

EUROPEAN PAYMENT INDEX 2012

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION PAR LARS WOLLUNG, PDG DU GROUPE INTRUM JUSTITIA	2
EN BREF	4
L'AVIS DES EXPERTS	9
RAPPORTS PAR PAYS	16
RECOMMANDATIONS	47
DÉFINITIONS DES INDICATEURS ÉCONOMIQUES	48
INFORMATIONS SUR L'ENQUÊTE	50
À PROPOS D'INTRUM JUSTITIA	51
MENTIONS LÉGALES	52
CONTACTS	53

Intrum Justitia, leader européen en matière de gestion du poste clients, a interrogé plusieurs milliers d'entreprises dans vingt-huit 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.

L'enquête a été effectuée entre janvier et mars 2012. Les résultats sont comparés à ceux des enquêtes menées en 2008, 2009, 2010 et 2011. 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 d'Intrum Justitia sur www.intrum.com



AVANT PROPOS LA CRISE DE LIQUIDITÉ MENACE LES ENTREPRISES EUROPÉENNES DÉJÀ CONFRONTÉES À LA MULTIPLICATION DES DÉFAUTS DE PAIEMENT

Un nombre croissant d'entreprises européennes risquent la faillite en raison des problèmes de liquidités causés par la multiplication des défauts de paiement. Les pertes atteignent aujourd'hui un montant sans précédent de 340 milliards d'euros – soit l'équivalent de la dette totale de la Grèce, le tiers des dépenses annuelles en soins de santé dans les 27 pays de l'Union européenne, ou plus du double du budget total de l'Union pour 2012 (147 milliards d'euros).

Intrum Justitia met en évidence, dans son rapport European Payment Index 2012 (qui inclut désormais la Bulgarie, la Roumanie et la Slovénie), la dure réalité des affaires dans le climat d'austérité actuel. Par rapport aux années précédentes, l'étude révèle une nouvelle progression de 4 % des passages en pertes qui représentent aujourd'hui 2,8 % des créances totales. Si l'on tient compte des trois nouveaux pays inclus dans l'enquête de 2012, le pourcentage paneuropéen s'élève à un total de 3 %, soit 11 % de plus par rapport à 2011.

Notre étude annuelle souligne une nouvelle fois l'écart considérable observé au niveau des retards de paiement entre les pays du Nord, financièrement plus stables, et ceux du Sud, plus fragiles. Le délai moyen de règlement des transactions interentreprises est de 91 jours dans la région méditerranéenne, contre 33 jours en Europe du Nord, ce qui constitue une entrave majeure aux échanges commerciaux au sein de l'Europe.

Près de 57 % des sociétés interrogées admettent qu'elles rencontrent des problèmes de liquidités dus aux retards de paiement. La majorité (70 %) des 7 800 répondants pensent ne pas bénéficier du soutien législatif dont ils ont besoin pour se protéger des risques ou dommages liés aux retards de paiement.

Le présent rapport met en relief la menace très réelle que constitue le retard de paiement. Elle ne concerne pas

seulement des dizaines de milliers d'entreprises et des centaines de milliers d'emplois à l'échelle européenne, mais pèse également sur le tissu social du continent. Par exemple, en Grèce, où la crise européenne a commencé, des troubles sociaux se sont développés à la suite de la récession et de l'adoption de mesures extrêmement rigoureuses (réductions budgétaires massives, augmentations d'impôts, etc.).

Les structures les plus exposées au risque de liquidité sont les petites et moyennes entreprises (PME) européennes, qui jouent un rôle capital dans l'économie du continent. Selon la Commission européenne, les PME emploient 2 travailleurs sur 3 et constituent le moteur de la croissance, de la création d'emplois et de l'innovation en étant à l'origine de 85 % des emplois générés dans l'ensemble de l'Europe.

Depuis le début de la récession économique il y a environ cinq ans, les dirigeants des 20 millions d'entreprises privées en Europe (dont près de 97 % de PME) sont aux prises avec le déclin de leurs marchés et l'augmentation des coûts, et peinent à préserver l'emploi, à dégager de la croissance et à accroître leur compétitivité. De plus, le contexte économique a évolué ces dernières années, et les moyens classiques de lever plus de fonds ou d'investir dans de nouveaux équipements (en s'adressant aux banques d'affaires, par exemple) sont devenus moins accessibles.

Malgré tous les discours éloquentes des politiciens, peu de mesures ont été prises pour aider les PME européennes, notamment dans leur lutte contre les retards de paiement. Rares sont les gouvernements qui se montrent réellement désireux d'adopter de nouvelles lois nationales. Et à vrai dire, comme le révèle notre enquête, la directive européenne concernant la lutte contre le retard de paiement est encore moins connue des entreprises qu'il y a un an !

Comment mettre fin à cette longue spirale de retards de paiement ? La réponse est évidente : les entreprises doivent



parvenir à mieux contrôler leurs finances afin d'éviter les problèmes de liquidités. Toutefois, la réalité est que cet objectif ne peut être atteint que si les gouvernements promulguent des lois visant à accélérer les règlements par l'imposition de taux d'intérêt et de frais légaux, comme cela existe déjà dans les pays nordiques.

Bonne nouvelle tout de même, les experts en économie consultés dans le cadre de l'EPI (représentatifs du Nord et du Sud de l'Europe) estiment qu'une dislocation de l'Europe n'est pas à craindre, même si une croissance générale nulle sera la norme. Et selon eux, il est indispensable de maîtriser sa trésorerie. Cela conforte la position d'Intrum Justitia, qui insiste sur l'aspect primordiale d'appliquer des politiques de crédit strictes. Malgré la rigueur actuelle du climat commercial, les entreprises ont encore les moyens d'éviter le risque de non-paiement, que ce soit en pilotant la solvabilité des clients à fréquence rapprochée ou en procédant à des relances avant échéance et à des mesures correctives en cas de retard de paiement.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lars Wollung', written in a cursive style.

