



Baromètre des Pratiques de Paiement Atradius

Enquête Internationale sur
les comportements de paiements B2B

Principaux résultats - Belgique

1	Résumé	
1.1	Introduction	4
1.2	Conclusions	4
1.3	Principaux résultats pour la Belgique	5
2	Recours au crédit commercial	
2.1	Ventes à crédit (niveau national/étranger)	6
2.2	Facteurs déterminants du crédit commercial	7
3	Pratiques de gestion du crédit	
3.1	Délais de paiement moyens (niveau domestique/export)	8
3.2	Facteurs déterminants pour les délais de paiement	9
3.3	Escompte pour paiement anticipé	10
3.4	Utilisation des outils de gestion des crédits: premier semestre 2011	10
3.5	Tendance dans l'utilisation des outils de gestion du crédit	12
4	Comportement des clients en termes de paiement	
4.1	Durées moyennes des paiements et retards moyens de paiement	13
4.2	Factures B2B impayées (niveau domestique/export) – délai de paiement	14
4.3	Principales raisons de retard de paiement de la part des clients	15
4.4	Créances irrécouvrables (niveau domestique/export)	17
5	Contrôle de l'encaissement	
5.1	DSO moyen (Average Days Sales Outstanding): premier semestre 2011	18
5.2	Tendance du DSO l'année dernière	19
6	Enquête	
6.1	Contexte général de l'enquête	20
6.2	Objectifs de l'enquête	20
6.3	Structure de l'enquête	20
6.4	Étendue de l'enquête	20
6.5	Aperçu de l'échantillonnage	21
	Notice légale	22
	Votre contact Atradius	23

1.1 Introduction

Ce rapport fait partie de la 10^{ème} édition du Baromètre des Pratiques de Paiement Atradius. Il se concentre sur la Belgique et étudie les principaux aspects de l'offre et de la gestion des crédits commerciaux du pays ainsi que le comportement de paiement de ses entreprises actives aux niveaux national et international.

Les objectifs de ce rapport national individuel visent à fournir aux entreprises commerçant au niveau international une image précise des dynamiques commerciales des pays avec lesquels elles travaillent ou envisagent de travailler. Sans une compréhension précise des pratiques de paiement des clients nationaux et internationaux, les sociétés pourraient en effet rencontrer de sérieux problèmes de trésorerie qui retarderaient leurs affaires.

Le rapport examine ainsi une série de domaines clés des politiques en matière de crédits commerciaux et de gestion des crédits des sociétés belges, dont la mesure dans laquelle des crédits commerciaux sont accordés aux clients, ainsi que les conditions de paiement établies pour les clients, les conséquences des paiements tardifs ou non effectués, ou encore les actions prises pour limiter les risques de paiement tardif.

Le Baromètre des Pratiques de Paiement Atradius - automne 2011 est disponible sur www.atradius.be.

1.2 Conclusions

Au cours d'une période difficile pour les économies européennes, les entreprises belges ont fait preuve d'une approche disciplinée par rapport à la gestion du crédit et se sont distinguées par des paiements dans les temps. Par conséquent, les participants à cette enquête ont pu conserver le niveau de l'une des principales mesures pour les entreprises commerciales, à savoir le délai moyen de paiement (DSO - Days Sales Outstanding), à une époque où la plupart des entreprises affichent une augmentation de leur DSO.

Ce comportement vis-à-vis du crédit commercial donne quelques indices quant à la position relativement opposée aux risques que les entreprises belges adoptent par rapport aux paiements. Les entreprises belges ont réalisé 43% de leurs transactions B2B à crédit, ce qui est 20% en dessous de la moyenne de l'enquête, et à peine 19% de celles-ci étaient dirigées vers des clients étrangers. Lorsque le crédit commercial a été proposé, la raison généralement invoquée était la conservation de relations de vente à long terme.

Les clients ont été invités à réaliser des paiements rapides: une moyenne de 28 jours de délai de paiement, soit 7 jours en dessous de la moyenne européenne. Les fabricants et les entreprises moyennes/grandes fixent des délais plus longs, mais la *capacité de crédit du client* était considérée comme un critère clé dans la définition des délais. De plus, le paiement intégral était généralement ciblé, comme l'indique l'offre de possibilités d'escompte pour paiement anticipé chez à peine 28% des participants.

Les paiements ont été perçus au rythme demandé (en moyenne 28 jours - aux niveaux domestique et à l'export) et les niveaux de paiement en retard étaient inférieurs à la moyenne régionale, tout comme la proportion de factures dépassant la date d'échéance de 90 jours. Les retards de paiement étaient surtout imputables à un niveau de financement insuffisant du client, particulièrement dans le cas des clients nationaux. Dans les comptes finaux, le niveau de créances irrécouvrables était inférieur d'environ un tiers à la moyenne de l'enquête: à 2% des créances nationales et étrangères.

Il convient de noter que le DSO reste stable. Les participants présentent en moyenne un DSO de 49 jours, ce qui correspond à la moyenne régionale, bien que les petites et les moyennes/

grandes entreprises (principalement actives dans le secteur des services) enregistrent des DSO plus élevés. Le DSO a augmenté dans la plupart de l'Europe lors du premier semestre de 2011, en moyenne de 20% dans notre enquête, mais dans le cas des participants belges, une augmentation de 10% pour certaines entreprises (principalement des fabricants et des moyennes/grandes entreprises) a été compensée par une chute de 10% du DSO pour d'autres sociétés.

Cette stabilité du DSO à 80% est-elle la conséquence directe de l'utilisation d'outils d'atténuation des risques? Certains faits pourraient certainement suggérer cette conclusion. Les entreprises belges ont sensiblement augmenté leur utilisation de trois outils de gestion du crédit durant la première moitié de 2011, avec en premier lieu une importante utilisation (44%) de la *re-lance*. L'augmentation des *vérifications de la solvabilité de l'acheteur* et du *contrôle des risques de l'acheteur* était aussi supérieure à la moyenne régionale, tandis que les 53% de *ventes réalisées au comptant* auront aussi enrayé l'augmentation du DSO.

1.3 Principaux résultats Belgique

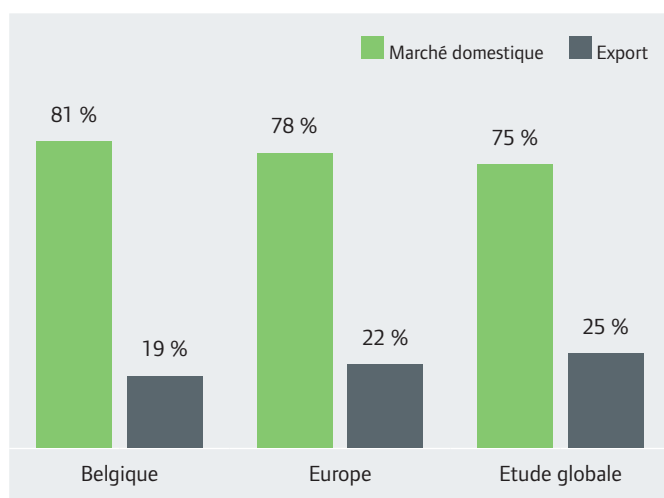
- Les entreprises belges ont réalisé 43% de leurs transactions B2B à crédit, soit 20% en dessous de la moyenne de l'enquête. 81% de ces crédits étaient accordés à des acheteurs sur le marché national et 19% allaient à des clients étrangers. 46% des participants ont proposé des crédits commerciaux uniquement au niveau national. Les fabricants et les moyennes/grandes entreprises affichent la plus grande préférence pour les ventes à crédit.
- *Les relations de ventes à long terme* ont été désignées comme étant la principale raison de la proposition du crédit commercial (chez en moyenne 37% des participants, ce qui est inférieur aux moyennes européennes et de l'enquête). L'utilisation de crédits commerciaux en tant qu'outil de promotion des ventes (29%) était la seconde explication la plus citée.
- Le délai de paiement général en Belgique était de 28 jours: 7 jours en-dessous de la moyenne européenne. Ce délai se divise en 28 jours de délai au niveau national et 34 jours de délai au niveau étranger. Les micro-entreprises ont fixé les délais les plus courts, tandis que les entreprises moyennes/grandes et les fabricants ont défini les délais les plus longs.
- L'élément déterminant le plus cité pour les délais de paiement B2B domestiques et étrangers a été la *relation commerciale avec le client*. D'autres aspects importants étaient *les délais habituels pratiqués par l'entreprise et la capacité financière du client*. *Les délais habituels du secteur* représentaient un élément déterminant relativement important au niveau national: les pondérations sectorielles et de taille avaient tendance à suivre les caractéristiques nationales générales.
- A peine 28% des entreprises belges ont proposé des possibilités *d'escompte pour paiement anticipé*. Lorsque la réduction était disponible, l'acceptation était faible (19% au niveau domestique et 15% au niveau étranger). Ce sont les plus grandes entreprises et les fabricants qui proposaient le plus souvent des escomptes pour paiement anticipé.
- *Les ventes au comptant et la solvabilité de l'acheteur* ont été citées à des niveaux dépassant les moyennes européennes par respectivement 38% et 39% des participants. L'utilisation d'autres options était inférieure à la moyenne européenne.
- Les entreprises belges ont sensiblement augmenté leur utilisation de trois outils de gestion du crédit durant la première moitié de 2011. La tendance qui s'en dégage est l'utilisation dans 44% des cas de *la relance*. L'augmentation des *vérifications de la solvabilité de l'acheteur* et du *contrôle des risques de l'acheteur* était aussi supérieure à la moyenne régionale.
- Les entreprises belges ont déclaré un délai de paiement général (domestique et export) de 28 jours. Les délais de paiement nationaux et pour l'exportation étaient tous les deux sensiblement plus rapides que les moyennes européennes. Les paiements ont respecté de très près les délais de paiement. Les moyennes/grandes entreprises et les fabricants ont enregistré les paiements les plus longs. Les paiements rapides (23 jours au niveau national et 22 jours à l'étranger) ont été recensés dans les micro-entreprises.
- Les niveaux de paiement en retard (26 % au niveau domestique et 29% à l'export) étaient inférieurs à la moyenne régionale. 5% des créances B2B nationales et environ 4% des factures d'exportation ont été impayées: légèrement moins que la moyenne de l'enquête de 6% pour les paiements en retard domestique et à l'export. Les grandes entreprises et les fabricants ont déclaré une plus petite proportion de paiements en retard.
- *Les financements insuffisants* ont été la raison la plus fréquemment citée pour justifier les retards de paiement: elle a été soulignée par 63% des sondés pour les retards sur le marché domestique et par 49% des sondés pour les retards à l'export. *Les inefficacités du système bancaire et la complexité de la procédure de paiement* avaient moins d'importance. Les fabricants estimaient aussi que la *qualité des marchandises et les informations incorrectes sur la facture* avaient de l'influence.
- Les créances irrécouvrables belges se situaient 33% en dessous de la moyenne de l'enquête, à 2% des créances domestiques et à l'export. Les plus petites entreprises et les fabricants étaient les moins affectés par les créances irrécouvrables.
- Les sondés présentaient en moyenne un DSO de 49 jours, ce qui correspond à la moyenne régionale. Les petites et les moyennes/grandes entreprises ont enregistré le DSO le plus long par taille, tandis que c'était le secteur des services qui enregistrerait le DSO le plus long par secteur.
- Le DSO de la Belgique reste stable: 10% des sondés indiquent une augmentation de leur DSO durant le premier semestre 2011: c'est inférieur à l'augmentation moyenne de 20% enregistrée en Europe au cours de cette période. 10% des entreprises ont affiché une diminution, ce qui permet d'obtenir un résultat de 80% et un DSO stable. La plus grande variation du DSO au cours du premier semestre 2011 a été rapportée par les moyennes/grandes entreprises et les sociétés actives dans le secteur manufacturier.

