernement grec a mis en œuvre au mois de mars des mesures d'austérité drastiques destinées à épargner 4,8 milliards d'euros. Ces mesures englobent des augmentations d'impôts et des réductions des dépenses, incluant le gel des pensions. La Grèce a adhéré à l'Euro en 2001. Les dépenses publiques se sont envolées alors que la Grèce commençait à tirer un avantage de son adhésion, une frénésie de dépenses publiques que le pays regrette aujourd'hui alors qu'il fait face à une dette énorme qui ne respecte pas les règles de déficit de l'Union européenne. La dette publique de la Grèce s'élève à environ 300 milliards d'euros, dette qui a augmenté considérablement suite à la crise financière et qui a déclenché une série d'émeutes et de grèves nationales des travailleurs et des étudiants.

Paiement : Comportement et risques

En dépit de la crise économique dramatique que traverse la Grèce, les résultats du rapport 2010 d'Intrum Justitia sur l'EPI indiquent une légère amélioration des comportements de paiement. Le délai effectif s'améliore significativement pour les transactions commerciales et celles avec les services publics, restant néanmoins à des niveaux très élevés. Et le taux de pertes est resté identique à un taux élevé.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours		30	75
Délai effectif moyen de paiement en jours		60	105
Retard moyen de paiement en jours (2010)		30	30
Retard moyen de paiement en jours (2009)		30	35

HONGRIE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	9.165	
Croissance	0	0,7
Taux de chômage	10,5	10
Inflation	4,3	1

(Estimations pour 2010)

La Hongrie subit une grave récession qui s'est révélée être un catalyseur pour des réformes structurelles, dont une réforme des impôts, une réforme des pensions de retraite et l'introduction d'une nouvelle réglementation fiscale. Ces politiques ont rétabli la confiance et ont aidé à stabiliser l'économie, bien que de nombreux analystes pensent que la gravité de la récession laissera des cicatrices dans la capacité de production. Le taux chômage en 2009 a atteint 10,7% et il devrait augmenter en 2010 pour atteindre presque 12%. Le FMI, qui est venu au secours financièrement de la Hongrie en février, est optimiste en ce qui concerne l'évolution du pays : « Le renforcement important des politiques sur l'année et demie précédente a renforcé la confiance et a mis la Hongrie sur la voie de la stabilité et de la croissance. Les dépenses publiques ont été réduites durablement, tandis que l'objectif de déficit des finances publiques a été relevé à 3,9% du PIB en 2009 afin d'éviter d'accentuer la contraction économique. »

Paiement : Comportement et risques

Fortement touchée par la récession, la confiance des entreprises hongroises a baissé au cours de l'année. Cependant les indicateurs de comportements de paiement sont restés globalement stables. On observe une dégradation de 4 jours du délai moyen de paiement des particuliers mais une amélioration respectivement de 5 et 10 jours, pour les entreprises et le secteur public. Le taux de pertes est identique à un niveau élevé de 2,7%, tandis que la répartition des créances s'est légèrement dégradée avec une augmentation des créances entre 31 et 90 jours mais une baisse significative des créances de plus de 90 jours.

La majorité des entreprises hongroises pensent que les risques en matière de paiement resteront identiques au cours de l'année à venir. Environ 90% pensent que les retards de paiement sont liés aux problèmes financiers de leurs clients. Selon les entreprises hongroises, la diminution des ventes est une conséquence immédiate de la crise financière. 51% déclarent que la récession les a rendues moins confiantes par rapport au soutien de leur banque et à l'organisation de leur poste clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	15	25	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	28	40	45
Retard moyen de paiement en jours (2010)	13	15	20
Retard moyen de paiement en jours (2009)	10	19	28

Payment Index

2008	161
2009	165
2010	165

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	54	34	12
2009	55	27	18
2010	52	35	13

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

2008	2,5	
2009	2,7	
2010	2,7	

Export

	Risk Index	
Pologne	163	
Italie	163	
Autriche	153	
RU	155	
Allemagne	153	
France	150	



ISLANDE

Payment Index

2008	134
2009	137
2010	138

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	62	27	11
2009	59	24	17
2010	60	23	17

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

2008	1,6	
2009	2,6	
2010	2,8	

Export

Risk Index

Espagne	167	
RU	155	
Allemagne	153	
Pays-Bas	153	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	27.286	
Croissance	- 6,5	0,7
Taux de chômage	6,7	10
Inflation	8,5	1

(Estimations pour 2010)

Jusqu'en 2008, l'Islande s'est forgé une réputation enviable pour sa croissance élevée, son taux de chômage faible et sa répartition des richesses. Cette réputation s'est évanouie d'un seul coup suite à l'effondrement du système bancaire du pays, lorsque la crise financière mondiale a fait sentir ses effets. L'année dernière, les islandais ont plongé dans une forte récession qui a balayé une partie importante des actifs, réduit considérablement la demande, fait augmenter le chômage et qui a durement touché les ménages. Les autorités islandaises ont mis en oeuvre une série de mesures en concertation avec le FMI destinées à restaurer le système financier, réouvrir le marché des changes et réparer les conséquences de l'effondrement du système bancaire sur les finances du trésor public.

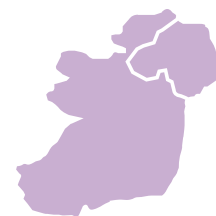
Païement : Comportement et risques

L'Islande souffre des conséquences de l'effondrement de son économie. Les particuliers payent en moyenne 5 jours plus tard et les entreprises 1 jour plus tard qu'un an auparavant. Sur une note plus positive, le secteur public paye plus rapidement, 6 jours plus tôt en moyenne. La répartition des créances s'est également améliorée, davantage de factures étant réglées dans les 30 jours. Par contre, le taux de pertes continue de progresser, passant de 2,6% à 2,9%. Et, l'Islande fait face à une forte augmentation des faillites.

Environ 53% des personnes interrogées pensent que les risques en matière de paiement continueront à augmenter au cours des 12 prochains mois. Elles estiment que les retards de paiement ont des conséquences négatives sur la trésorerie des entreprises. Et, 86% attribuent les retards de paiement aux problèmes financiers de leurs clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	20	25	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	34	34	32
Retard moyen de paiement en jours (2010)	14	9	7
Retard moyen de paiement en jours (2009)	9	8	13

IRLANDE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	37.646	
Croissance	-3	0,7
Taux de chômage	15	10
Inflation	-1,7	1

(Estimations pour 2010)

L'Irlande était auparavant surnommée le 'Tigre celtique' pour sa croissance économique spectaculaire, et était devenue un centre pour les industries de haute technologie. Ces jours sont révolus, avec une contraction de l'économie d'environ 8% en 2009 qui devrait chuter de 3% en 2010. Alors que l'économie mondiale connaissait des difficultés, les exportations irlandaises ont diminué fortement, des entreprises ont fermé et le chômage est monté en flèche, avec près de 15% de la population qui devrait être sans emploi en 2010. Avec une dette nationale qui augmente de manière alarmante et un déficit budgétaire de 14% du PIB, le gouvernement irlandais a mis en œuvre des programmes d'austérité associant des augmentations des impôts et des réductions des dépenses.