Lars Wollung, Président Directeur Général Intrum Justitia

EN BREF

LES ENTREPRISES EUROPÉENNES RENCONTRENT DES PROBLÈMES DE LIQUIDITÉS CROISSANTS

Les chefs d'entreprise semblent dos au mur alors que la majorité des économies européennes traversent une récession interminable.

Le nouveau rapport European Payment Index d'Intrum Justitia indique qu'un trop grand nombre d'entreprises sont fragilisées. Après presque cinq années de croissance nulle, de ventes en baisse et de pertes en constante augmentation, une nette majorité, 55% des 7 800 entreprises ayant participé à l'enquête EPI 2012, reconnaissent qu'elles sont confrontées à des problèmes de liquidités dus à la récession dans des proportions jamais atteintes jusqu'ici.

Une fois de plus, cette dernière enquête EPI met en évidence le clivage Nord-Sud qui existe en Europe. En Allemagne, en Autriche, en Suisse et dans les pays nordiques, le climat des affaires s'améliore, tandis que leurs voisins du Sud (Espagne, Grèce, Italie et Portugal) stagnent dans un marasme économique. Le délai moyen de règlement des

Délai effectif de paiement en jours

	2008	2009	2010	2011	2012
Particuliers	40	41	39	40	38
Entreprises	56	57	55	56	52
Services publics	65	67	63	65	65

transactions interentreprises est de 80 jours en Grèce et de 90 jours au Portugal, contre 35 en Suède et en Allemagne.

Il ressort de l'enquête une sérieuse mise en garde contre la forte accélération des faillites d'entreprises. En Europe, le montant des créances passées en pertes s'établirait aujourd'hui à 340 milliards d'euros, un chiffre sans précédent. Par rapport aux années précédentes, l'enquête d'Intrum révèle un bond de 4 % des passages en pertes, qui représentent aujourd'hui 2,8 % des créances totales. Si l'on tient compte des trois nouveaux pays inclus dans le rapport 2012, ce pourcentage s'élève à un total de 3 %, soit 11 % de plus par rapport à 2011.

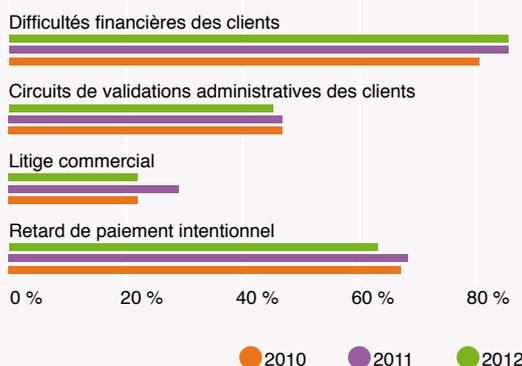
Les entreprises européennes répondent au climat actuel en réduisant le délai de paiement qu'elles sont prêtes à

accorder aux clients. Elles attribuent ce durcissement de leurs politiques à la chute des ventes et à l'accroissement des coûts résultant des hausses d'impôts et des loyers. Note positive, l'EPI 2012 révèle une légère amélioration des pratiques de paiement. Les délais moyens de paiement s'établissent en effet à 38 jours pour les particuliers, à 52 jours pour les entreprises et à 65 jours pour le secteur public (contre 40, 56 et 65 jours respectivement en 2011).

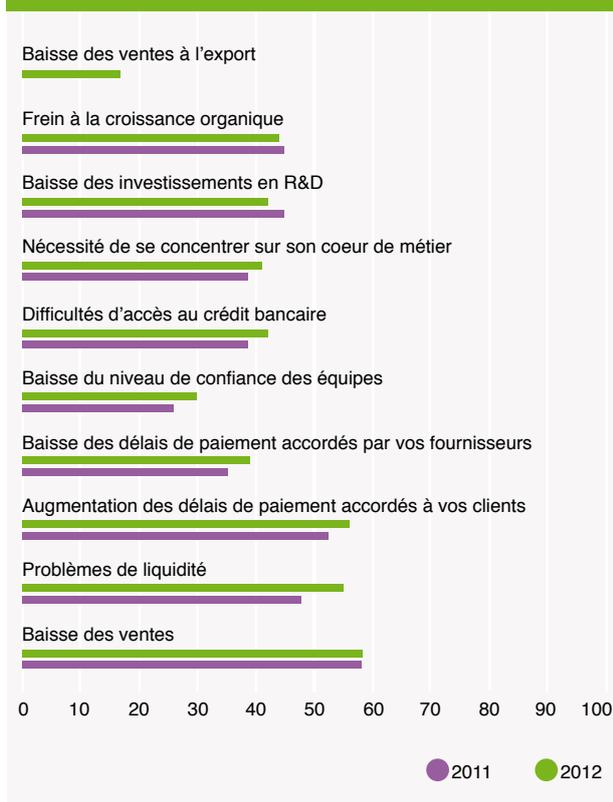
Plus de 50 % des sociétés interrogées affirment que leur chiffre d'affaires et leurs liquidités ont été fortement impactés par la conjoncture économique actuelle. Tous les pays font le même constat à l'exception notable de l'Allemagne, la Finlande, la Norvège, la Suède et la Suisse. Les retards de paiement génèrent des tensions de trésorerie sans précédent, avec en tête la Grèce où 96% des répondants sont impactés, suivie du Portugal (81%), de l'Espagne (80%), de Chypre (75%), de la Slovénie (72%) et de l'Italie (70%). Les pays les moins touchés sont la Suisse (37%), la Finlande (38%), la Norvège (41%), la Lituanie (41%), l'Allemagne (43%) et l'Autriche (44%).