2 Recours au crédit commercial

- Les entreprises belges ont réalisé 43% de leurs ventes à crédit
- Les décisions de crédit commercial ont été soutenues par des éléments commerciaux déterminants

2.1 Ventes à crédit (niveau domestique/export)

Quel pourcentage de la valeur totale de vos ventes à crédit B2B est réalisé sur le marché domestique et à l'export?



Echantillon: entreprises interrogées ayant des ventes à crédit

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Les entreprises belges ont affiché une aversion relative au crédit

Affichant une préférence relative pour la sécurité des ventes au comptant, les entreprises belges ont réalisé 43% de leurs transactions B2B à crédit: soit 20% en-dessous de la moyenne de l'enquête pour l'Europe (en moyenne 63% des ventes se font à crédit). Cette propension relativement opposée aux risques n'a été dépassée que par les sondés japonais, ce qui laisse entendre que les entreprises belges manquent de confiance en la capacité de leurs acheteurs à rembourser à crédit. Lorsque les participants belges ont fait des affaires à crédit, 81% de ces ventes ont été destinées à des acheteurs sur le marché domestique et 19% seulement aux clients étrangers. Parmi les entreprises belges prêtes

à proposer des crédits, 46% ont préféré le faire uniquement pour leurs clients nationaux. Ces conclusions indiquent que les entreprises belges se dirigent vers le paiement plus strict et des pratiques de crédit préférées dans le Nord de l'Europe.

Par taille d'entreprise

Les moyennes/grandes entreprises ont affiché la plus grande préférence pour les ventes à crédit

Du point de vue de la taille des entreprises, l'aversion au crédit des entreprises belges a atteint son paroxysme avec les micro-entreprises (76% d'entre elles vendent au comptant). Parmi les structures relativement plus enclines à vendre à crédit aux clients B2B, nous retrouvons les petites entreprises (en moyenne 52% des sondés), les grandes entreprises (54%) et les moyennes/grandes entreprises (64%); ces dernières se sont aussi montrées les plus ouvertes vis-à-vis du crédit B2B étranger, en accordant 46% de leurs ventes à crédit aux exportations. Ces données distinguent ce segment des micro-entreprises (4%), des grandes entreprises (14%) et des petites entreprises (19%).

Par secteur commercial

Les fabricants ont affiché le plus grand enthousiasme pour le crédit commercial

Si nous réalisons une analyse par secteur, le secteur manufacturier belge affiche le plus grand enthousiasme pour l'octroi de crédits commerciaux (en moyenne 46% des ventes). Plus significativement, plus de 70% de ces crédits ont été accordés à des acheteurs étrangers, ce qui témoigne d'une attitude bien plus ouverte aux exportations que le commerce de gros/ détail et distribution (19%), le secteur des services (10%) et les services financiers (8%). Le secteur des services financiers était aussi le plus opposé au crédit commercial en général, avec 69% de ses ventes réalisées au comptant. Le commerce de gros/ détail et la distribution ont réalisé 44% et 43% de leurs transactions à crédit.

Quels pourcentages de vos ventes aux entreprises (B2B) domestiques et à l'export réalisez-vous avec des délais de paiement et en paiement comptant?

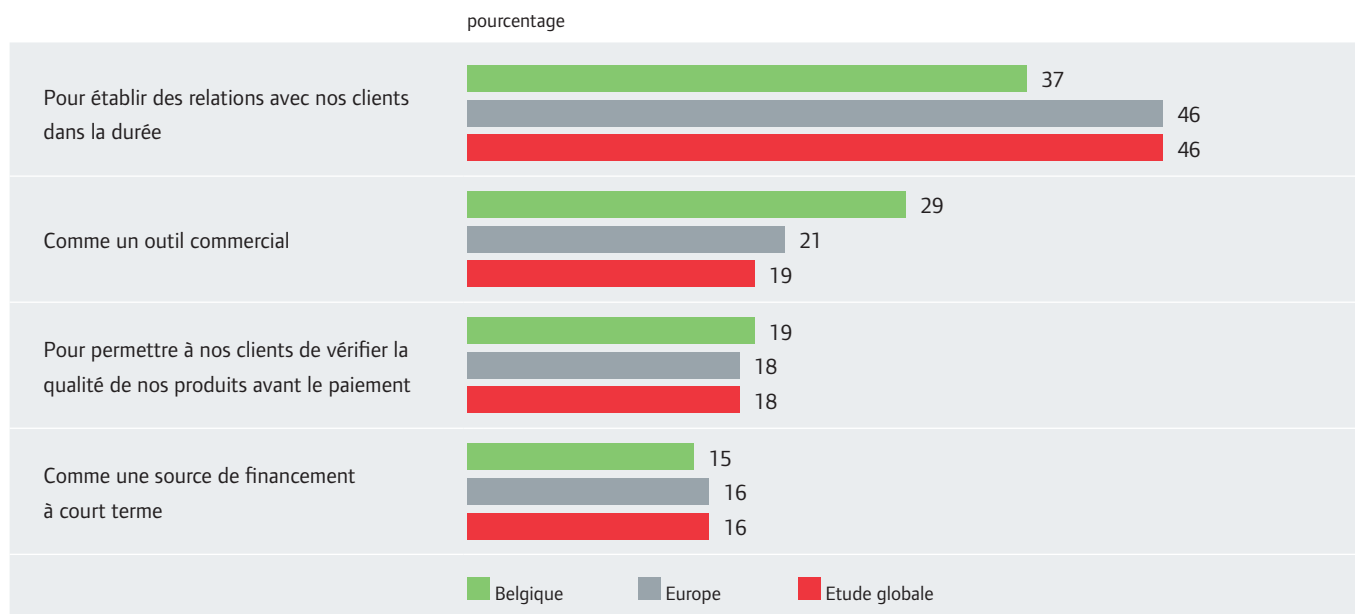
	Micros entreprises		Petites entreprises		Moyennes entreprises		Grandes entreprises		Total	
	Paiement comptant	Délais de paiement	Paiement comptant	Délais de paiement	Paiement comptant	Délais de paiement	Paiement comptant	Délais de paiement	Paiement comptant	Délais de paiement
Belgique	76%	24%	48%	52%	36%	64%	46%	54%	57%	43%
Europe	45%	55%	33%	67%	31%	69%	34%	66%	37%	63%
Etude globale	51%	49%	39%	61%	37%	63%	43%	57%	43%	57%

Echantillon: toutes les entreprises

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

2.2 Facteurs déterminants du crédit commercial

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre société accorde des délais de paiement à ses clients B2B?



Echantillon: entreprises interrogées ayant des ventes à crédit - classé par ordre d'importance

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Une forte mentalité commerciale largement influence par les décisions de crédit B2B belges

L'envie de créer des relations de ventes à long terme avec les clients était la raison la plus importante de la proposition du crédit commercial. Mais, bien que 37% des sondés belges aient cité cette raison, cette priorité était inférieure aux tendances européennes et à l'enquête en général (en moyenne 46% dans chaque cas). L'octroi d'un crédit commercial en tant qu'*outil commercial* (en moyenne 29% des sondés) a été le second facteur déterminant le plus important, avant la *vérification de la qualité du produit avant le paiement* (19%) et une *source de financement à court terme pour les clients* (15%).

Par taille d'entreprise

Les micro-entreprises ont accordé leur préférence à l'établissement de relations avec les clients dans la durée

Le segment des plus petites entreprises belges a accordé la priorité aux *relations avec les clients dans la durée* en tant que facteur déterminant pour les crédits commerciaux. 45% des micro-entreprises ont cité cette raison, ce qui démontre que les participants se concentrent sur la croissance durable. Les entreprises moyennes/grandes optaient quant à elles majoritairement (en moyenne 32% des sondés) pour un *outil commercial*, plaçant les *relations commerciales* au même niveau que la *source de financement à court terme* (les deux à 27%).