Paiement : Comportement et risques

Les nouvelles d'Irlande sont mitigées. Les particuliers règlent plus rapidement leurs factures et les entreprises un peu moins rapidement qu'un an auparavant. Le secteur public a amélioré ses comportements de paiement. La répartition des créances se dégrade avec une augmentation de 4% des créances de plus de 90 jours. Et le taux de pertes passe de 2% à 2,3%, le pourcentage le plus élevé jamais mesuré en Irlande. En 2009, l'économie irlandaise a subi un taux de chômage à deux chiffres, une déflation, une paralysie dans l'accès au crédit et une augmentation du déficit budgétaire de l'état, tous ces éléments ont affecté la confiance des irlandais. Aussi, la majorité des personnes interrogées pensent que les risques en matière de paiement vont continuer à augmenter au cours des 12 prochains mois. Environ 90% (87%) s'accordent pour dire que les retards de paiements sont dus aux difficultés financières de leurs clients, les entreprises irlandaises subissant une baisse des ventes et des liquidités.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	25	40	36
Délai effectif moyen de paiement en jours	39	65	49
Retard moyen de paiement en jours (2010)	14	25	13
Retard moyen de paiement en jours (2009)	16	22	15

Payment Index

2008	142
2009	146
2010	147

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	45,3	42,7	12
2009	36	44	20
2010	35	41	24

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

2008	1,4	
2009	2,0	
2010	2,3	

Export

Risk Index	
Italie	163
Belgique	156
RU	155
Allemagne	153
France	150



ITALIE

Payment Index

2008	158
2009	162
2010	163

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	25	40	35
2009	25	40	25
2010	29	39	32

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

2008	1,6	
2009	2,5	
2010	2,6	

Export

Risk Index

Espagne	167	
RU	155	
Allemagne	153	
France	150	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	26.701	
Croissance	- 4.9	0,7
Taux de chômage	7.8	10
Inflation	0.8	1

(Estimations pour 2010)

L'Italie a été fortement touchée par le ralentissement économique mondial, avec un PIB en diminution de 4,9% en 2009, un pourcentage plus élevé que les prévisions du gouvernement. La situation économique désespérée du pays a été accentuée à la fin de l'année 2009, lorsque Mario Draghi, le gouverneur de la Banque d'Italie, a déclaré qu'il faudrait au moins quatre ans pour que l'Italie retrouve sa situation de 2007. Certains analystes prédisent que cela pourrait prendre plus longtemps étant donné la dépendance du pays sur ses exportations, particulièrement vers l'Allemagne où la demande paraît diminuer. Les observateurs montrent également du doigt les problèmes internes propres à l'Italie dont le niveau élevé de la dette nationale, une imposition élevée, un droit du travail rigide et le poids financier d'un système de retraites onéreux dans une population qui vieillit rapidement. Le gouvernement italien tente de limiter les dépenses publiques, mais la dette du pays reste beaucoup trop élevée. Une bonne nouvelle a été la mise en place d'un programme d'amnistie pour rapatrier les actifs non taxés détenus à l'étranger, cela a rapporté plus de 135 milliards de dollars fin 2009.

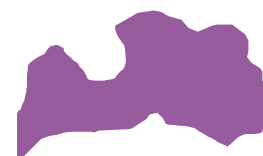
Paiement : Comportement et risques

Les risques en matière de paiement continuent à augmenter en Italie, où la majorité des factures sont réglées après 60 jours. Le secteur public, déjà très mauvais payeur, règle maintenant en moyenne à 186 jours (versus 128 jours soit 45% de plus). Les entreprises ont également allongé leur délai moyen de paiement de 9 jours (96 jours contre 88 jours). Seuls les particuliers n'ont pas changé leur comportement. Le taux de pertes progresse légèrement, à un niveau élevé de 2,6%. Et la répartition des créances se dégrade avec les créances de plus de 90 jours passant de 25% à 32%.

Environ 50% (70%) des personnes interrogées pensent que les risques en matière de paiement continueront à augmenter en 2010, tandis que 70% d'entre elles ont subi une baisse de revenus et des problèmes de liquidité à cause des retards de paiement. 93% déclarent que les paiements tardifs sont dus aux difficultés financières de leurs clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	40	66	100
Délai effectif moyen de paiement en jours	70	96	186
Retard moyen de paiement en jours (2010)	30	30	86
Retard moyen de paiement en jours (2009)	30	21	52

LETONNIE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	7.918	
Croissance	-4,0	0,7
Taux de chômage	17,1	10
Inflation	3,5	1

(Estimations pour 2010)

Avec une production économique qui a chuté de presque 25% au cours des deux dernières années et le taux de chômage le plus élevé dans l'Union européenne, atteignant presque 23%, l'économie de la Lettonie est dans une situation périlleuse. Acclamée il y a seulement deux ans comme un tigre balte pour ses capacités à générer une croissance rapide et à augmenter les salaires, le pays est aujourd'hui dans l'étreinte impitoyable d'un programme d'austérité acharné qui était le prix d'un prêt de sauvetage du FMI de presque 7,5 milliards d'euros. L'acharnement fiscal du gouvernement pour équilibrer le budget après des années de dépenses excessives a entraîné des augmentations d'impôts et des réductions massives des dépenses. Les services publics sont en difficulté, avec des budgets hospitaliers qui seront réduits de 40% en 2010, par exemple. Dans cette conjoncture catastrophique, les portes-monnaies des consommateurs sont également touchés, comme l'atteste la baisse de 30% de la consommation des ménages en 2009, qui aura à son tour des répercussions sur l'économie.

Paiement : Comportement et risques

Les comportements de paiement en Lettonie s'améliorent. L'ensemble des délais de paiement ont diminué avec une forte réduction pour les particuliers pour lesquels le délai passe de 20 jours à 12 jours. La répartition des créances a évolué favorablement, 50% d'entre elles étant réglées dans les 30 jours. Par contre, le taux de pertes, un des plus élevés d'Europe, est en progression, de 3,3% à 3,5%.

Les entreprises lettones ayant répondu à notre enquête ne prévoient aucun changement concernant les risques en matière de paiement au cours des 12 prochains mois. Et 96% d'entre elles déclarent que les retards de paiement sont liés aux difficultés financières de leurs clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	10	20	20
Délai effectif moyen de paiement en jours	25	42	33
Retard moyen de paiement en jours (2010)	15	22	13
Retard moyen de paiement en jours (2009)	20	23	14

Payment Index

2008	149
2009	156
2010	157

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	61	30	10
2009	48	34	18
2010	50	40	10

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

2008	2,8	
2009	3,3	
2010	3,5	

Export

Risk Index	
Pologne	163
Lituanie	164
Allemagne	153
Estonie	154
Suède	130
Finlande	126



LITUANIE

Payment Index

2008	157
2009	162
2010	164

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	59,3	29,7	9,7
2009	51	33	16
2010	45	32	23

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

2008	3,0	
2009	3,3	
2010	3,6	

Export

Risk Index

Pologne	163	
RU	155	
Allemagne	153	
Estonie	154	
Lettonie	157	
Pays-Bas	153	
France	150	
Danemark	137	
Suède	130	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	7.973	
Croissance	-3,9	0,7
Taux de chômage	15	10
Inflation	4,7	1

(Estimations pour 2010)

La banque centrale de Lituanie a prédit une croissance économique de zéro en 2010, suite au ralentissement de 15% 2009. Aussi sombre que cette prévision puisse paraître, une légère atténuation de la contraction économique au cours du dernier trimestre de 2009 a donné l'espoir que l'économie pourrait avoir touché le fond et pourrait se relever lentement, même s'il est peut-être trop tôt pour parler de fin de la récession. Le passage de la prospérité à la pauvreté de l'économie de la Lituanie est survenu après une période d'essor alimentée par son entrée dans l'Union européenne en 2004, à l'accès soudain à des prêts bon marché qui ont stimulé la consommation intérieure et provoqué un boom de l'immobilier. On peut aussi noter une légère atténuation du ralentissement qui a touché la production industrielle.