Les banques sont également pointées du doigt dans cette dernière enquête, où 47 % des entreprises interrogées (contre 32 % en 2011) déclarent être moins optimistes quant au soutien bancaire nécessaire au développement de leurs activités.

Raisons des retards de paiement



Impact de la crise économique %



Les gouvernements nationaux n'échappent pas non plus aux critiques ; la plupart des répondants (70 % en moyenne) ne pensent pas que tous les efforts soient faits pour les aider à se protéger des risques et des dommages causés par les retards de paiement. Dans certains pays (Espagne, Grèce, Italie, Portugal, République tchèque et Slovaquie notamment), au moins 90% des entreprises ayant participé à l'enquête désire l'adoption d'une législation plus efficace permettant les règlements à l'échéance. Les initiatives de l'Union européenne, telles que la directive concernant les retards de paiement, ne semblent pas porter ses fruits. Les répondants ayant connaissance de cette directive sont moins nombreux qu'il y a un an, et 64% d'entre eux ont le sentiment général qu'elle n'a nullement contribué à faire évoluer les pratiques dans chaque pays. Une partie inquiétante du panel (44%) est convaincue que le risque de défaut des entreprises augmentera dans

les années à venir, contre 50% prévoyant une situation inchangée. Dans ce contexte, il est également surprenant de constater que peu d'entreprises, par rapport à l'EPI 2011, manifestent la volonté de résoudre les problèmes de retard de paiement en faisant appel à une société de recouvrement. En 2011, environ 65% des entreprises interrogées ont déclaré qu'elles transmettraient leurs factures impayées après un délai de 92 jours, mais ce chiffre s'élève à peine à 56% dans la dernière enquête.

À l'heure actuelle, en Europe, le niveau de trésorerie de nombreuses entreprises est si alarmant que, confrontées à une baisse de chiffre d'affaires, à une multiplication des retards de paiement et à des coûts élevés, elles courent un risque de faillite fortement accru.