Par secteur commercial

50% des fabricants ont indiqué que les relations étaient l'élément commercial déterminant ayant le plus de poids

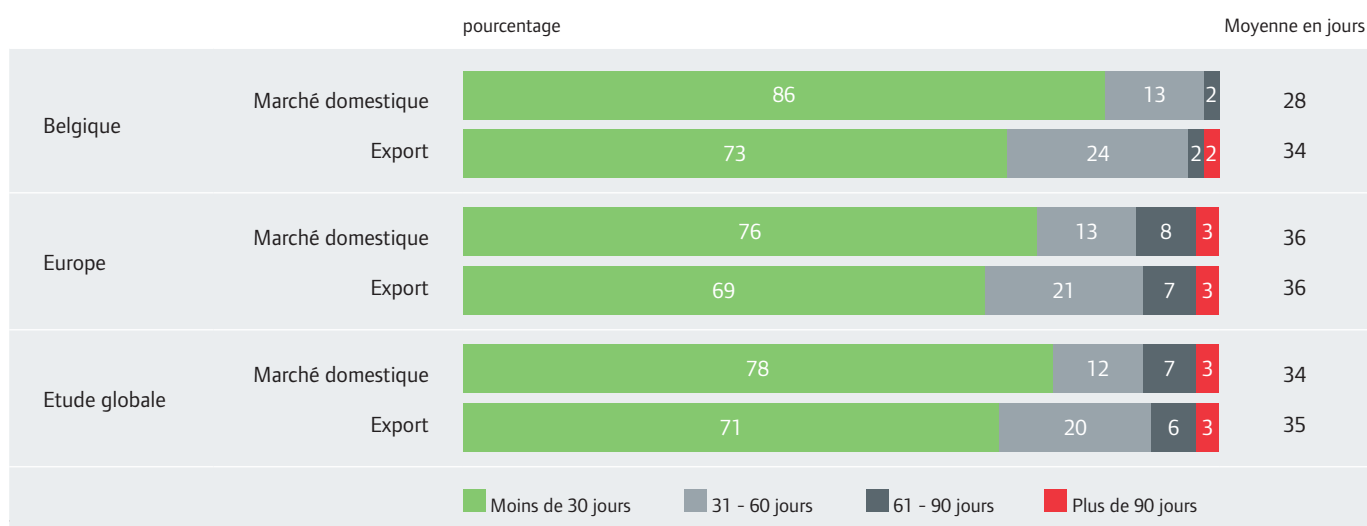
Dans l'analyse par secteur, ce sont les sondés du secteur manufacturier qui ont accordé la plus grande priorité à un élément déterminant pour le crédit commercial: 50% d'entre eux ont sélectionné *les relations avec le client dans la durée*. 40% des sondés issus des services financiers et 38% des entreprises de services ont aussi indiqué que cette raison était la plus importante. Le commerce de gros/ détail et la distribution accordait quant à lui la priorité (en moyenne 39% des participants) à un *outil commercial*.

3 Pratiques de gestion du crédit

- Le délai de paiement moyen (domestique et export) était fixé à 28 jours: soit 7 jours de moins que la moyenne européenne
- *Les relations commerciales* étaient l'élément déterminant le plus cité au niveau des délais de paiement
- 28% des sondés ont affirmé avoir proposé des *escomptes pour paiement anticipé*
- *La vente au comptant et les vérifications de la solvabilité de l'acheteur* étaient les moyens les plus prisés pour atténuer les risques
- Les entreprises belges augmentent leur utilisation des outils clés de gestion du crédit en 2011

3.1 Délais de paiement moyens (domestique et export)

Quels délais de paiement votre entreprise consent-elle à ses clients domestiques/étrangers?



Echantillon: entreprises interrogées des pays respectifs (qui vendent des produits ou services à l'étranger)

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Les délais de paiement belges, particulièrement au niveau domestique, étaient plus courts que la moyenne de l'enquête

Le délai de paiement général (domestique et export) en Belgique était de 28 jours: soit 7 jours de moins que le délai de paiement moyen observé dans les pays européens sondés (35 jours). Le délai de paiement domestique moyen de 28 jours fixé par les sondés belges était supérieur de 6 jours au délai le plus court recensé par l'enquête (en Allemagne, avec 22 jours). Les clients à l'exportation bénéficiaient quant à eux d'une plus grande liberté avec des délais de paiement de 34 jours en moyenne, soit 2 jours de moins que la moyenne européenne. En combinaison avec la préférence pour les paiements au comptant, ces délais indiquent que les entreprises belges s'orientent beaucoup vers les paiements rapides.

Par taille d'entreprise

Les micro-entreprises ont fixé les délais les plus courts, tandis que les entreprises moyennes/grandes ont défini les délais les plus longs

Par taille d'entreprise, les délais de paiement B2B les plus courts

ont été proposés par les micro-entreprises belges (en moyenne 23 jours pour le marché domestique et 23 jours à l'export), ce qui reflète l'exigence de contrôles de paiement aussi stricts que possible parmi les très petites entreprises. A l'autre extrémité, les délais les plus longs ont été définis par les entreprises moyennes/larges (46 jours au niveau domestique et 40 jours à l'export).

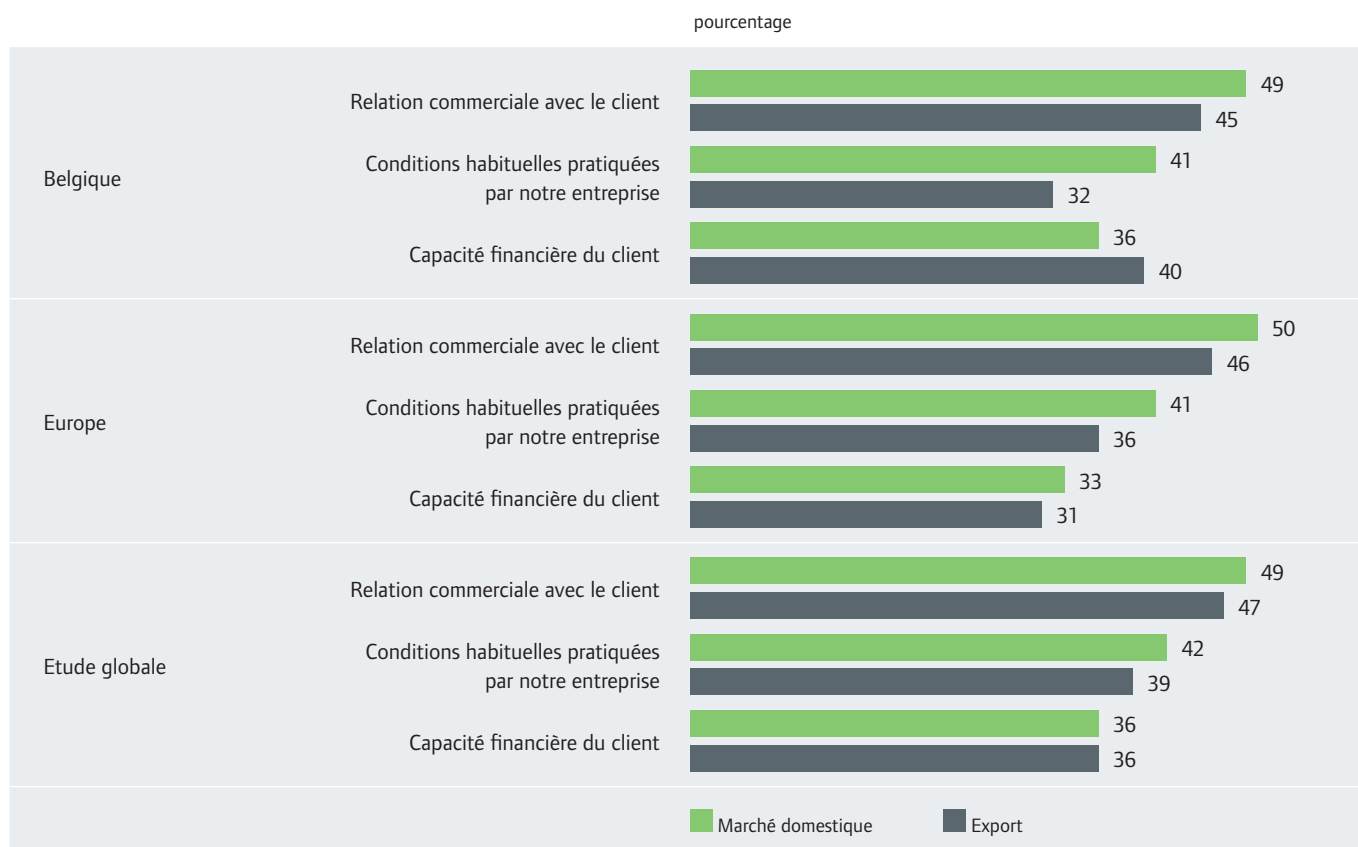
Par secteur commercial

Les fabricants ont fixé les délais de paiement les plus longs

Les délais de paiement les plus longs pour les ventes B2B ont été définis par le secteur manufacturier belge (en moyenne 33 jours au niveau domestique et 41 jours à l'export). Les délais les plus courts ont été fixés par le secteur des services financiers (20 jours au niveau domestique et 27 jours à l'export).

3.2 Facteurs déterminants pour les délais de paiement

TOP 3 des délais de paiement (domestique/export)



Echantillon: entreprises interrogées des pays respectifs (qui vendent des produits ou services à l'étranger)

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Les relations commerciales étaient le principal élément déterminant pour les délais de paiement

Comme dans la plupart des pays sondés, l'élément déterminant le plus fréquemment cité pour les délais de paiement B2B domestiques et à l'export était les *relations commerciales avec le client*, souligné respectivement par en moyenne 49% (moyenne de l'enquête à 50%) et 45% (46%) des entreprises belges participantes. Aucun classement clair ne se dégage toutefois pour le second élément déterminant. *Les délais habituels pratiqués par les entreprises* ont été cités par 41% (national) et 32% (export) des entreprises en tant qu'élément déterminant, tandis que *la capacité financière du client* a été la principale raison citée par 36% (national) et 40% (export) des sondés: c'est un peu au-dessus de la moyenne de l'enquête.

Par taille d'entreprise

Les pondérations sectorielles tendaient à suivre les caractéristiques nationales

Les valeurs enregistrées par chaque taille d'entreprise pour les éléments déterminants en matière de délais de paiement concordent souvent avec les pondérations nationales générales, à quelques exceptions près. Il convient de noter que 31%

des micro-entreprises, 36% des grandes entreprises et 46% des moyennes/grandes entreprises ont cité la *concurrence* comme étant un moteur pour les délais de paiement étrangers, ce qui est un résultat comparativement élevé. Le segment des moyennes/grandes entreprises a aussi cité à 46% la *disponibilité de nantissement* en tant que moteur clé pour les délais de paiement de l'exportation.