Païement : Comportement et risques

Peu de bonnes nouvelles pour l'économie de la Lituanie – l'ensemble des délais effectifs de paiement a augmenté, avec une forte dégradation pour le secteur public. Le retard a explosé passant de 15 à 30 jours (+100%). La répartition des créances évolue défavorablement avec une forte progression des créances de plus de 90 jours. Et le taux de pertes, le plus élevé d'Europe, est toujours en progression alarmante.

Les entreprises lituanaises estiment que les retards de paiement entraînent des pertes de revenus et menacent leur survie. Environ 98% (94%) d'entre elles déclarent que les difficultés financières de leurs clients entravent davantage le cycle de paiement. 51% se sentent moins confiantes par rapport au soutien financier de leur banque, depuis le début de la récession.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	21	30	30
Délai effectif moyen de paiement en jours	38	54	60
Retard moyen de paiement en jours (2010)	17	24	30
Retard moyen de paiement en jours (2009)	15	17	15

PAYS-BAS



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	36.140	
Croissance	0,3	0,7
Taux de chômage	6,5	10
Inflation	1,4	1

(Estimations pour 2010)

L'économie néerlandaise s'est contractée de 4 % en 2009, la baisse la plus élevée depuis 1931 (-3,6%). Toutefois, il y a des signes d'amélioration avec une croissance du PIB positive au dernier trimestre de 2009, après cinq trimestres consécutifs de contraction. Le CPB, le groupe de réflexion du gouvernement néerlandais, a prédit une croissance du PIB de 1,5% pour 2010. La banque centrale néerlandaise a mis en garde sur le fait que la reprise peut être fragile en raison des risques découlant d'une augmentation du chômage – actuellement de 5,6% environ - et d'une baisse des ressources du secteur privé. Le gouvernement néerlandais projette des remaniements des services sociaux et des pensions, dont une élévation de l'âge de la retraite de 65 à 67 ans. Le gouvernement dit qu'il continuera à se concentrer sur la création et le maintien des emplois et a affecté quatre milliards d'euros aux mesures de relance.

Paiement : Comportement et risques

La confiance des entreprises s'est améliorée aux Pays-Bas. Une majorité des entreprises interrogées (55%) pensent que les risques liés au poste client vont rester identiques. La répartition des créances s'est améliorée, avec 60% des factures réglées dans les 30 jours. Et les délais effectifs de paiement sont inchangés.

La majorité des néerlandais interrogés ont le sentiment que la crise financière a entraîné une baisse des liquidités et des pertes de revenus. Les problèmes financiers de leurs clients et les paiements tardifs intentionnels sont considérés comme une entrave majeure au développement de leur entreprise. Une majorité des entreprises déclarent qu'elles ont tiré ces leçons de la récession : un processus de gestion du poste client intégré dès le processus de vente, des conditions contractuelles plus strictes sur les délais de paiement; des actions plus rapides et plus déterminées envers les clients débiteurs.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	20	25	26
Délai effectif moyen de paiement en jours	31	42	49
Retard moyen de paiement en jours (2010)	11	17	23
Retard moyen de paiement en jours (2009)	11	16	22

Payment Index

2008	149
2009	153
2010	153

Répartition des créances (%)

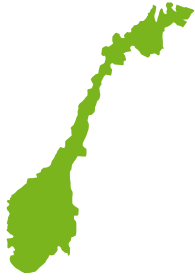
	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	60,6	30,2	9,2
2009	57	30	13
2010	60	32	8

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

2008	2,4	
2009	2,5	
2010	2,5	

Export

Risk Index	
Italie	163
Belgique	156
RU	155
Allemagne	153
France	150



NORVÈGE

Payment Index

2008	130
2009	134
2010	134

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	69,4	21,7	8,9
2009	63	25	12
2010	70	23	7

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

2008	1,3	
2009	2,0	
2010	2,5	

Export

Risk Index

RU	155	
Allemagne	153	
Pays-Bas	153	
France	150	
Suède	130	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	56,752	
Croissance	2	0,7
Taux de chômage	3,3	10
Inflation	2,3	1

(Estimations pour 2010)

Le ralentissement de l'économie norvégienne a commencé à se stabiliser en septembre 2009. Le secteur du pétrole et du gaz – qui représentait presque 30% des exportations en 2009 – a rendu le pays plus résistant que d'autres à la crise mondiale. L'économie du pays s'est contractée de 1,1% en 2009 suite au ralentissement financier et à la chute des prix du gaz. Même si le taux de chômage en Norvège reste bas – moins de 4% -, il a déclaré qu'aujourd'hui l'économie de la Norvège est vulnérable en raison de facteurs tels que le prix élevé de la main-d'œuvre, qui désavantage les entreprises du pays au niveau international. Il a demandé une réglementation bancaire plus stricte et une fiscalité plus performante pour aider à stabiliser le système financier et permettre à l'économie de s'auto-réguler.

Païement : Comportement et risques

La Norvège n'a pas été épargnée par le ralentissement mondial en dépit de ses ressources énormes en pétrole et en gaz. Bien que l'ensemble des délais effectifs de paiement se sont améliorés de 2 à 3 jours en moyenne, l'économie est touchée avec un nombre d'entreprises en faillite en progression de 38% par rapport à 2008. Et même si la répartition des créances évolue favorablement, 70% étant réglées dans les 30 jours, le taux de pertes est lui passé de 2% à 2,5%. Cette dégradation des comportements de paiement est un phénomène nouveau dans tous les pays nordiques qui, jusqu'à récemment, étaient considérés comme de bons exemples, avec les taux de pertes les plus faibles d'Europe.

La majorité des néerlandais interrogés prévoient que les risques en matière de paiement resteront identiques au cours des 12 prochains mois, avec des conséquences sur les revenus et sur la trésorerie. Environ 81% déclarent que les retards de paiement de leurs clients sont intentionnels.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	14	21	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	21	29	30
Retard moyen de paiement en jours (2010)	7	8	5
Retard moyen de paiement en jours (2009)	9	11	8

POLOGNE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	8.212	
Croissance	3	0,7
Taux de chômage	8,9	10
Inflation	2,2	1

(Estimations pour 2010)

La Pologne a survécu au ralentissement financier mondial mieux que prévu. Seul pays dans l'Union européenne dont l'économie ne s'est pas contractée, la Pologne a vu son PIB augmenter de 1,7%. Les raisons évoquées sont un système bancaire relativement sain et des niveaux bas d'endettement des particuliers et des entreprises. Le ministre des finances polonais prévoit que l'économie progressera de 3% en 2010, même si le pays dépend fortement de ses voisins de l'Union européenne, qui représentent les trois-quarts du total de ses exportations. Avec un taux de chômage d'environ 8,5%, le gouvernement a déclaré que pour aider à accélérer la croissance, il projette de mettre en place des mesures destinées à faciliter la vie des entreprises, notamment en réduisant considérablement les lourdeurs administratives.

Paiement : Comportement et risques

Un signe clair de la bonne santé de l'économie polonaise est une amélioration de l'ensemble des délais effectifs de paiement. On note également une évolution favorable de la répartition des créances avec une baisse des créances de plus de 90 jours. Et le taux de pertes reste stable, à un niveau par contre élevé de 3%.