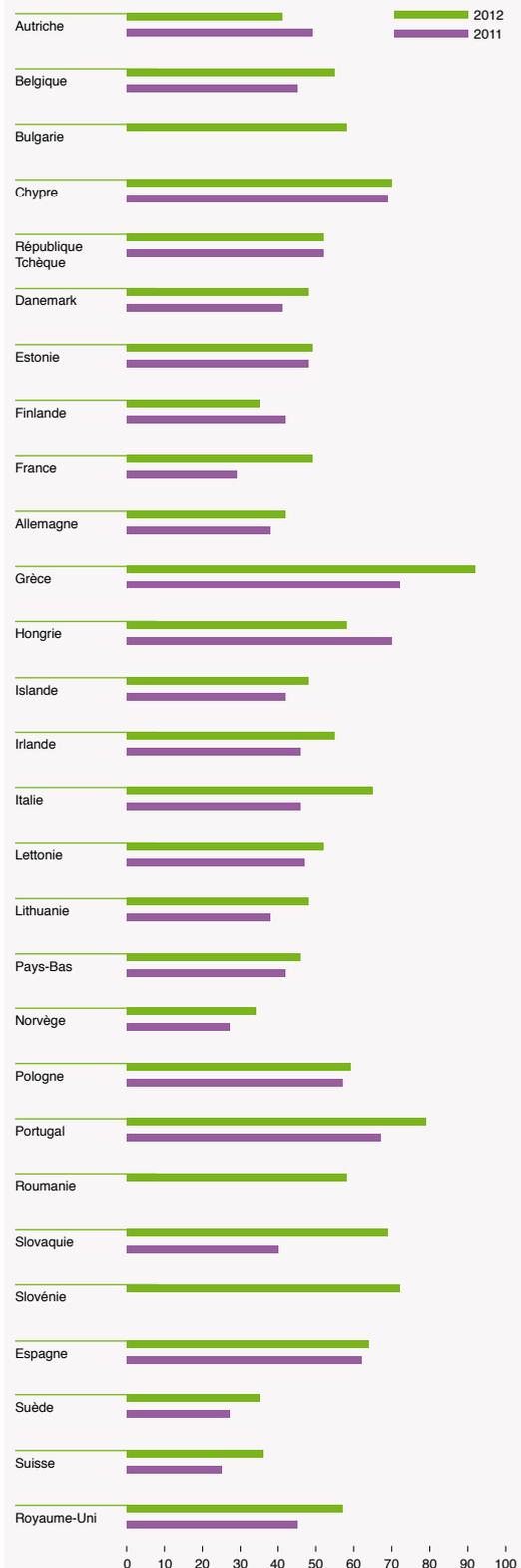
L'effet du temps



Impact des retards de paiement sur les liquidités %



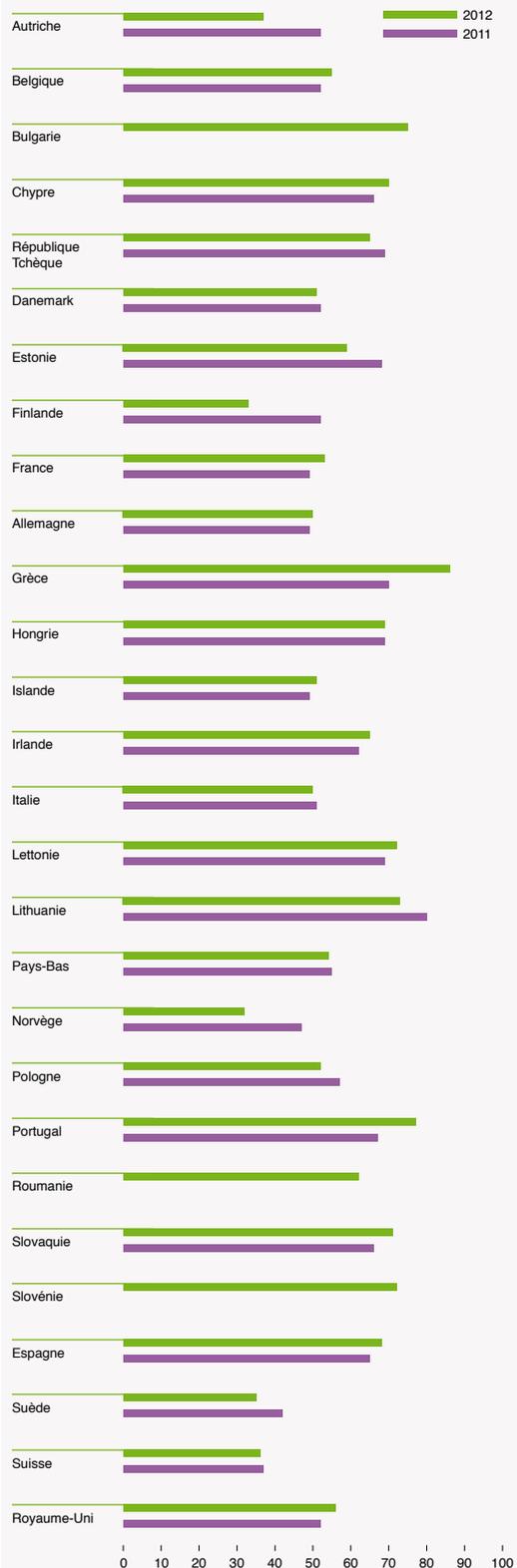
Impact de la crise économique sur les problèmes de liquidités %



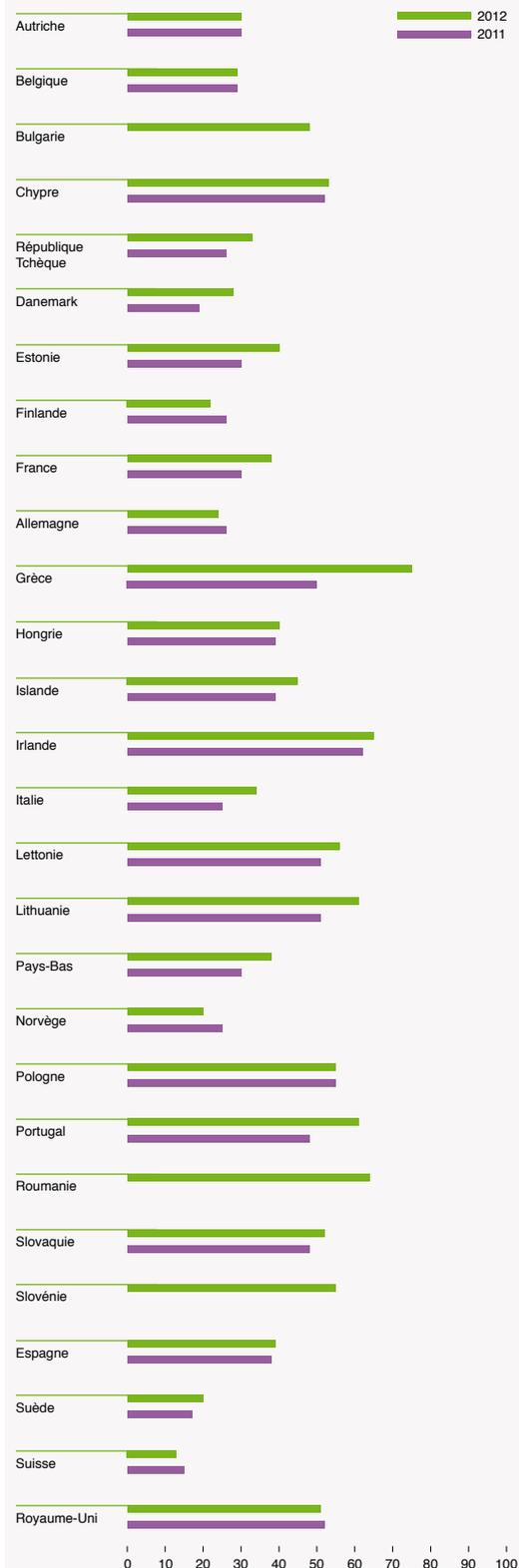
CRISE DES LIQUIDITÉS

Les problèmes de liquidités se sont accentués avec l'augmentation des retards de paiement et le contexte de crise.

Impact de la crise économique sur la baisse des ventes %



Impact de la crise économique sur les difficultés d'accès au crédit bancaire %



Délai effectif de paiement (en jours)

Particuliers

Entreprises

Services publics



L'AVIS DES EXPERTS

Les PME traversent une période agitée dans un monde plus complexe que jamais. Cette situation s'explique par l'interdépendance croissante des marchés mondiaux et la crise économique actuelle. Selon un rapport publié en 2011 par Ernst & Young, l'Europe enregistre un quart de la consommation et des investissements dans le monde. Que doivent donc faire les petites et moyennes entreprises pour surmonter les effets de la récession et trouver des leviers de croissance ? Nous avons interrogé cinq experts européens pour tenter de répondre à trois questions majeures.

Question 1

Le FMI a déjà mis en garde contre l'éventualité d'une prochaine récession semblable à celle des années 30. En ce début 2012, quelle est la probabilité qu'une telle récession se produise de nouveau ? Et les PME européennes sont-elles armées pour surmonter une menace de cette ampleur ? (c.-à-d. est-ce que leur situation est aussi inquiétante que les gros titres semblent l'indiquer) ?

Question 2

Les PME doivent faire face à un durcissement de l'accès aux crédits bancaires. Cependant, l'Europe reste une force économique majeure. Comment ces entreprises doivent-elles agir pour faire face à la concurrence et se démarquer (autrement dit, l'innovation et l'esprit d'entreprise sont-ils encore les moteurs de la croissance) ?