Par secteur commercial

Les délais habituels de l'entreprise représentaient un élément déterminant relativement important

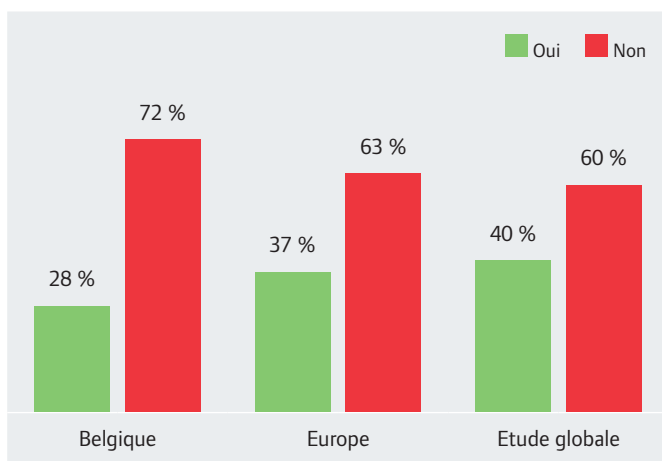
Outre les tendances déjà mentionnées, les *délais habituels pratiqués par l'entreprise* ont été soulignés par les entreprises manufacturières (en moyenne 39% des sondés), le secteur des services (41%) et le secteur des services financiers (43%) en tant qu'élément déterminant influençant les délais de paiement domestique. La moitié des participants du secteur des services financiers ont cité le *pouvoir de négociation du client* en tant que facteur influençant la définition des délais de paiement domestique.

3.3 Escompte pour paiement anticipé

A peine 28% des entreprises belges ont proposé des possibilités d'escompte pour paiement anticipé

Les sondés belges se sont montrés relativement opposés à l'offre d'escompte pour paiement anticipé: à peine 28% des sondés ont affirmé qu'ils offraient cette possibilité. Cela semble indiquer que les sociétés belges préfèrent être payées intégralement, une tendance que l'on retrouve dans une aussi grande mesure sur les marchés européens proches de la Suède, du Danemark et des Pays-Bas (avec en moyenne 11%, 17% et 18% respectivement des sondés). Lorsque des escomptes étaient disponibles, ils ont été acceptés par 19% des clients nationaux et par 15% des clients étrangers, ce qui laisse entendre que ces réductions n'étaient pas particulièrement attractives.

Votre entreprise pratique-t-elle l'escompte pour paiement comptant?



Echantillon: toutes les entreprises interrogées

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Par taille d'entreprise

Ce sont les plus grandes entreprises qui proposaient le plus souvent des escomptes pour paiement anticipé

Le secteur des grandes entreprises belges (50% des sondés) a été celui à proposer le plus fréquemment des escomptes pour paiement anticipé à ses clients B2B. Les secteurs des petites et des moyennes/grandes entreprises étaient aussi assez actifs à ce niveau (40% tous les deux), tandis que cette technique intéressait

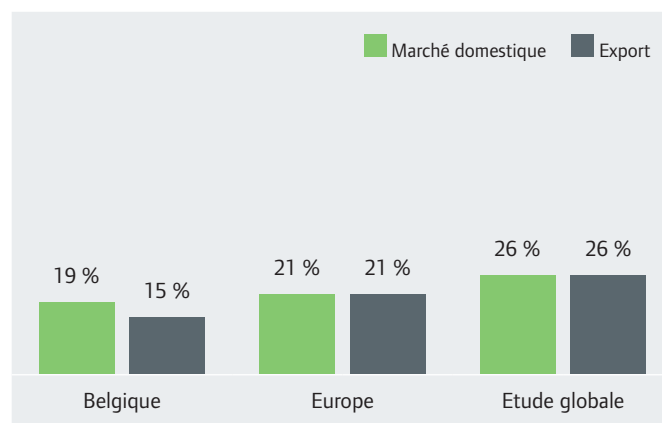
moins les micro-entreprises (13%), qui préféraient les paiements anticipés. Les offres de réduction proposées par les micro-entreprises ont rencontré le plus haut niveau d'acceptation (35% au niveau domestique et 20% à l'export), suivies par les petites entreprises (18% au niveau national et 22% au niveau étranger).

Par secteur commercial

Les entreprises manufacturières ont été les plus enclines à proposer des escomptes pour paiement anticipé

Par secteur, les plus grands adeptes des escomptes pour paiement anticipé ont été les entreprises manufacturières: 39% des sondés de ce secteur en ont proposé. Les entreprises des services financiers (33% des sondés) étaient aussi relativement actives à ce niveau. Les entreprises du secteur des services et le commerce de gros/ détail et la distribution (18% pour ces deux secteurs) étaient les moins actives sur ce plan. Le taux d'acceptation le plus élevé (24%) a été enregistré avec les escomptes pour les paiements des exportations par les sondés actifs dans le secteur des services. Les micro-entreprises affichaient quant à elles le niveau d'acceptation le plus faible (9% au niveau domestique et 3% à l'export).

Quel pourcentage de vos clients domestiques/export B2B utilisent l'escompte pour paiement comptant?



Echantillon: entreprises interrogées qui utilisent l'escompte pour paiement comptant (et vendent des produits ou services à l'étranger)

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

3.4 Utilisation des outils de gestion des crédits: premier semestre 2011

Les ventes au comptant et l'assiduité de l'acheteur étaient les facteurs d'atténuation des risques les plus fréquemment cités

Les entreprises belges se sont avérées être relativement enclines à utiliser certains outils de gestion des crédits mis à leur disposition. L'accent le plus marqué a été mis sur la *vente au comptant* et la *vérification de la solvabilité de l'acheteur*, qui ont respecti-

vement été citées par 38% et 39% des entreprises. Dans les deux cas, la propension à utiliser ces techniques était supérieure à la moyenne européenne (33% et 34% respectivement). L'utilisation d'autres options, dont la *gestion active des crédits*, comme les *vérifications de crédit* et la *vérification des antécédents de l'acheteur*, était inférieure à la moyenne européenne (35% et 34%).

Par taille d'entreprise

Les paiements sécurisés/les recouvrements/les assurances crédit ont tous été considérés comme des éléments utiles pour l'atténuation des risques

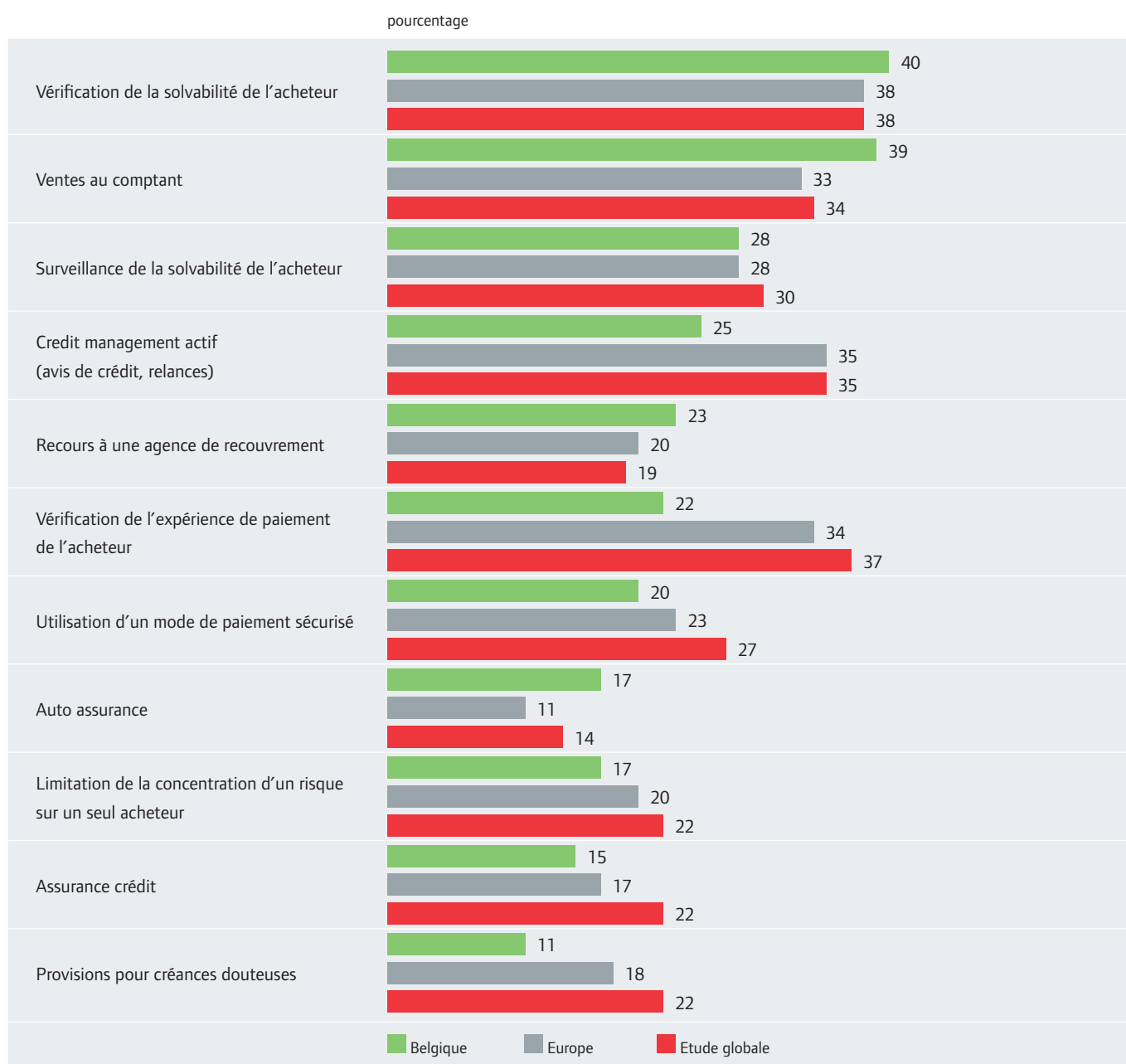
Outre les outils susmentionnés, plusieurs autres outils ont été cités à des pourcentages notables par les quatre segments de taille. 41% des entreprises moyennes/grandes ont cité l'utilisation de l'assurance crédit. L'utilisation d'une agence de recouvrement a été soulignée par 35% et 36% respectivement des entreprises de moyenne/grande taille et de grande taille. Les formulaires de paiement sécurisés ont quant à elles été préférées par 27% des grandes entreprises et 29% des petites entreprises.