La majorité des polonais interrogés sont positifs en ce qui concerne l'avenir et pensent que les risques en matière de paiement n'augmenteront pas au cours des 12 prochains mois. Environ 83% (97%) estiment qu'ils sont payés plus tard en raison des difficultés financières de leurs clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	17	20	20
Délai effectif moyen de paiement en jours	32	35	40
Retard moyen de paiement en jours (2010)	15	15	20
Retard moyen de paiement en jours (2009)	18	18	24

Payment Index

2008	159
2009	163
2010	163

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	61	28	11
2009	53	30	17
2010	53	32	15

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

2008	2,9	
2009	3,0	
2010	3,0	

Export

Risk Index	
RP	173
Italie	163
RU	155
Allemagne	153
France	150



PORTUGAL

Payment Index

2008	183
2009	184
2010	185

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	25,1	50,3	24,6
2009	32	39	29
2010	32	47	21

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

2008	2,7	
2009	2,7	
2010	2,8	

Export

Risk Index

Espagne	167	
Italie	163	
RU	155	
Allemagne	153	
Pays-Bas	153	
France	150	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	15.858	
Croissance	0,4	0,7
Taux de chômage	10,1	10
Inflation	0,7	1

(Estimations pour 2010)

S'il y a une relance économique au Portugal en 2010, elle sera probablement légère, même si les exportations montrent des signes de reprise. Selon l'Institut de statistiques national (INE), le produit intérieur brut a montré une croissance de zéro au quatrième trimestre de l'année 2009 par rapport au troisième trimestre, où le PIB a progressé de 0,7%. Le Portugal s'est trouvé sur la sellette mi-février, lorsque le Commissaire européen aux affaires économiques Joaquín Almunia a déclaré que le pays (avec la Grèce et l'Espagne) a montré 'une perte permanente de compétitivité' depuis qu'il a rejoint l'Union européenne. En 2009, le déficit budgétaire du Portugal s'élevait à 9,3% du produit intérieur brut, qui a diminué de 2,7% en 2009 par rapport à l'année précédente. Le gouvernement portugais a lancé un plan d'assainissement du budget pour réduire le déficit des finances publiques sans ébranler la reprise fragile. Les mesures d'austérité incluent un gel des salaires dans le service public en 2010 et des réductions des régimes de pensions.

Paiement : Comportement et risques

Le Portugal dresse un tableau inquiétant. L'ensemble des délais de paiement, déjà très élevés, ont continué à progresser. Le plus alarmant concerne le secteur public qui règle ses factures dans un délai moyen de 141 jours (presque 5 mois). Le taux de pertes a augmenté, passant du niveau déjà élevé de 2,7% à 2,8%. La répartition des créances a également évolué : davantage de factures sont réglées entre 31 et 90 jours.

Environ 55% (77%) des portugais interrogés pensent que le risque lié au poste clients continuera à augmenter au cours des 12 prochains mois. 91% (90%) d'entre eux déclarent qu'ils sont payés tardivement car leurs clients rencontrent des difficultés financières. Ils observent des pertes de revenus, des problèmes de liquidité et des charges financières supplémentaires. Du fait de la récession, 45% se disent moins confiants pour obtenir le soutien financier de la part de leur banque pour développer leur activité.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	30	51	57
Délai effectif moyen de paiement en jours	62	88	141
Retard moyen de paiement en jours (2010)	32	37	84
Retard moyen de paiement en jours (2009)	30	35	72

SLOVAQUIE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	13.163	
Croissance	1,9	0,7
Taux de chômage	13,7	10
Inflation	1,6	1

(Estimations pour 2010)

L'économie de la Slovaquie devrait reprendre progressivement en 2010, après une contraction de 4,7% en 2009, légèrement mieux que ce qui avait été prédit. Cependant, un taux de chômage de plus de 12% et des conditions de prêt strictes freinent la demande intérieure, tandis que les exportations doivent encore se relever du ralentissement provoqué par la récession sur les principaux marchés du pays. L'économie slovaque dépendait énormément du secteur de l'automobile et les mesures d'incitation lancées dans plusieurs pays européens en 2009 ont aidé à relancer leur économie, très dépendante des exportations. Selon le Bureau des statistiques de la République slovaque, la consommation des ménages a diminué de 10,5% au cours de l'année.

Paiement : Comportement et risques

En Slovaquie, les retards de paiements ont augmenté en raison de la récession. L'ensemble des délais effectifs de paiement ont progressé, particulièrement dans le secteur public où ils passent de 39 à 50 jours.

La répartition des créances s'est dégradée. Et le taux de pertes, déjà alarmant, a explosé à 3,5%.

Environ 30% (47%) des entreprises slovaques interrogées pensent que les risques en matière de paiement continueront à augmenter, 40% qu'ils resteront stables. 84% (72%) pensent qu'elles seront payées tardivement en raison des problèmes financiers de leurs clients et que ce retard est intentionnel.

En raison de la crise financière, de nombreuses entreprises déclarent qu'elles subissent des pertes de revenus et des problèmes de liquidité.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	18	26	29
Délai effectif moyen de paiement en jours	33	43	50
Retard moyen de paiement en jours (2010)	15	17	21
Retard moyen de paiement en jours (2009)	10	13	14

Payment Index

2008	157
2009	160
2010	162

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	52	30	18
2009	52	33	15
2010	50	29	21

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

2008	2,8	
2009	3,0	
2010	3,5	

Export

Risk Index

RT	173	
Italie	163	
Pologne	163	
Allemagne	153	



ESPAGNE

Payment Index

2008	159
2009	166
2010	167

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	29	47	24
2009	19	48	33
2010	25	46	29

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

2008	2,2	
2009	2,4	
2010	2,5	

Export

Risk Index

Italie	163	
RU	155	
Allemagne	153	
France	150	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	23.472	
Croissance	-0,8	0,7
Taux de chômage	19	10
Inflation	1,3	1

(Estimations pour 2010)

L'Espagne devrait rester en récession en 2010, la dernière des économies européennes majeures ne montrant aucun signe de relance. Avec un taux de chômage parmi les plus élevés d'Europe, de presque 19%, le déficit des finances publiques du pays s'élève à 11,2% du PIB. Bien que les banques espagnoles n'aient pas été touchées aussi fortement que dans des pays comme le Royaume-Uni ou l'Irlande, l'Espagne a été fortement touchée par la chute de son marché de l'immobilier, et le Fonds monétaire international prévoit une contraction de l'économie espagnole de 0,6% en 2010. En janvier, le gouvernement a introduit des mesures d'austérité majeures destinées à réduire ses déficits de 50 milliards d'euros d'ici 2013. Ce plan inclut un gel des embauches dans le secteur public et une élévation de l'âge de la retraite de 65 à 67 ans.

Païement : Comportement et risques

L'enquête sur les entreprises espagnoles révèle à quel point la crise financière a des répercussions négatives. L'ensemble des retards de paiement ont augmenté. Dans le secteur public, le délai a augmenté de 14 jours (10 jours), et le délai effectif de paiement atteint 153 jours (5 mois). La répartition des créances s'améliore légèrement. Par contre, le taux de pertes a continué à augmenter, passant de 2,4% à 2,5%.