Question 3

Quels conseils donneriez-vous au chef d'une micro, petite ou moyenne entreprise pour l'aider à développer son activité dans la configuration actuelle du marché (focalisation accrue et continue sur la gestion du poste clients, instauration de politiques de crédit plus strictes au risque de perdre des clients, réduction des effectifs, faible revalorisation des salaires, etc.) ?

Réponse - 1 Thomas M. Cooney,

Je pense que la menace d'une récession semblable à celle des années 30 est plus imminente qu'on ne l'imagine et qu'elle peut être évitée en grande partie si l'on parvient à résoudre la crise de l'euro, notamment en restructurant la dette grecque. Il faut espérer que l'Italie ne vienne pas allonger la liste des pays qui ont besoin d'être tirés d'affaire. L'éventualité d'une chute libre des marchés risque bien de se concrétiser, et l'Allemagne ne peut pas, à elle seule, être la planche de salut de l'euro durant cette tempête économique. La survie de l'euro repose nécessairement sur un encadrement solide de la part des chefs d'État et la volonté de se projeter au-delà des intérêts nationaux.

Réponse - 2 Thomas M. Cooney,

La Commission européenne s'est engagée à allouer aux PME 15 % des fonds dédiés au financement de ses activités relevant du 7e PC. Néanmoins, malgré tous ses efforts, elle ne parvient pas encore à honorer cet engagement. Les projets financés par l'Union européenne sont un moyen efficace d'obtenir des fonds permettant de prendre part aux collaborations internationales qui aideront les entreprises à élargir leur connaissance et leurs perspectives d'affaires. Je me demande combien de chefs d'entreprise ont déjà consulté le portail européen à destination des PME (http://ec.europa.eu/small-business/index_fr.htm)



Dr Thomas M. Cooney
Directeur, Institute for Minority
Entrepreneurship (Institut de
Technologie de Dublin).

afin de savoir ce que l'UE fait pour stimuler les petites entreprises en Europe et sur le marché mondial. Si le marché s'est détérioré dans votre pays, alors allez voir ailleurs car cela ne signifie pas que toutes les autres régions du monde sont en récession.

Réponse - 3 Thomas M. Cooney,

Il existe un terme typiquement américain qui n'a jamais vraiment fait sa place en Europe. Il s'agit du « bootstrapping », qui signifie démarrer une activité en mobilisant peu de ressources. Les dirigeants de PME devraient sérieusement envisager d'appliquer ces conseils donnés par l'entrepreneur américain Guy Kawasaki :

1. Mettez l'accent sur le cash flow et non sur la rentabilité.
2. Faites des prévisions de résultat à partir de la rentabilité de vos produits.
3. Réduisez la phase de test et commercialisez rapidement vos produits.
4. Oubliez l'idée d'employer une équipe « expérimentée ».
5. Démarrez en tant qu'entreprise de services.
6. Privilégiez la fonction plutôt que la forme.
7. Choisissez vos batailles.
8. Démarrez avec un personnel réduit.
9. Évitez les intermédiaires.
10. Positionnez-vous par rapport aux leaders.
11. Faites face à la réalité.

L'innovation ou la créativité ne consistent pas à créer de nouveaux produits ou services, mais à améliorer constamment votre offre actuelle de manière à toujours devancer vos concurrents. Il existe également, pour les PME en particulier, de nombreuses possibilités de mener des campagnes promotionnelles à faible coût en utilisant les outils de médias sociaux. Sur chaque marché, il y a des gagnants et des perdants. Qui choisissez-vous d'être ?



Luca Iandoli,
Professeur de Commerce et
d'Économie, Université Federico
II de Naples.

Réponse - 1 Luca Iandoli

La menace est malheureusement bien réelle. L'éventuel défaut de paiement de certains pays européens, même les plus petits, peut entraîner des conséquences incontrôlables qui, au final, toucheront également les grandes économies et même les pays dont la dette publique semble mieux maîtrisée. En dégradant la note de neuf pays européens, l'agence Standard's and Poor vient confirmer ce risque. D'un autre côté, des signes montrent que la situation pourrait s'améliorer à court terme. Le changement de gouvernement en Italie et en Espagne s'est accompagné de l'instauration d'un contrôle strict des dépenses publiques, bien accueilli par le marché, malgré la dégradation décidée par les agences de notation. Il est très probable que des contremesures efficaces soient adoptées à l'échelle de l'Union européenne afin de répondre aux besoins financiers des pays les plus à risque. Naturellement, les PME seront les premières victimes de la récession et elles ne peuvent pas faire grand-chose pour faire pencher la balance en faveur d'un scénario ou de l'autre. Il n'empêche que les entrepreneurs et les associations d'entreprises pourraient faire davantage pression sur les décideurs politiques afin qu'ils adoptent des mesures pour l'intérêt de l'Europe. Quel que soit le pays de l'Union où l'on se trouve, le redressement de l'économie et la stabilité de l'euro devraient être une priorité pour tous. Certains attribuent l'attentisme de l'Allemagne au fait que les électeurs réprouveraient toute forme de soutien significatif aux pays en difficulté financière. Si cette attitude venait à changer, cela signifierait non seulement que nous disposerons de ressources supplémentaires pour sortir de la crise, mais également que les citoyens européens commencent à voir en l'Europe plus qu'une simple union monétaire.