Par secteur commercial

La vérification de la solvabilité des acheteurs a été l'élément d'atténuation préféré

Les industries participant à l'enquête ont accordé la priorité à la vérification de la solvabilité de l'acheteur. 60% des fabricants, 45% des entreprises actives dans les services financiers, 39% des industries des services et 33% des sociétés de distribution/commerce de gros/au détail ont considéré qu'il s'agissait d'un élément d'atténuation clé contre le risque de défaut de paiement.

Comment vous protégez-vous contre les défauts de paiement?

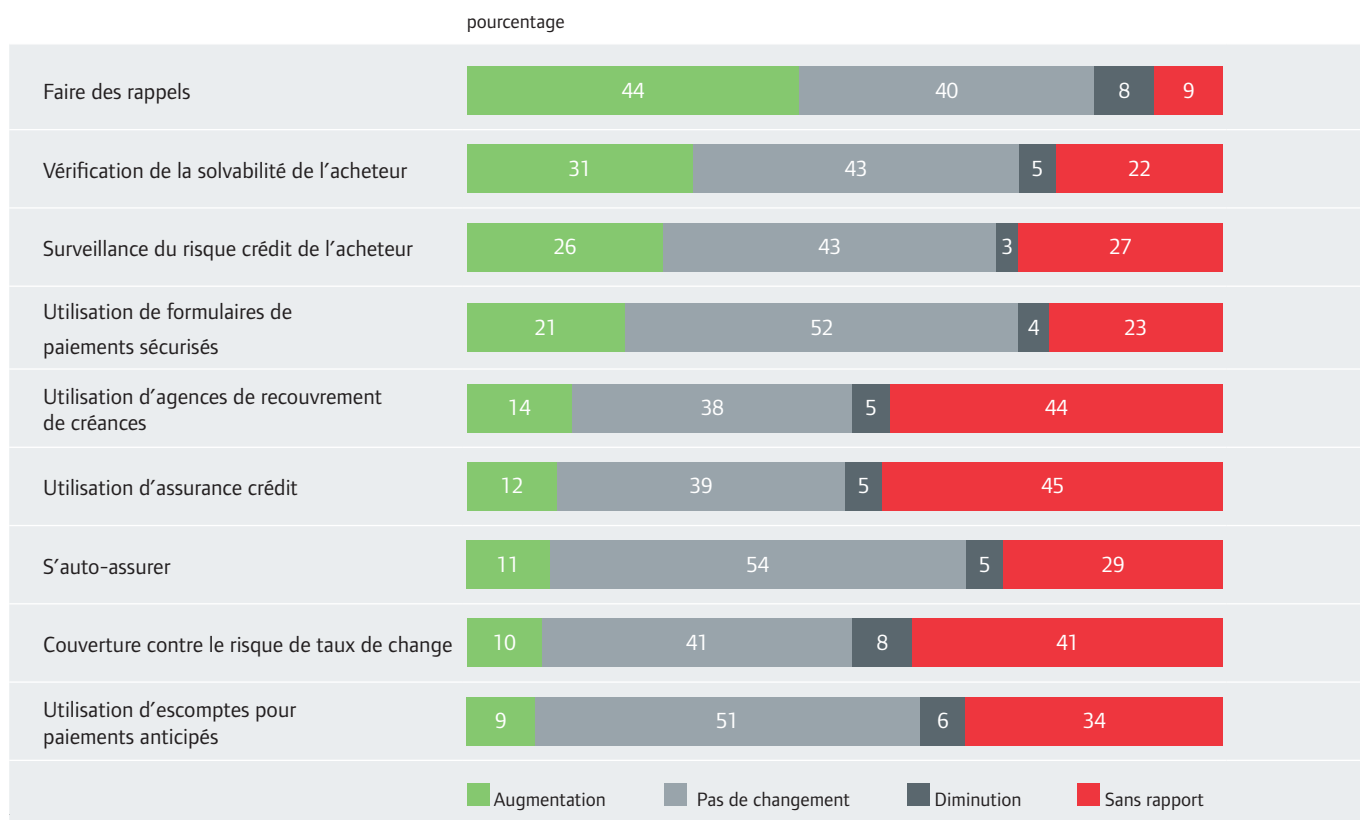


Echantillon: toutes les entreprises interrogées

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

3.5 Tendances dans l'utilisation des outils de gestion du crédit

Au 1^{er} semestre 2011 comment vos pratiques de credit management ont-elle changé?



Echantillon: toutes les entreprises belges interrogées

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Les entreprises belges augmentent leur utilisation des outils de gestion du crédit en 2011

Les sondés ont indiqué avoir utilisé trois techniques de gestion des crédits plus fréquemment que la moyenne régionale par rapport au premier semestre 2010. Une tendance se dégage plus particulièrement avec 44% d'utilisation des *rappels*, soit des rappels de factures impayées, ce qui représente la troisième plus grande augmentation de l'utilisation de cette technique en 2011 dans le cadre de notre enquête. Nous notons aussi une augmentation de 31% dans les *vérifications de la solvabilité des acheteurs* et une augmentation de 26% dans la *surveillance du risque crédit de l'acheteur*.

Par taille d'entreprise

Les formes de paiement sécurisées et la relance sont plus utilisées en 2011

Outre les techniques susmentionnées, plusieurs entreprises belges suivant la taille affichent une augmentation significative de leurs demandes de formes de paiement sécurisées: une augmentation de 35% chez les grandes entreprises, de 29% (petites entreprises) et 24% (moyennes/grandes entreprises). L'utilisation des rappels est, elle aussi, en nette augmentation: 54%, 55% et 56% respectivement chez les petites, les moyennes/grandes et les grandes entreprises.

Par secteur commercial

Le secteur des services utilise plus la vérification de la solvabilité de l'acheteur

Le sondés appartenant au secteur belge des services affichent deux tendances notables: une augmentation de 50% de la *surveillance du risque crédit de l'acheteur* et une augmentation de 57% des *vérifications de la solvabilité de l'acheteur*. L'utilisation accrue de ces outils d'atténuation des risques ressortait aussi au niveau des entreprises de distribution, de commerce de gros/détail (avec respectivement 36% et 39%).

4 Comportement des clients en termes de paiement

- Un délai de paiement général de 28 jours (domestique et export) a été enregistré: quasiment identique aux délais de paiement stipulés.
- Les retards de paiement (26% au niveau domestique et 29% à l'export) et les défauts de paiement (5% au niveau domestique et 4% à l'export) étaient inférieurs aux moyennes de l'enquête.
- *Le financement insuffisant* a été désigné comme étant le facteur de retard clé.
- 2% des créances ont été désignées comme irrécouvrables par les sondés, ce qui est inférieur à la moyenne de 3% de l'enquête.

4.1 Durées moyennes des paiements et retards moyens de paiement

Les paiements B2B aux entreprises belges ont pris en moyenne 28 jours

Les entreprises belges ont déclaré un délai de paiement général (domestique et export) de 28 jours, divisé en 28 jours de durée de paiement au niveau domestique et 33 jours de durée de paiement pour les exportations ; dans les deux cas, cela est sensiblement plus rapide que les moyennes européennes qui se situent à 36 jours pour le niveau domestique et 37 jours pour le niveau export. La caractéristique qui se dégage de ces résultats est l'adhésion quasiment parfaite aux délais moyens imposés par les entreprises belges (en moyenne 28 jours pour les affaires conclues au niveau domestique et 34 jours pour les ventes à l'étranger). Cela indique que les entreprises belges sondées jugent très bien les capacités de paiement de leurs partenaires commerciaux.

Par taille d'entreprise

Les moyennes/grandes entreprises ont enregistré les paiements les plus longs

Conformément aux délais de paiement relativement plus longs qu'elles fixent, les moyennes/grandes entreprises ont enregistré les durées de paiement les plus lentes. Avec en moyenne 37 jours pour les affaires conclues au niveau domestique et 45 jours pour les exportations, elles ne sont pas très éloignées des délais imposés (46 jours au niveau domestique et 40 jours à l'export). Les délais de paiement les plus rapides (23 jours au niveau domestique et 22 jours à l'export) ont été recensés dans les micro-entreprises: cela correspond pour ainsi dire exactement aux délais moyens de 23 jours stipulés pour les affaires conclues aux niveaux national et étranger.

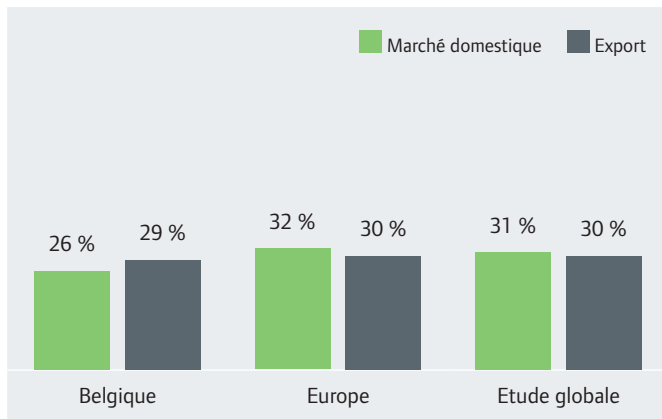
Par secteur commercial

Les fabricants ont enregistré les paiements les plus lents

Les durées de paiement les plus longues pour les ventes B2B ont été enregistrées par le secteur manufacturier belge (en moyenne 40 jours au niveau domestique et 29 jours à l'export). Les durées les plus courtes ont été enregistrées par le secteur des services financiers (16 jours au niveau domestique et 22 jours à l'export). Les deux industries ont indiqué qu'elles fixaient aussi les délais les plus longs et les plus courts, partageant les caractéristiques décrites dans l'analyse par taille d'entreprise.

4.2 Factures B2B impayées (niveau domestique/export) – délai de paiement

Quel pourcentage de vos factures B2B domestiques/export sont impayées à l'échéance?



Echantillon: entreprises interrogées qui vendent des produits ou services à l'étranger

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Les niveaux de paiements en retard étaient inférieurs à la moyenne régionale

Les sondés belges ont perçu en moyenne 26% des créances domestiques après la date d'échéance: c'est inférieur à la moyenne régionale de 32%. 29% des factures d'exportation ont été en souffrance: c'est proche, mais tout de même inférieur à la moyenne de l'enquête (30%). La majeure partie des créances (72% au niveau domestique; 73% au niveau export) ont été payées dans les 30 jours suivant la date d'échéance. Toutefois, les défauts de paiement (montants impayés après 90 jours) étaient relativement

importants. 5% des créances B2B domestiques et 7% des factures à l'export sont devenues des impayés; ces chiffres restent cependant conformes à la moyenne des défauts de paiement de l'enquête qui est de 6% (domestique et export).