Environ 68% (82%) des personnes interrogées craignent que les risques en matière de paiement continuent à augmenter. Une perte de revenus et des problèmes de liquidités sont cités comme les principales conséquences de la crise financière. 93% (90%) des entreprises espagnoles indiquent qu'elles sont payées tardivement à cause des difficultés financières de leurs clients. Seulement 34% déclarent qu'elles sont confiantes par rapport à leurs processus de gestion du crédit, tandis que 44% disent qu'elles sont moins confiantes pour obtenir le soutien adéquat de leur banque.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	40	70	88
Délai effectif moyen de paiement en jours	59	98	153
Retard moyen de paiement en jours (2010)	19	28	65
Retard moyen de paiement en jours (2009)	17	26	51

SUÈDE



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	31.928	
Croissance	1,4	0,7
Taux de chômage	9,1	10
Inflation	- 0,5	1

(Estimations pour 2010)

L'économie de la Suède se relève des conséquences d'une récession plus importante que prévu. Le ministre des finances suédois a relevé ses perspectives de croissance du PIB à hauteur de 3% en 2010 - 1% de plus que ce qui avait été prédit à la fin de l'année dernière. Le gouvernement suédois a également déclaré que le chômage atteint presque le pic de 9,5% prédit pour 2010. L'économie dépendante des exportations a commencé à sortir lentement de sa récession au milieu de l'année 2009 grâce à des mesures d'incitation monétaire énergiques et à une demande intérieure forte. En janvier, on a constaté une forte hausse de la consommation des ménages par rapport au mois précédent, ce qu'aurait aidé à relancer l'économie, bien que le ministre des finances ait mis en garde sur le fait que la crise n'était pas encore terminée, le secteur industriel dépendant largement de la cadence de la relance mondiale.

Paiement : Comportement et risques

Comme les autres pays scandinaves, la Suède a été visiblement marquée par la récession, bien que les délais de paiement restent peu élevés. La répartition des créances s'est améliorée avec une augmentation des créances à moins de 30 jours. Par contre, le taux de pertes a fortement progressé, passant de 1,6 à 2,1%, cela s'explique notamment par une hausse de 25% des faillites en Suède par rapport à l'année dernière.

Environ 52% des entreprises suédoises interrogées ont le sentiment que les retards de paiement ont des conséquences importantes sur leurs liquidités. 97% (76%) pensent que les retards sont dus aux difficultés financières de leurs clients. Fait rassurant, 67% déclarent que 2010 sera une année stable et 20% seulement prévoient une augmentation des risques financiers.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	22	27	28
Délai effectif moyen de paiement en jours	28	35	35
Retard moyen de paiement en jours (2010)	6	8	7
Retard moyen de paiement en jours (2009)	6	8	7

Payment Index

2008	126
2009	129
2010	130

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	75	19	6
2009	67	24	9
2010	70	21	9

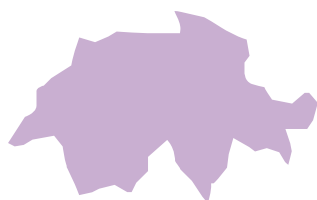
Taux de pertes sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1,1	
2009	1,6	
2010	2,1	

Export

Risk Index

RU	155	
Allemagne	153	
Danemark	137	
Norvège	134	
Finlande	126	



SUISSE

Payment Index

2008	143
2009	145
2010	145

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	60	30	10
2009	60	29	11
2010	63	29	8

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

2008	1,8	
2009	2,3	
2010	2,3	

Export

Risk Index

Espagne	167	
Italie	163	
RU	155	
Allemagne	153	
France	150	

Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	48.933	
Croissance	- 0,1	0,7
Taux de chômage	3,9	10
Inflation	1,4	1

(Estimations pour 2010)

La Suisse a mieux surmonté la récession que la plupart des autres économies européennes, malgré les pertes importantes subies par les grandes banques internationales suisses. D'après l'OCDE, ceci est dû à une spécialisation sectorielle de la base de la production, à la santé financière des banques orientées vers le marché national et à une politique monétaire expansionniste. D'après les chiffres du gouvernement, la production économique en Suisse a baissé de 1,6%, l'industrie manufacturière ayant vu les marchés internationaux se tarir et le secteur financier subissant les conséquences d'investissements passés décevants. Les exportations d'ingénierie ont chuté de 23% au cours du premier semestre de 2009 et les nouvelles commandes ont ralenti d'un tiers, a annoncé l'organisation d'ingénierie mécanique et électrique suisse Swissmem. Ceci a eu des répercussions sur le chômage, qui devrait atteindre le niveau record de 5% environ au cours de l'année 2010.

Paiement : Comportement et risques

La situation générale en matière de paiement en Suisse semble stable. Les particuliers ont payé en moyenne un jour plus tard, tandis que le secteur public règle un jour plus tôt. Le taux de pertes a stagné à 2,3%. La répartition des créances s'est légèrement améliorée, 63% des créances étant réglées dans les 30 jours.

Les entreprises suisses interrogées sont optimistes en ce qui concerne l'avenir. 68% ne prévoient aucun changement en ce qui concerne les risques financiers, tandis que 40% prévoient une augmentation des retards de paiement. 63% (75%) pensent que les retards de paiement sont dus aux difficultés financières de leurs clients.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	24	29	31
Délai effectif moyen de paiement en jours	36	42	46
Retard moyen de paiement en jours (2010)	12	13	15
Retard moyen de paiement en jours (2009)	11	13	16

ROYAUME-UNI



Développement économique (%)

		Moyenne UE27
PIB par habitant	26.438	
Croissance	0,9	0,7
Taux de chômage	8	10
Inflation	2,1	1

(Estimations pour 2010)

La récession a fait des ravages sur l'économie du Royaume-Uni. Même si le pays sort officiellement de la récession la plus longue et la plus profonde depuis la fin de la guerre, le gouvernement a dû emprunter 43 milliards supplémentaires pour soutenir les finances, suite à une baisse des recettes des impôts sur le revenu et sur les plus-values. Le Royaume Uni est la dernière des grandes économies à être à nouveau dans une phase de croissance après une période de récession de 6 trimestres consécutifs. Le gouvernement prévoit que la dette publique en 2010 atteindra un niveau record de 178 milliards de livres – l'équivalent de 12,6% du PIB. L'investissement public et le haut niveau des ventes dans le secteur automobile ont contribué énormément à la croissance au cours du dernier trimestre, a indiqué le Bureau de statistiques national, même si les espoirs d'une reprise plus stable ont été entamés par les chiffres pessimistes du chômage, les biens de consommation et les crédits bancaires aux entreprises qui ont mis en évidence la situation actuelle périlleuse de l'économie du Royaume-Uni. Sur le plan positif, le secteur des services au Royaume-Uni, qui englobe les transports et la communication, le conseil financier, l'informatique et les technologies de l'information et les hôtels, a progressé en février à son rythme le plus rapide depuis trois ans, atténuant les craintes que le Royaume-Uni ne retombe en récession.

Paiement : Comportement et risques

Le Royaume-Uni a été le plus fortement touché, des grandes économies européennes, par la récession.

Pourtant, l'ensemble des délais effectifs de paiement ont diminué. Et le taux de pertes est resté stable, à 2.4%. Par contre, la répartition des créances s'est dégradée avec une augmentation des créances de plus de 30 jours.

La majorité des entreprises britanniques interrogées pensent que les risques en matière de paiement ne changeront pas en 2010. 54% sont impactées par une baisse de liquidité et estiment que les retards sont dus aux difficultés financières de leurs clients. Environ 41% se sentent moins confiantes depuis le début de la récession pour obtenir le soutien financier de leur banque.