Réponse - 2 Luca Iandoli

Malheureusement, la « croissance » est en réalité le terme qui fait défaut sur l'agenda politique. J'aimerais qu'on accorde aux thèmes de la croissance et de l'innovation la même attention qu'aux mesures d'austérité lors des débats publics et politiques. Toutefois, il est évident que les ressources financières sont insuffisantes au niveau gouvernemental et que relancer la croissance nécessite plus de courage, de temps et de créativité que le simple fait de réduire les dépenses publiques. Il en résulte que les PME n'ont pas d'autre choix que

de s'en sortir seules. Même si la crise des marchés et du crédit limitent leurs possibilités de financement, il existe des moyens plus économiques d'investir dans l'innovation. Premièrement, on peut multiplier les alliances avec les universités et les centres de recherche publics. Deuxièmement, on a la possibilité de suivre un plus grand nombre de formations professionnelles subventionnées par des deniers publics visant à appuyer ce type d'initiatives. Troisièmement, en collaborant davantage avec d'autres entreprises on pourra établir des synergies. Quatrièmement, Internet peut permettre d'accéder aux réseaux de professionnels et au gros volume d'informations disponibles en ligne. Enfin, l'innovation implique non seulement d'investir dans des technologies de pointe, mais également de rechercher de nouveaux marchés et modèles d'affaires. S'il est certain que le recul de la demande intérieure ne va pas aider la croissance des entreprises, les nouveaux marchés offrent néanmoins un potentiel considérable à exploiter. Ces dernières années, la classe moyenne mondiale a connu une expansion d'environ un milliard de personnes. Le problème est que ces personnes vivent dans d'autres pays que ceux de l'Occident et éprouvent donc parfois des besoins assez différents des nôtres. Il n'empêche que les produits et modes de vie européens présentent pour elles un attrait manifeste. Nos petites entreprises en tiennent-elles compte dans leurs stratégies ? La réponse est non. Par exemple, le flux touristique de la Chine vers l'Europe ne cesse d'augmenter, mais combien d'entreprises du secteur s'efforcent d'attirer ce nouveau segment de clientèle et d'élaborer des offres adaptées ?

Réponse - 3 Luca Iandoli

Les PME devraient surveiller de très près l'état de leurs finances et adopter des mesures qui les aident à équilibrer leurs bilans. Cela implique naturellement de réaliser des économies et de réduire les dépenses, mais les entreprises ne doivent pas commettre la même erreur que les pays européens, car il est impossible de maîtriser la dette sans croissance. Par ailleurs, les restrictions budgétaires tendent à émousser la motivation des employés. Par conséquent, toute politique en ce sens doit être mise en œuvre parallèlement à des mesures incitatives raisonnables prévoyant de lier la croissance de l'entreprise à la progression personnelle et au rendement de chacun. Je dirais ensuite que l'équité est primordiale. D'une manière générale, les employés acceptent bien volontiers de partager les réussites comme les échecs. Naturellement, toutes les décisions comptables et financières prises par la direction ont leur importance ; mais je suis convaincu que le personnel est la ressource élémentaire permettant de sortir d'une énorme crise. Je conseille donc aux entrepreneurs de faire de leur mieux pour retenir leurs employés les plus brillants, les impliquer davantage et collaborer avec eux pour trouver des moyens plus astucieux de résoudre les difficultés. En d'autres termes, ils doivent devenir de véritables dirigeants qui, avant tout, inspirent la confiance.



Professor Pasi Malinen,
D.Sc. (Econ. & BA), Directeur
Adjoint, Développement du
Commerce et de l'Innovation
(BID), Université de Turku,
Finlande.

Réponse - 1 Pasi Malinen

Cela dépend beaucoup de l'état du marché et des produits/services proposés par l'entreprise en question. Si une PME exerce l'essentiel de ses activités sur un marché intérieur qui se porte relativement bien (Scandinavie, Allemagne, etc.), les problèmes pourraient ne pas être très graves. Par contre, la crise risque de l'affecter si ses clients peinent à faire front. J'entends par là que si une PME opère en tant que sous-traitant d'une autre entreprise plus importante, elle-même touchée par la récession, alors cette PME rencontrera également des difficultés. Au sein de l'Europe, cette menace est plus sérieuse dans certains pays (Espagne, Grèce, Italie et Portugal) que dans d'autres. D'un autre côté, le nombre de nouvelles entreprises semble en augmentation. Les grandes sociétés procèdent à des licenciements et les experts dans leur domaine lancent de nouvelles activités qui contribuent à dynamiser le marché. Une étude américaine récente (Krueger) explique comment la création d'emplois n'est portée non pas par les grandes entreprises, ni même les sociétés à forte croissance comme dans le passé, mais bien par les start-ups.

Réponse - 2 Pasi Malinen

Moins de la moitié des sociétés finlandaises ont contracté des prêts bancaires. Il est donc peu probable que les restrictions décidées par les banques aient une forte incidence sur la situation. Cela n'empêche pas que les entreprises pâtiront également des difficultés éventuelles rencontrées par leurs clients. L'innovation suscite un intérêt de plus en plus marqué. Il est nécessaire de mettre au point de nouvelles solutions avec peu de ressources financières et humaines. L'entrepreneuriat est plus souvent perçu aujourd'hui comme un choix de carrière face au recul des possibilités d'embauche. Cette culture devient très populaire, au moins en Scandinavie.

Réponse - 3 Pasi Malinen

Malgré le contexte de récession économique, les PME sont moins favorables à réduire leur masse salariale que les grandes entreprises. Elles doivent sécuriser leurs politiques de crédit et être attentives aux signes d'instabilité financière de leurs clients (si ces derniers sont des entreprises). La tendance actuelle est à la réduction des effectifs en faveur de l'externalisation de certains services. Cela a entraîné la progression de l'entrepreneuriat dans certains secteurs (bâtiment et construction notamment). Je donnerais deux conseils aux entreprises. Le premier est de remettre en question leur business model. Est-il adapté au contexte économique ? Le second est de déterminer s'il existe des moyens d'obtenir des revenus supplémentaires auprès d'une clientèle plus diversifiée plutôt que de se reposer sur quelques clients clés. De nombreux sous-traitants et sociétés de commerce ayant une activité en B to B misent tout sur leurs clients grands comptes et s'exposent donc à un risque majeur. Il est donc fort possible que la réponse à leurs problèmes réside dans le choix d'un business model adapté et dans la recherche de nouvelles sources de profits.