Par taille d'entreprise

Les grandes entreprises ont déclaré une plus petite proportion de paiements en retard

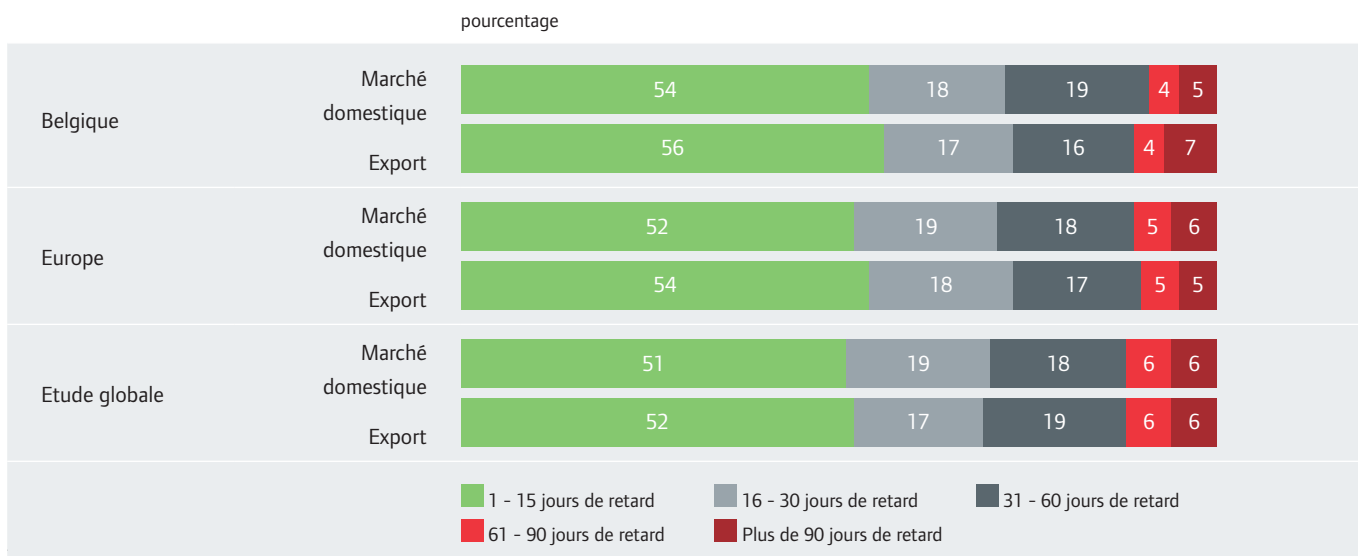
Le niveau le plus faible de paiement en retard des factures B2B a été enregistré par les grandes sociétés belges: 25% des créances domestiques et 13% des factures à l'export ont accusé des retards dans ce segment de taille. Les moyennes/grandes entreprises ont affiché le niveau de retards le plus élevé en termes de taille d'entreprise, avec 36% pour les ventes domestiques et 45% pour les exportations.

Par secteur commercial

Les industries manufacturières ont généré la plus petite proportion de paiements en retard

Les sondés du secteur manufacturier belge, qui ont fixé les délais de paiement les plus longs par secteur, ont enregistré les chiffres de retard de paiement les plus faibles, avec une moyenne de 23% des factures commerciales domestiques et 21% des créances d'exportation payées après la date d'échéance. La proportion de paiements en retard la plus élevée au niveau domestique a été rapportée par le secteur des services financiers (en moyenne 30%), tandis que le secteur des services a affiché le plus grand volume de retards de paiement à l'export (36%).

Factures domestiques B2B en souffrance - Le règlement est effectué...

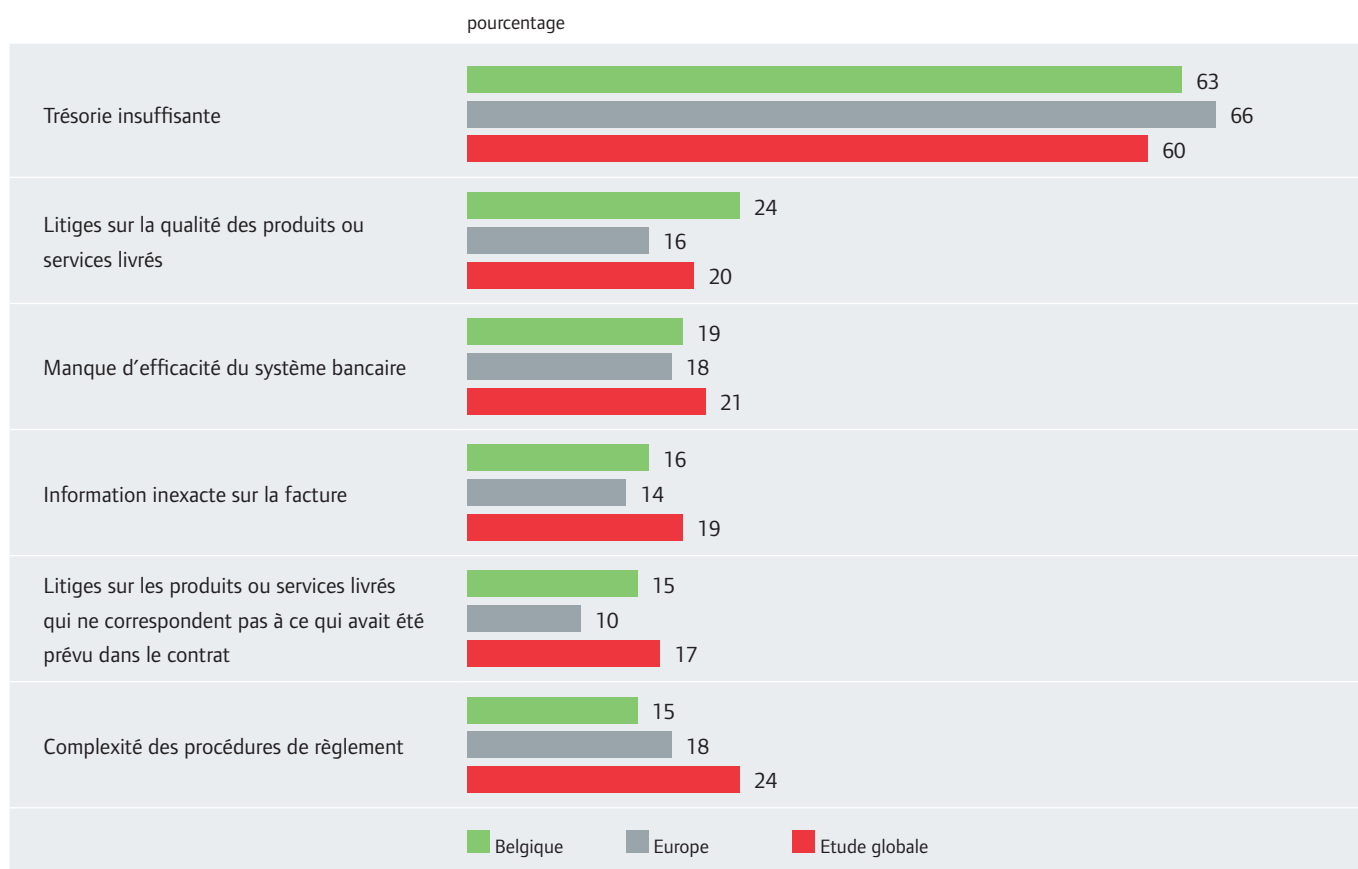


Echantillon: entreprises interrogées avec des factures en souffrance (qui vendent des produits ou services à l'étranger)

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

4.3 Principales raisons de retard de paiement de la part des clients

Quelles sont les raisons des retards de paiement de vos clients B2B domestiques?



Echantillon: toutes les entreprises interrogées

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

La trésorerie insuffisante a été la cause la plus citée pour expliquer les retards de paiement

Les sondés belges s'alignaient généralement avec les pondérations de l'enquête en ce qui concerne les facteurs déterminants pour expliquer les retards de paiement B2B. La principale raison invoquée (soulignée par 63% des sondés pour les retards domestiques et par 49% pour les retards à l'export) était *la trésorerie insuffisante*. La fréquence de cette réponse indique que les entreprises belges s'inquiètent des niveaux de liquidité de leurs partenaires commerciaux, dont bon nombre sont situés dans des économies occidentales chancelantes. *Le manque d'efficacité du système bancaire* a été cité comme une raison importante pour expliquer les retards domestiques par 19% des participants belges, tandis que 14% les ont citées comme facteur justifiant les retards de paiement à l'export. *La complexité des procédures de règlement* a été citée pour expliquer les retards de paiement domestiques et à l'export par respectivement 15% et 12% des sondés.