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	28	32	29
Délai effectif moyen de paiement en jours	44	50	48
Retard moyen de paiement en jours (2010)	16	18	19
Retard moyen de paiement en jours (2009)	18	20	20

Payment Index

2008	151
2009	155
2010	155

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	43,5	45,2	11,3
2009	50	30	20
2010	45	39	16

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

2008	1,9	
2009	2,4	
2010	2,4	

Export

Risk Index	
France	150
Allemagne	153
Irlande	147
Pays-Bas	153

RECOMMANDATIONS

Afin de lutter contre les risques d'impayés, Intrum Justitia recommande les mesures suivantes:

Politique de crédit

Définition et mise en application d'une politique de crédit claire, basée sur une information individualisée de l'entreprise sur les risques et sur l'aptitude de cette dernière à les gérer. La politique de crédit régit essentiellement : les conditions de livraison sur facture ; la vérification de la solvabilité avant de décider de procéder à une livraison sur facture ; le délai de paiement ; les mesures et les conséquences en cas de retards de paiement (intérêts, frais débiteurs, interruption du service, transfert à un prestataire externe...); les limites de crédit
La politique de crédit doit être connue du client et de tous les collaborateurs en contact avec le client.

Limites de crédit

L'évolution des retards des clients clés doit être surveillée au moyen des limites de crédit. Dans la pratique, la mise en place de deux limites de crédit par client grand compte s'est avérée particulièrement efficace. Le dépassement de la limite inférieure tient lieu d'avertissement. Il implique la collecte d'informations complémentaires et la mise en œuvre de mesures appropriées. Si la limite supérieure est atteinte, toute livraison ultérieure sur facture est suspendue automatiquement.

Contrôle de l'adresse

Vérification systématique de l'adresse de facturation. L'expérience montre que pour optimiser la gestion du poste clients, il est important d'identifier les adresses de facturation non valides. Les adresses doivent être actualisées en permanence et vérifiées systématiquement.

Mode de règlement

Pour des livraisons sur facture, vérification systématique de la solvabilité de l'entreprise. En cas de solvabilité insuffisante, la livraison doit être effectuée sous d'autres formes de règlement.

Vérification systématique de la solvabilité des clients clés

L'expérience montre que la majeure partie des pertes sur créances irrécouvrables proviennent de livraisons effectuées à des clients clés. L'insolvabilité des grands comptes a des conséquences particulièrement graves. Par conséquent, intégrer le contrôle régulier de la solvabilité dans le déroulement des opérations est un élément clé de la gestion globale des risques.

Délais de paiement

Accordez des délais de paiement différenciés selon un principe du bonus-malus. Vous octroyez ainsi aux nouveaux clients un délai plus court qu'aux clients de longue date qui paient dans les délais, tout en proposant en même temps à ces nouveaux clients, s'ils font de nouveaux achats, la possibilité de profiter de délais plus

longs, dans la mesure où ils vous règlent dans les temps. D'autre part, les clients de longue date perdent le privilège des délais prolongés s'ils ne paient pas à temps.

Relances

Envoyez vos relances rapidement et régulièrement. Dans la pratique, c'est la formule dite 2-2-2 qui a fait ses preuves :

- envoi du premier rappel au plus tard deux semaines après l'échéance
- envoi de deux rappels uniquement avant d'entreprendre des démarches juridiques ou de transmettre le dossier à Intrum Justitia
- espacer les rappels de deux semaines maximum Gérer de manière systématique et récurrente son poste clients améliore de manière indéniable les résultats et la rentabilité.

Intérêts de retard et frais débiteurs

Vous devez facturer des intérêts de retard ainsi que des frais débiteurs. Il faut transférer le coût de l'impayé sur le mauvais payeur. En effet, bien souvent, le bon payeur supporte les coûts générés par le mauvais payeur (dans le prix final des produits).

Collaboration

Collaborer avec un professionnel tel que Intrum Justitia vous permettra d'améliorer la gestion de vos créances et d'accélérer vos encaissements.

Diversification

Il faut éviter de dépendre d'un seul client ou de plusieurs gros clients. Essayer de répartir les risques en diversifiant votre clientèle

Recouvrement différencié

La prise en compte des spécificités des clients débiteurs est un facteur clé de succès. Argumenter sur les raisons de non-paiement déclarées lors des relances téléphoniques ne suffit pas pour convaincre un client débiteur à régler sa dette. Il faut comprendre la vraie raison du non paiement (connaissance des comportements débiteurs) et appliquer un process adapté pour chaque typologie de clients débiteurs.

DÉFINITIONS DES INDICATEURS ÉCONOMIQUES UTILISÉS DANS LE RAPPORT

Produit national brut (PNB)

Le produit national brut (PNB) est une mesure de l'activité économique. Il est défini comme la valeur de tous les biens et services produits moins la valeur des biens et services utilisés dans leur création.

Taux de croissance du PNB ou Croissance

Toutes les indications fournies renvoient au taux de croissance du PNB réel (taux de croissance du PNB en volume – variation en pourcentage par rapport à l'année précédente). Le calcul du taux de croissance annuel du PNB en volume permet la comparaison dans le temps du développement économique à la fois à travers le temps mais également entre des économies de différentes tailles, indépendamment des mouvements de prix. La croissance en volume du PNB est calculée avec des données de prix de l'année précédente.

Performance du PNB par habitant

Toutes les indications fournies renvoient au PNB par habitant en SPA (PNB par habitant en standards de pouvoir d'achat [SPA] – EU25 = 100). L'indice de volume du PNB par habitant en standards de pouvoir d'achat (SPA) est exprimé par référence à la moyenne de l'Union européenne (EU25) fixée à 100. Si l'indice d'un pays est supérieur à 100, le niveau du PNB par tête pour ce pays est supérieur à la moyenne de l'Union européenne et vice-versa. Les chiffres de base sont exprimés en SPA, c'est-à-dire dans une monnaie commune qui élimine les différences de niveaux de prix entre les pays, permettant des comparaisons significatives du PNB en volume entre les pays.

Niveau d'utilisation des capacités

Toutes les indications fournies renvoient au niveau actuel d'utilisation des capacités dans l'industrie manufacturière.

Indicateur de confiance des consommateurs

Toutes les indications fournies renvoient à l'indicateur de confiance des consommateurs en bilan désaisonnalisé. Le calcul de l'indicateur se fonde sur quatre questions:

- A Situation financière au cours des 12 prochains mois
- B Situation économique générale au cours des 12 prochains mois
- C Prévision en matière de chômage au cours des 12 prochains mois
- D Epargne au cours des 12 prochains mois

Taux de chômage

Toutes les indications fournies renvoient au taux de chômage total (hommes et femmes). Le taux de chômage est le pourcentage de chômeurs par rapport à l'ensemble des forces de travail. Les forces de travail sont composées des personnes occupées et des chômeurs. Les chômeurs sont les personnes âgées de 15 à 74 ans qui étaient:

- A** sans travail pendant la semaine de référence
- B** disponibles pour travailler, c'est-à-dire pour commencer une activité en tant que salarié ou non salarié dans un délai de deux semaines suivant la semaine de référence
- C** à la recherche active d'un travail, c'est-à-dire qui avaient entrepris des démarches spécifiques en vue de trouver un emploi salarié ou non salarié pendant une période de quatre semaines se terminant à la fin de la semaine de référence, ou qui avaient trouvé un travail à commencer plus tard, c'est-à-dire dans une période maximale de trois mois.