Professor Ken O'Neill,
*Professeur émérite – Entrepreneuriat
et Développement des petites et
moyennes entreprises, Université
d'Ulster.*

Réponse - 1 Ken O'Neill

La menace d'une dépression (et non récession) aussi grave que celle des années 30 n'est pas réaliste. La probabilité qu'il y est une récession est par contre bien plus importante. Il s'agit de politique et non pas d'économie (dixit Angela Merkel). Dans l'ensemble, je pense qu'on évitera l'issue désastreuse prédite par certains analystes. La croissance sera quasiment nulle au cours des deux prochaines années, et les liquidités bancaires resteront problématiques. Si les PME en seront indubitablement affectées, les pires retombées se feront sentir chez les entreprises déjà affaiblies. Les PME bien gérées pourront connaître une croissance limitée, mais elles ne seront pas exposées à la défaillance. Il est également important de comprendre que les petites et moyennes entreprises ne forment pas un ensemble homogène. La Mittelstand allemande et les PME similaires s'en sortiront bien. Les microentreprises (et certains acteurs de niche) comptant trop peu de clients et ayant un mauvais contrôle de leur trésorerie essuieront de sérieux revers. L'impact pour une PME dépendra de sa taille, son secteur, son pays et la place occupée dans la chaîne d'approvisionnement. Globalement, les PME sortiront de cette période sans affaiblissement notable. Elles ont en effet déjà prouvé leur capacité d'adaptation dans le passé – une capacité qui s'avère plus forte que pour les grandes entreprises. Rien ne permet de douter de leur aptitude à s'adapter à la baisse de la demande globale (voir ci-après).

Réponse - 2 Ken O'Neill

Je suis persuadé que, comme par le passé, les mots tels que « force d'innovation » et « esprit d'entreprise » seront répétés inlassablement à l'avenir. Ces deux termes ne sont évidemment pas synonymes. Le premier suggère l'inventivité, l'application ou le développement de nouvelles choses avec originalité, tandis que le sens du deuxième se rapproche plus du mot « initiative ». J'ai toujours considéré que le courage, la passion et la confiance en soi contribuent grandement à la réussite d'une entreprise. Pourquoi penser que ces qualités sont moins palpables aujourd'hui ? Au contraire, elles se révèlent souvent plus tenaces dans l'adversité. L'esprit d'entreprise – reflet de la proportion de start-ups créées – ne connaîtra pas de revirement spectaculaire. Le chômage tendra à accroître le nombre des jeunes entrepreneurs tandis que la conjoncture économique dissuadera les autres de franchir le pas.

Je ne pense pas que l'on puisse influencer sur l'« abondance » de ces qualités (inventivité, etc.) à court ni même à moyen terme. Elles sont largement influencées par des valeurs sociales et culturelles. On doit vivre avec celles dont on dispose déjà ; elles nous aideront à passer ce cap difficile. Les PME en meilleure posture réorienteront leurs talents sur des sujets consistant à « obtenir plus avec les mêmes ressources ». Et, certains marchés d'exportation enregistrent de la croissance, aidés par un euro faible.

Réponse - 3 Ken O'Neill

Une première mesure raisonnable serait de revoir la base des coûts. Je pense que les PME peuvent réduire leurs coûts de 5 à 10 % sans nuire au service à la clientèle ou à leur performance globale. Une diminution de 5 % peut même se traduire par une augmentation de 5 % du résultat financier. Avec des marges nettes d'environ 10 %, le plus souvent pour les industriels, cela représente une hausse de 33 %

du résultat net. Bien entendu, l'argent est roi en période de crise de liquidité. Par conséquent, il est important de se rappeler que dans toute entreprise, une vente n'est effective que lorsque le montant facturé est encaissé. Il en résulte qu'un encadrement strict du crédit est capital. Rien à ce jour ne prouve que la législation sur les retards de paiement ait aidé les PME à combattre le problème. Il appartient donc à chaque entreprise d'édicter et d'appliquer ses propres règles.

Il faut noter toutefois que les réductions de coûts ne peuvent se faire que dans une certaine limite. Il s'agit en fin de compte d'améliorer les offres de produits et de conquérir un plus grand nombre de marchés pour trouver de nouveaux clients. Mais n'est-ce pas là ce en quoi consistent les affaires depuis toujours ?



Dr Carin Holmquist,
Professeur

*Présidente du Center
for Entrepreneurship and
Business Creation, École de
Commerce de Stockholm*

Réponse - 1 Carin Holmquist

La menace est réelle, mais la différence par rapport à la dépression des années 30 est que la communauté internationale a bien pris conscience des risques et des interconnexions existantes entre toutes les économies du monde. Aussi, les décideurs politiques mettent tout en œuvre pour éviter un tel scénario. On peut citer par exemple les efforts pour résoudre le problème de la Grèce. D'un autre côté, les impacts d'une éventuelle crise seraient bien plus graves que dans les années 30. Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, en pâtiraient - mais pas au même moment. Les PME dont l'activité concerne les besoins fondamentaux (produits alimentaires, par exemple) seraient touchées moins rapidement que celles satisfaisant des besoins secondaires (médias).