Par taille d'entreprise

La qualité des marchandises est devenue un facteur de retard clé

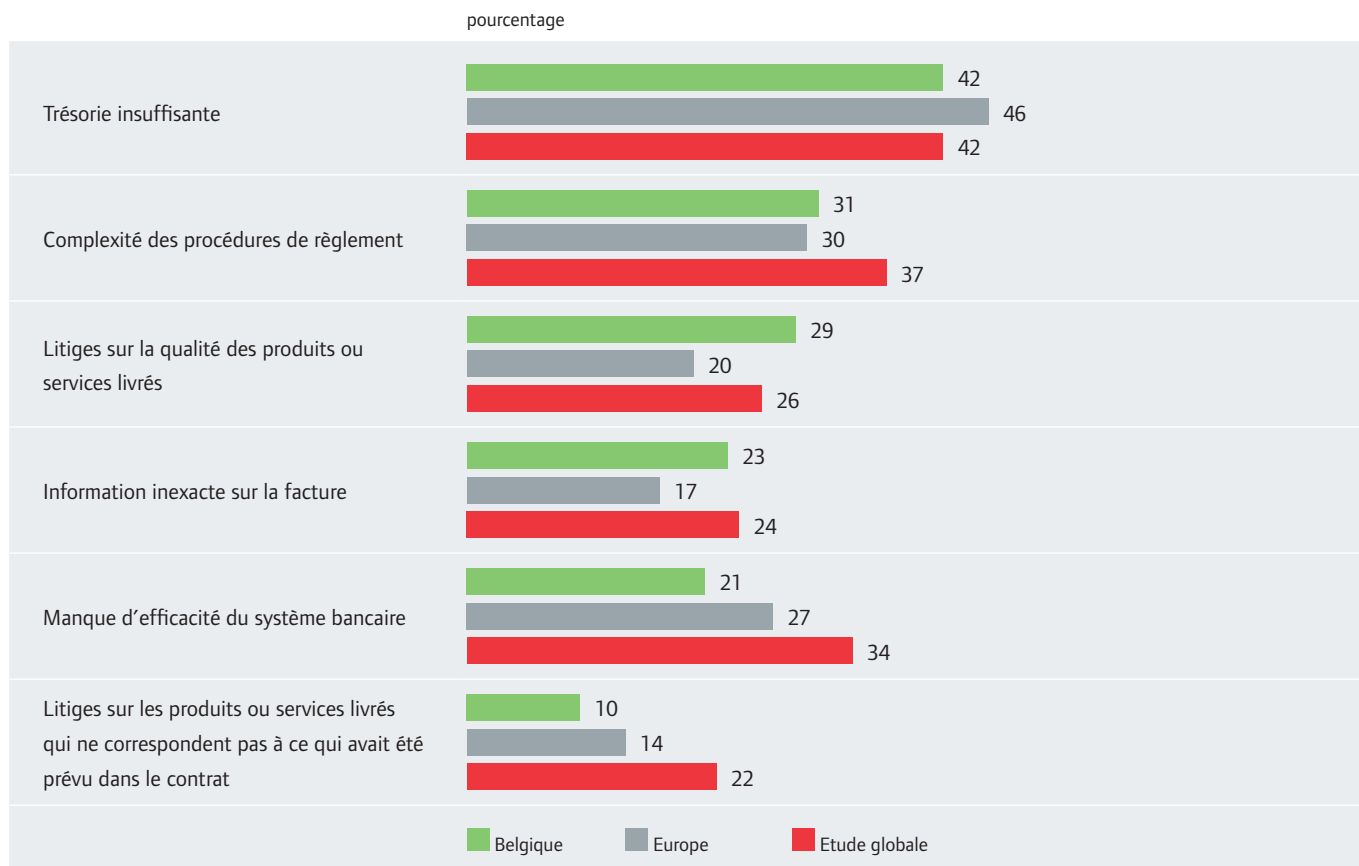
La trésorerie insuffisante a été citée par les entreprises belges de toutes tailles en tant que principale raison des retards de paiement B2B. 55% des moyennes/grandes entreprises ont souligné que les *litiges sur la qualité des produits ou services livrés* étaient aussi un facteur déterminant par rapport aux retards de paiement domestiques et à l'exportation.

Par secteur commercial

La trésorerie insuffisante et la qualité des marchandises ont été les deux facteurs de retard clés cités

La trésorerie insuffisante a été citée par chacune des industries sondées comme étant l'une des raisons des retards de paiement B2B. Les fabricants considèrent que les *litiges relatifs à la qualité des marchandises* sont un facteur de premier ordre dans les retards de paiement des clients nationaux (47% des sondés) et des clients étrangers (45%). 55% des fabricants ont aussi pointé les *informations inexactes reprises sur la facture* comme élément de retard très influent.

Quelles sont les raisons des retards de paiement de vos clients B2B export?



Echantillon: toutes les entreprises interrogées qui vendent des produits ou services à l'étranger

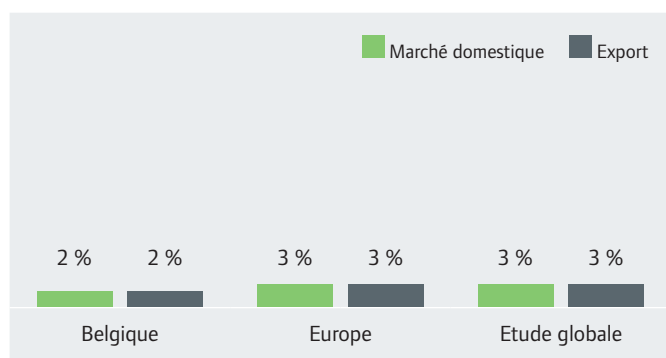
Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

4.4 Créances irrécouvrables (niveau domestique/export)

Les créances irrécouvrables belges étaient 33% inférieures à la moyenne de l'enquête

2% des créances domestiques et à l'export B2B ont été qualifiées d'irrécouvrables par les sondés: c'est bien en dessous de la moyenne de 3% de l'enquête. Ces proportions indiquent que, bien que les entreprises belges aient été affectées par le manque d'entrain des principales économies européennes, le niveau de défaut de paiement encouru était tolérable.

Au cours des 6 derniers mois, quel pourcentage de vos factures B2B domestiques/export n'a pu être recouvré?



Echantillon: toutes les entreprises interrogées qui vendent des produits ou services à l'étranger

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Par taille d'entreprise

Les plus petites entreprises étaient les moins affectées par les créances irrécouvrables

Les micro-entreprises ont enregistré le taux le plus faible de créances domestiques irrécouvrables, avec en moyenne 2% des factures domestiques et 1% des factures étrangères. Cela correspond à leur aversion générale par rapport au crédit et à leurs délais de paiement rapides.

Les petites entreprises ont été plus durement touchées et n'ont pas pu récupérer 3% de leurs factures domestiques et 2% de leurs créances d'exportation. Les deux plus grands secteurs ont tous les deux été dans l'impossibilité de récupérer 3% de leurs factures domestiques et à l'export.

Par secteur commercial

Les entreprises manufacturières ont souffert le moins des créances irrécouvrables

Les sondés belges actifs dans le secteur de la manufacture ont enregistré le taux le plus faible de créances irrécouvrables, avec en moyenne 1% des factures domestiques et 2% des factures à l'export. Cela peut être attribué à leur absence relative de retards de paiement par rapport aux autres secteurs. 2% des factures domestiques et à l'export ont été réputées irrécouvrables par le secteur de la distribution/de la vente de gros/détail.

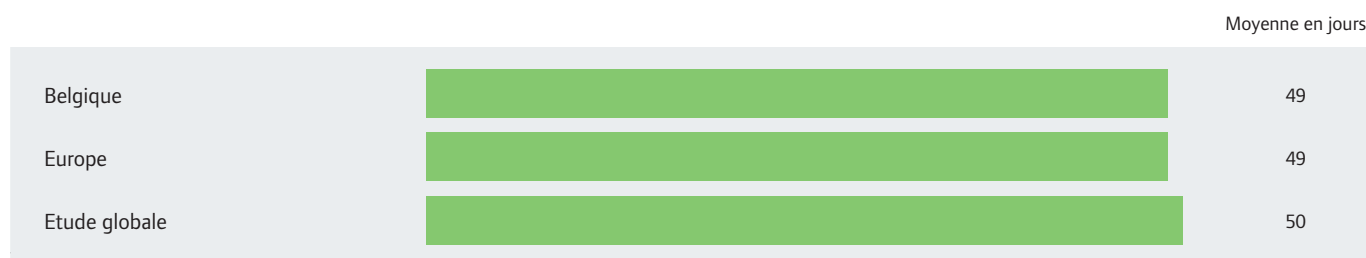
Des volumes plus élevés de créances irrécouvrables (3% au niveau national et 2% au niveau étranger) ont été enregistrés par les industries des services et des services financiers, mais ces secteurs affichent toujours de meilleurs résultats que la moyenne de l'enquête.

5 Surveillance du cash flow

- Les sondés belges présentent un DSO moyen de 49 jours, ce qui correspond à la moyenne de l'enquête
- Le DSO de la Belgique reste stable: 10% des sondés indiquent une augmentation de leur DSO durant le premier semestre 2011

5.1 DSO moyen: premier semestre 2011

Quelle est la moyenne DSO (Days Sales Outstanding) de votre société pour le 1^e semestre 2011?



Echantillon: toutes les entreprises interrogées

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Les entreprises belges présentaient en moyenne un DSO de 49 jours, ce qui correspond à la moyenne régionale

Conformément au DSO régional européen, les sondés belges présentent un DSO moyen de 49 jours. Ce chiffre pourrait avoir été négativement influencé par le niveau relativement faible (28%) d'escomptes pour paiement anticipé proposés et acceptés.

Par taille d'entreprise

Les petites et les moyennes/grandes entreprises ont enregistré le DSO le plus long

Si nous analysons par taille d'entreprise, les petites et les moyennes/grandes entreprises présentent le DSO le plus élevé, avec respectivement en moyenne 62 et 61 jours. Les longues durées de paiement auront joué un rôle majeur à cet égard pour les moyennes/grandes entreprises. Les micro-entreprises et les grandes entreprises affichent des DSO respectifs de 33 jours et 48 jours: c'est mieux que la moyenne de l'enquête.

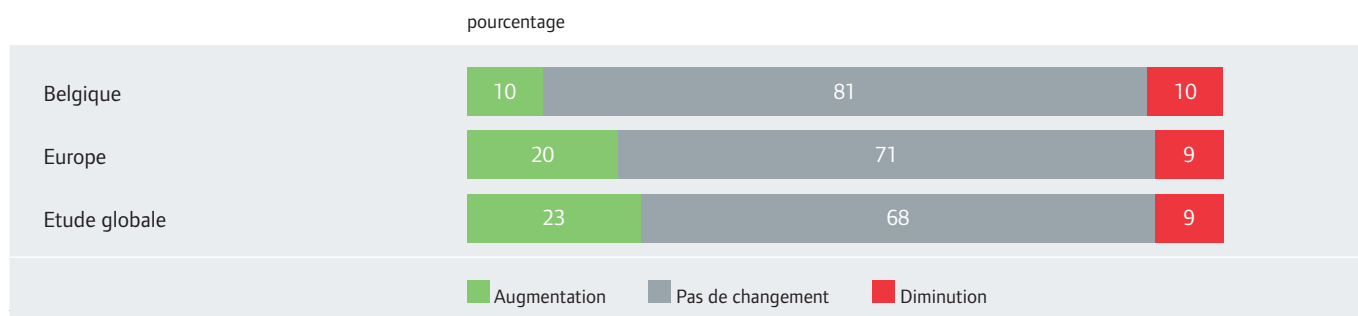
Par secteur commercial

Le DSO sectoriel le plus élevé a été enregistré par les services

Avec un DSO moyen de 72 jours, les entreprises actives dans le secteur belge des services se positionnent en tête du classement par secteur: il s'agit de 28 jours de plus que la moyenne de l'enquête européenne et de 22 jours de plus que le prochain segment de taille. Il s'agit des secteurs de la manufacture et du commerce de gros/détail et distribution (avec en moyenne 50 jours chacun). Le DSO pour l'industrie des services financiers (30 jours) était de 14 jours inférieur à la moyenne de l'enquête, mais les chiffres de ce secteur ont été les plus volatiles de l'enquête, ce qui laisse entendre que l'échantillon pourrait avoir été plus petit que souhaitable pour obtenir des pondérations moyennes représentatives.