Endettement général de l'Etat

Toutes les indications fournies renvoient à la dette brute consolidée des administrations publiques en pourcentage du PNB. Définition de l'UE: le secteur des administrations publiques comprend les sous-secteurs de l'administration centrale, des administrations d'États fédérés, des administrations locales et des administrations de sécurité sociale. Le PNB utilisé comme dénominateur est le produit national brut aux prix courants du marché. La dette est évaluée en valeur nominale (faciale) et la dette en monnaie étrangère est convertie en monnaie nationale en utilisant les taux de change du marché en fin d'année (bien que des règles spéciales s'appliquent aux contrats). Les données nationales pour le secteur des administrations publiques sont consolidées entre les sous-secteurs. Les données de base sont en monnaie nationale, converties en euros en utilisant les taux de change de l'euro en fin d'année fournis par la Banque centrale européenne.

Taux d'inflation

Toutes les indications fournies renvoient au taux moyen de variation annuelle des Indices des Prix à la Consommation Harmonisés (IPCH). Le taux d'inflation est le taux de croissance du niveau moyen des prix.

Source : Eurostat, FMI, Statistiques nationales

INFORMATIONS SUR L'ENQUÊTE

Cette enquête a été conduite simultanément dans 25 pays entre le 15 janvier et le 30 mars 2010. Elle a été effectuée par écrit. Le questionnaire a été traduit dans les langues nationales. L'expédition et le retour des questionnaires s'est fait de manière décentralisée alors que l'analyse a été réalisée de façon centralisée, selon des consignes préalablement définies. Toutes les informations ont été vérifiées et les réponses qui manquaient de clarté n'ont pas été prises en compte dans l'analyse.

Aucun des questionnaires renvoyés de façon anonyme n'a été pris en considération dans l'analyse.

Répartition des entreprises interrogées par

Taille	jusqu'à 19 employés	42%
	de 20 à 49 employés	23%
	de 50 à 249 employés	22%
	de 250 à 499 employés	7%
	de 500 à 2'499 employés	4%
	plus de 2'500 employés	2%
Secteurs d'activités	Fabrication	25%
	Commerce de gros	15%
	Commerce de détail	15%
	Services	41%
	Administrations	4%
Catégories de clients (part du chiffre d'affaires supérieure à 50%)	Particuliers	33%
	Entreprises	57%
	Secteur public	10%

QUESTIONNAIRE 2010

1 En moyenne, quel est le délai de paiement que vous accordez à vos clients ?
(délai contractuel de paiement)

Particuliers	(B-2-C) jours
Entreprises	(B-2-B) jours
Pouvoirs publics	 jours

2 Quel est le délai moyen de vos clients pour payer vos factures?

Particuliers	(B-2-C) jours
Entreprises	(B-2-B) jours
Pouvoirs publics	 jours

3 Approximativement, comment sont répartis les montants de vos créances dans les catégories suivantes (balance âgée)?

Ancienneté des créances	moins de 30 jours %
	de 31 à 60 jours %
	de 61 à 90 jours %
	de 91 à 120 jours %
	de 121 à 180 jours %
	plus de 180 jours %

“total = 100%

4 Quel est, en 2009, votre taux de pertes sur créances irrécouvrables (en % de votre chiffre d'affaires)

..... %

5 Quels sont vos pronostics quant à l'évolution des risques liés au poste clients (pour votre entreprise) dans les 12 prochains mois ?

- en baisse
- stable
- en augmentation

6 Sur une échelle de 0 à 5 (où 0 = pas d'impact et 5 = impact important), quelles sont les conséquences des retards de paiement pour votre société ?

Charges financières supplémentaires (0 - 5)
Perte de revenus (0 - 5)
Problème de liquidité (0 - 5)
Menace de défaillance (0 - 5)
Risque d'image (0 - 5)

7 Quelles sont les principales causes de retard de paiement de vos propres clients ?

.....
.....
.....

8 Externalisez vous actuellement la gestion de votre poste clients?

Oui Non

A PROPOS D'INTRUM JUSTITIA

Intrum Justitia est le leader européen de la gestion du poste clients (CMS). Dans chaque pays, Intrum Justitia accompagne ses clients dans l'amélioration de leur trésorerie et dans l'optimisation de leur Poste Clients.

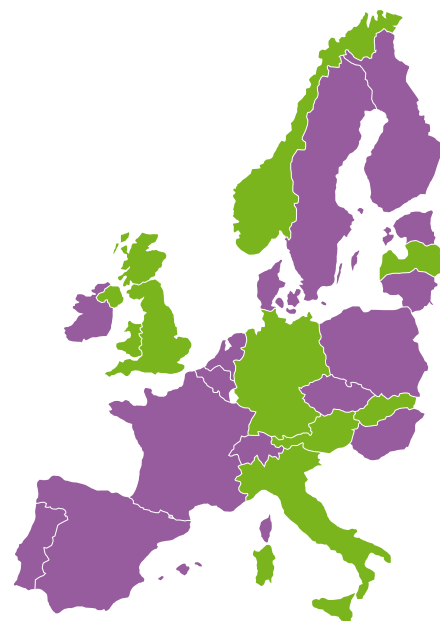
Le groupe propose à ses clients, de la PME à la multinationale, des solutions adaptées à leur besoins spécifiques.

Les services d'Intrum Justitia couvre la chaîne complète du poste clients, du début de la chaîne des paiements, d'émission de factures, en passant par la relance au nom du client, du recouvrement de créances commerciales, civiles et internationales, jusqu'à la réactivation de pertes et profits et le rachat de créances.

Le groupe a plus de 90 000 clients et environ 3.400 employés dans 22 pays.

Le siège est basé à Stockholm en Suède. Le groupe est coté à la bourse de Stockholm depuis juin 2002.

Better business for all



Nos valeurs

Comprendre les gens

parce que le relationnel est plus important que jamais. Nous devons écouter et comprendre les objections des clients de nos clients et les traiter de façon à établir une relation durable. Comprendre les gens nous permet d'être plus efficace.

Relever des défis

parce que nous traitons souvent des questions délicates. Nos clients et les clients de nos clients sont confrontés à des difficultés financières. Nous devons les aider à trouver une solution. Tous les jours, nous relevons ce défi avec détermination.

Innover

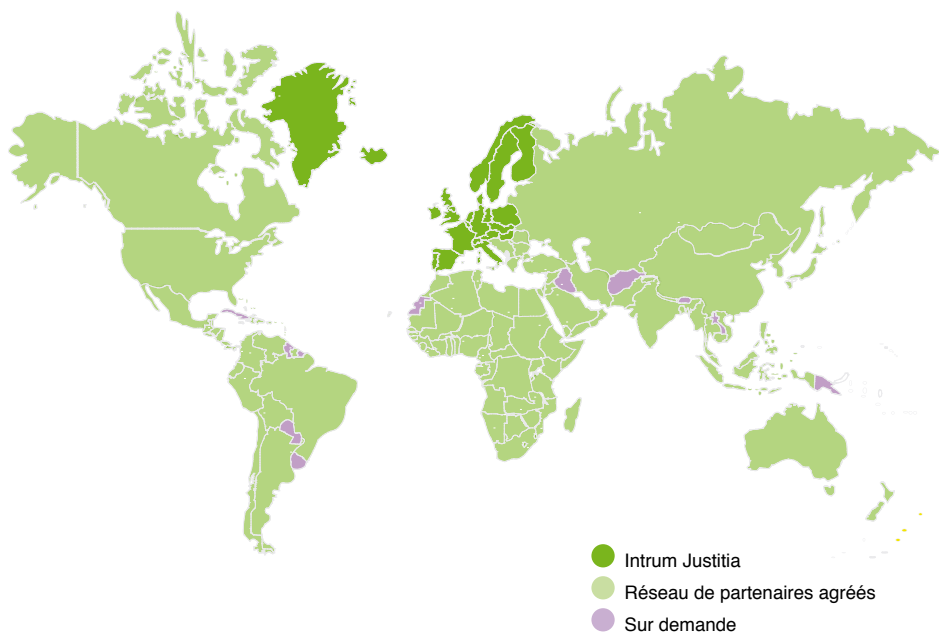
parce que dans un monde complexe, nous devons trouver des solutions simples et efficaces pour contribuer à la réussite de nos clients et des leurs.

Faire la différence

parce qu'être une grande entreprise ne suffit pas. Ce qui importe, c'est notre performance dans chaque dossier. Une performance exceptionnelle s'accompagne d'un réel engagement envers nos clients et la société dans laquelle nous vivons.

Better business for all

Intrum Justitia offre une solution globale mondiale grâce à ses implantations et à son réseau de partenaires agréés



Droits et autorisations

Les informations de ce travail sont la propriété d’Intrum Justitia. Excepté une utilisation à but journalistique ou scientifique justifiée, aucune partie de ce rapport ne peut être réimprimée ou reproduite sous aucune forme ou par aucun moyen sans une autorisation écrite préalable d’Intrum Justitia. Dans le cadre de toute utilisation à but journalistique ou scientifique, Intrum Justitia doit être cité comme référence. Intrum Justitia encourage la diffusion de son travail et l’autorisera normalement rapidement. Des copies supplémentaires pourront être téléchargées sur www.intrum.com.

Exclusion de responsabilité

Toutes les informations contenues dans le présent rapport sont destinées exclusivement à l’usage personnel et ne doivent pas être utilisées pour des objectifs commerciaux ou légaux, des transactions ou des contrats. Toute action légale est expressément irrecevable.

Réalisation

Le rapport a été produit par Madeleine Bosch, assistée d’un groupe d’experts. Pour plus d’informations, contacter m.bosch@nl.intrum.com ou votre représentant local.

Intrum Justitia AB

Marcusplatsen 1A, Nacka
SE - 105 24 Stockholm, Suède
Téléphone +46 8 546 10 200
Fax +46 8 546 10 211
www.intrum.com
info@intrum.com

Allemagne

Intrum Justitia GmbH
Pallaswiesenstrasse 180-182
DE-64293 Darmstadt
Téléphone +49 6151 816 00
Fax +49 6151 816 155
www.intrum.de

Autriche

Intrum Justitia GmbH
Andromeda Tower, 7. Stock
Donau-City-Straße 6
AT-1220 Wien, Autriche
Tel +43 1 260 88 78 00
www.intrum.at

Belgique

Intrum NV
Martelaarslaan 53
B-9000 Gand
Téléphone +32 9 218 90 94
Fax +32 9 218 90 51
www.intrum.be

Danemark

Intrum Justitia A/S
Lyngbyvej 20, 2. etage
DK-2100 Copenhagen
Téléphone +45 33 69 70 00
Fax +45 33 69 70 29
www.intrum.dk

Finlande

Intrum Justitia Oy
Box 47
FI-00811 Helsinki
Téléphone +358 9 229 111
Fax +358 9 229 1911
www.intrum.fi

France

Intrum Justitia SAS
97 allée Alexandre Borodine
69800 Saint Priest
Téléphone +33 4 7280 1414
Fax +33 4 7280 1415
www.intrum.fr

Espagne

Intrum Justitia Ibérica S.A.U.
Juan Esplandiú 11-13
ES-28007 Madrid
Téléphone +34 91 423 4600
Fax +34 91 423 4601
www.intrum.es

Estonie

Intrum Justitia AS
Lastekodu 43
EE-10144 Tallinn
Téléphone +372 6060 990
Fax +372 6060 991
www.intrum.ee

Hongrie

Intrum Justitia Kft
Pap Károly u. 4-6
HU-1139 Budapest
Téléphone +36 1 459 9400
Fax +36 1 303 0816
www.intrum.hu

Îles Féroé

Intrum Føroyar
Dr. Jacobsensgøta 9
FO-100 Tórshavn
Tel: +298 357 357
Fax: +298 357 350
www.intrum.fo

Irlande

Intrum Justitia Ireland Ltd
1st Floor, Block C
Ashtown Gate, Navan Road
IE-Dublin 15
Téléphone +353 1 6296 655
Fax +353 1 6301 916
www.intrum.ie

Islande

Intrum á Íslandi ehf
Laugavegi 99
IS-101 Reykjavik
Téléphone +354 440 7000
Fax +354 440 7001
www.intrum.is

Italie

Intrum Justitia S.p.A.
Viale E. Jenner 53
20159 Milan Italie
Téléphone +39 02 288 701
Fax +39 02 288 70 411
www.intrum.it

Lettonie

SIA Intrum Justitia
Box 811
LV-1010 Riga
Téléphone +371 733 2877
Fax +371 733 1155
www.intrum.lv

Lithuanie

Intrum Justitia UAB
Box 2929
LT-Vilnius 1009
Téléphone +370 5 249 0969
Fax +370 5 249 6633
www.intrum.lt

Pay-Bas

Intrum Justitia Nederland B.V.
Johan de Wittlaan 3
NL-2517 JR La Haye
Téléphone +31 70 452 7000
Fax +31 70 452 8980
www.intrum.nl

Norvège

Intrum Justitia AS
Box 6354 Etterstad
NO-0604 Oslo
Téléphone +47 23 17 10 00
Fax +47 23 17 10 20
www.intrum.no

Pologne

Intrum Justitia Sp. z o.o.
Domaniewska str. 41
PL-02-672 Varsovie
Téléphone +48 22576 66 66
Fax +48 22 576 66 68
www.intrum.pl

Portugal

Intrum Justitia Portugal Lda
Av. Duque D'Avila N° 185 4° D
PT-1050-082 Lisbonne
Téléphone +351 21 317 2200
Fax +351 21 317 2209
www.intrum.pt

Républic Tchèque

Intrum Justitia s.r.o.
Prosecká 851/64,
190 00 Praha - Prosek
IČ 25083236 | DIČ CZ25083236
Czech Republic
Téléphone +420 277 003 730
Fax +420 283 880 902
www.intrum.cz

Royaume Uni

Angleterre & Pays de Galles
Intrum Justitia Ltd
The Plaza, 100 Old Hall Street
Liverpool
Merseyside L3 9QJ
United Kingdom
Téléphone +44 1514 727 155
Fax +44 1514 727 107
www.intrum.co.uk

Slovaquie

Intrum Justitia s.r.o.
CBC1, Karadzicova 8
SK-821 08 Bratislava
Téléphone +421 5720 4700
Fax +421 2 5720 4771
www.intrum.sk

Suède

Intrum Justitia Sverige AB
SE-105 24 Stockholm
Téléphone +46 8 616 77 00
Fax +46 8 640 94 02
www.intrum.se

Suisse

Intrum Justitia AG
Eschenstrasse 12
CH-8603 Schwerzenbach
Téléphone +41 44 806 56 56
Fax +41 44 806 56 50
www.intrum.ch