5.2 Tendence du DSO l'année dernière

Votre délai de paiement moyen DSO a-t-il changé par rapport à la même période il y a un an?



Echantillon: toutes les entreprises interrogées

Source: Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement - Automne 2011

Le DSO de la Belgique reste stable

Le DSO de la Belgique durant le premier semestre de 2011 est exactement identique à celui enregistré fin 2010 et il semble assez stable. 10% des sondés ont indiqué que leur DSO avait augmenté: c'est inférieur à l'augmentation moyenne de 20% enregistrée en Europe au cours du semestre. 10% des entreprises ont affiché une diminution de leur DSO, ce qui permet d'obtenir un résultat de 80% et un DSO stable. Parmi le groupe interrogé, seuls l'Autriche, la Suisse, la Slovaquie et le Japon ont affiché une plus grande stabilité du DSO.

Par taille d'entreprise

Les variations du DSO en 2011 sont les plus élevées parmi les plus grandes entreprises

Le niveau de variation du DSO le plus élevé au cours du premier semestre 2011 a été rapporté par les moyennes/grandes entreprises belges, dont 23% ont déclaré enregistrer une augmentation et 23% une diminution de leur DSO. 15% des petites entreprises ont enregistré une augmentation et 12% une diminution, tandis que les grandes entreprises n'ont présenté aucun changement. Les micro-entreprises ont quant à elle enregistré une augmentation de 4% ou une diminution de 7%.

Par secteur commercial

Les entreprises manufacturières ont affiché la plus grande variation de DSO en 2011

Le niveau de variation du DSO le plus élevé cette année a été rapporté par les entreprises actives dans le secteur manufacturier. Celui-ci a enregistré une diminution de 33% du DSO, mais pas d'augmentation. Le niveau de stabilité du DSO le plus élevé se situait parmi les entreprises actives dans le secteur des services financiers, où 88% n'ont enregistré aucun changement et 12% ont présenté une augmentation.

6.1 Contexte général de l'enquête

Atradius mène régulièrement des enquêtes sur le comportement de paiement des entreprises dans un certain nombre de pays. Ses conclusions sont publiées dans le Baromètre Atradius des Pratiques de Paiement. Depuis son lancement en 2006, lorsque 1 200 entreprises ont été interrogées dans six pays européens pour connaître leur point de vue sur leurs clients, le Baromètre Atradius des pratiques de paiement, qui paraît deux fois l'an, a élargi d'année en année le nombre de pays étudiés.

Dans la seconde enquête de 2011 (la dixième de la série), environ 5.400 entreprises issues de 27 pays du monde (Australie, Autriche, Belgique, Canada, Chine, République tchèque, Danemark, France, Allemagne, Grande-Bretagne, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Indonésie, Irlande, Italie, Japon, Mexique, Pays-Bas, Pologne, Singapour, Slovaquie, Espagne, Suède, Suisse, Taïwan et Etats-Unis) ont été interrogées.

6.2 Objectifs de l'enquête

La dixième édition du Baromètre Atradius des pratiques de paiement cherche à répondre aux questions suivantes :

Recours au crédit commercial

- Ventes B2B annuelles (national/étranger): % des ventes réalisées au comptant/à crédit
- Ventes B2B à crédit : % clients nationaux/étrangers
- Facteurs déterminants pour consentir du crédit commercial

Pratiques de gestion du crédit

- Délais de paiement moyens accordés aux clients (domestiques/export)
- Facteurs déterminants pour les délais de paiement
- Escomptes pour paiement anticipé des factures (taux d'acceptation des clients)
- Utilisation actuelle des outils de credit management
- Evolution dans l'utilisation des outils de credit management (comparaison dans le temps)

Comportement des clients en termes de paiement

- Durées moyennes des paiements et retards de paiement (national/étranger) au niveau national
- % de factures B2B impayées et délai de paiement des clients
- Principales causes des retards de paiement des clients
- Créances irrécouvrables (niveau national/étranger)

Contrôle de l'encaissement

- DSO moyen au niveau national
- Evolution du DSO depuis l'année dernière

6.3 Structure de l'enquête

- Identification de l'interlocuteur approprié au sein de l'entreprise, chargé de la gestion des créances
- Identification du domaine dans lequel l'interlocuteur exerce son activité et de la taille de cette entreprise
- Vérification des secteurs et des pays avec lesquels l'entreprise commerce
- Evaluation de l'utilisation par les participants à l'enquête du crédit commercial dans leurs transactions B2B
- Focus sur les principales pratiques de credit management dans chaque pays interrogé
- Focus sur les thèmes suivants :
 - Comportement de paiement des clients
 - DSO actuel et son évolution

6.4 Étendue de l'enquête

Population de base

- Des entreprises issues de 27 pays ont été suivies : Australie, Autriche, Belgique, Canada, Chine, République tchèque, Danemark, France, Allemagne, Grande-Bretagne, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Indonésie, Irlande, Italie, Japon, Mexique, Pays-Bas, Pologne, Singapour, Slovaquie, Espagne, Suède, Suisse, Taïwan et Etats-Unis.
- Les entretiens concernant la gestion des créances ont eu lieu avec les personnes en charge de ces questions.
- Sélection de l'échantillon – Enquête en ligne : les entreprises ont été sélectionnées et contactées via un panel Internet international. Au début de l'interview, la pertinence du contact et des coefficients a été examinée ; n=5.399 personnes ont été interrogées au total (approx. n=145-215 personnes par pays).
- Dans chaque pays, un coefficient a été défini d'après trois catégories de secteurs et deux catégories de taille d'entreprise.
- En ce qui concerne l'Espagne, l'échantillon a été agrandi par l'inclusion d'entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 1 million d'euros.
- Interview: interviews individuelles de 12 minutes environ gérées par Internet.

6.5 Aperçu de l'échantillonnage

Pays (n=5.399)	n	%
Belgique	168	3,1%
Allemagne	210	3,9%
Italie	208	3,9%
Pays-Bas	212	3,9%
France	205	3,8%
Espagne	201	3,7%
Suède	202	3,7%
Danemark	201	3,7%
Grande-Bretagne	210	3,9%
Irlande	145	2,7%
Autriche	205	3,8%
Grèce	203	3,8%
Suisse	192	3,6%
Pologne	203	3,8%
République tchèque	200	3,7%
Hongrie	209	3,9%
Slovaquie	201	3,7%
Australie	194	3,6%
Chine	215	4,0%
Hong Kong	202	3,7%
Taiwan	197	3,6%
Singapour	207	3,8%
Indonésie	201	3,7%
Japon	207	3,8%
USA	210	3,9%
Canada	190	3,5%
Mexique	201	3,7%
Chiffre d'affaires (n=5.399)	n	%
Micro-entreprise	1.869	34,6%
Petite entreprise	1.692	31,3%
Moyenne/Grande entreprise	1.111	20,6%
Grande entreprise	727	13,5%
Secteur économique (n=5.399)	n	%
Industrie	1.250	23,2%
Vente de gros/Vente au détail/Distribution	1.335	24,7%
Services	2.319	43,0%
Services financiers	495	9,2%

Quand une seule réponse est possible, il peut arriver que les résultats aboutissent à un pourcentage supérieur ou inférieur à 100 % lorsqu'on les additionne. Ceci vient du fait que les résultats sont arrondis. Il a été décidé de ne pas ajuster les résultats pour atteindre 100 %, car le but est de représenter les résultats individuels de manière aussi exacte que possible.

Notice légale

Les résultats et le contenu de la présente enquête sont basés sur des données collectées et classées par Heliview Research. Ce rapport est fourni à titre informatif uniquement et ne se veut pas être une recommandation faite au lecteur sur des transactions, des investissements ou des stratégies particulières. Les lecteurs doivent prendre leurs décisions personnelles, commerciales ou autres concernant les informations fournies.

Bien que nous ayons mis tout en œuvre pour nous assurer que les informations contenues dans le présent rapport proviennent de sources fiables, Atradius ne pourra être tenu pour responsable d'erreurs ou d'omissions quelconques, ni des résultats obtenus en utilisant ces informations. Toutes les informations contenues dans ce rapport sont fournies « telles quelles », sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, de durabilité, ni des résultats obtenus en les utilisant et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite.

En aucun cas, ni Atradius, ni ses partenaires ou sociétés concernés, ni les partenaires, agents ou personnels de ces derniers, ne pourront être tenus pour responsables vis-à-vis de vous-même ou d'une autre personne, pour une quelconque décision prise ou action menée, sur la base des informations contenues dans le présent rapport, ni pour quelconques dommages indirects, particuliers ou similaires, même en cas de notification de la possibilité de tels dommages.

Votre contact Atradius

Patrick Van der Avert

Meir 30
2000 Anvers
Belgique

Téléphone: +32 3 202 44 73
Email: patrick.van.der.avert@atradius.com

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ

RECOURS AU CRÉDIT
COMMERCIAL

PRATIQUES DE GESTION
DU CRÉDIT

COMPORTEMENT DES
CLIENTS

CONTRÔLE DE
L'ENCAISSEMENT

ENQUÊTE



Atradius N.V.
Avenue Prince de Liège 74-78
5100 Namur
Belgique
Téléphone: +32 81 324 524

www.atradius.be