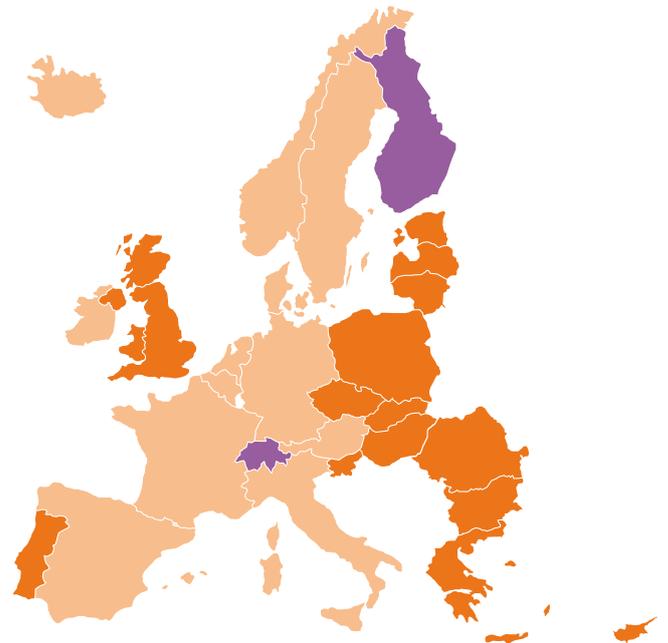
Réponse - 2 Carin Holmquist

Selon moi, le principal défi des PME européennes est d'adopter une vision globale, c'est-à-dire donner à leur activité une dimension internationale. L'économie est mondiale et il en est de même pour les marchés. C'est une réalité dont les consommateurs, particuliers et entreprises, ont pris conscience, et les PME qui acceptent cet état de fait parviendront finalement à triompher. Les petites et moyennes entreprises doivent s'ouvrir sur le monde, en quête de matériaux, de compétences et de capitaux. Elles doivent également être ouvertes aux alliances mondiales et aux accords de coopération avec d'autres sociétés.

Réponse - 3 Carin Holmquist

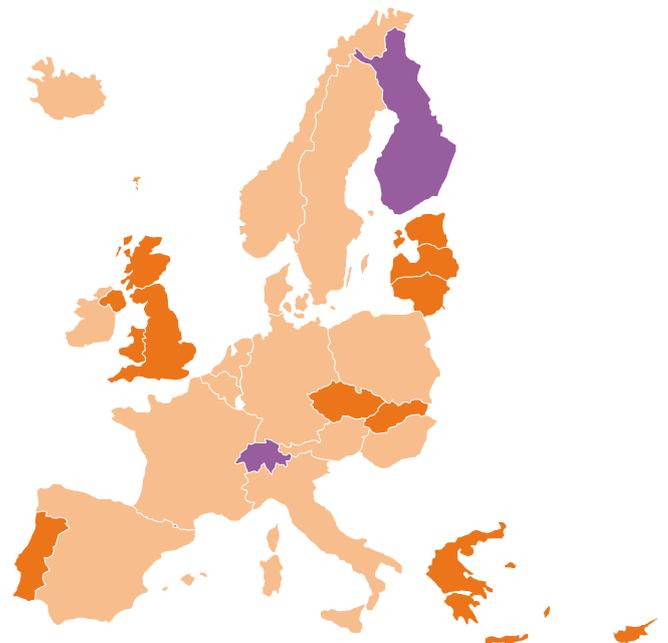
Le premier facteur de succès pour toute PME est de faire une veille marché permanente. Il est important de comprendre les besoins des consommateurs afin de s'adapter à leurs besoins et à leurs évolutions. Il est également très souvent préférable de viser une croissance lente mais solide.

TAUX DE PERTES SUR CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES



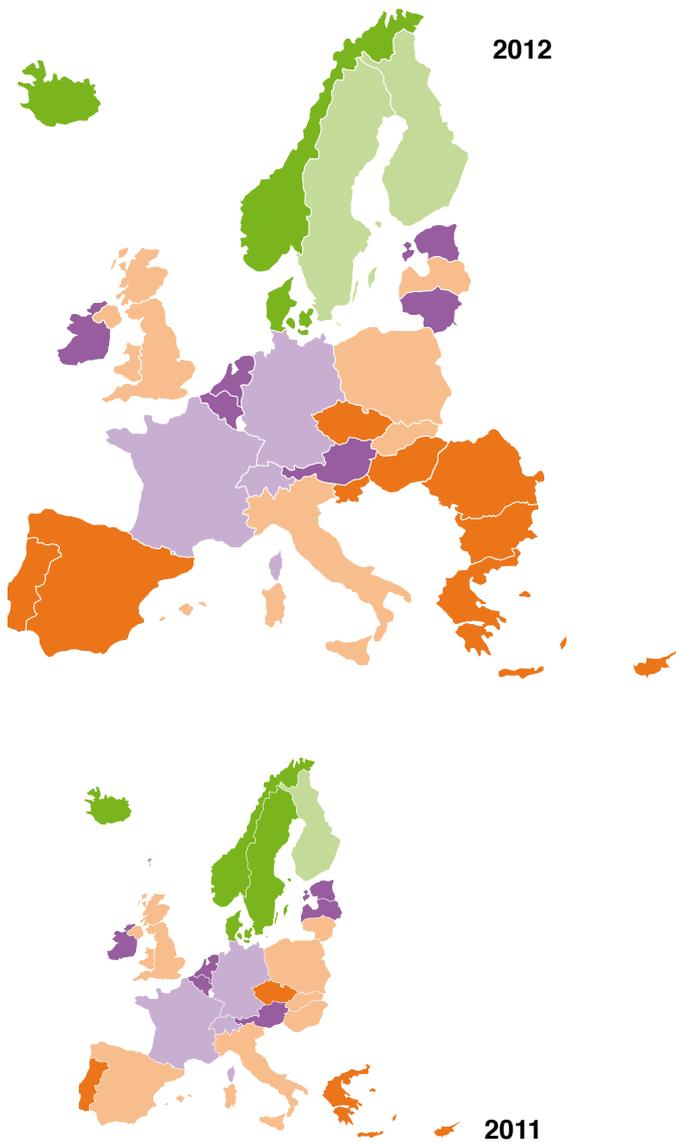
2012

Légende

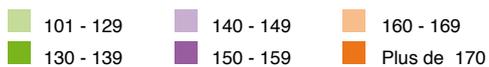


2011

EUROPEAN PAYMENT INDEX

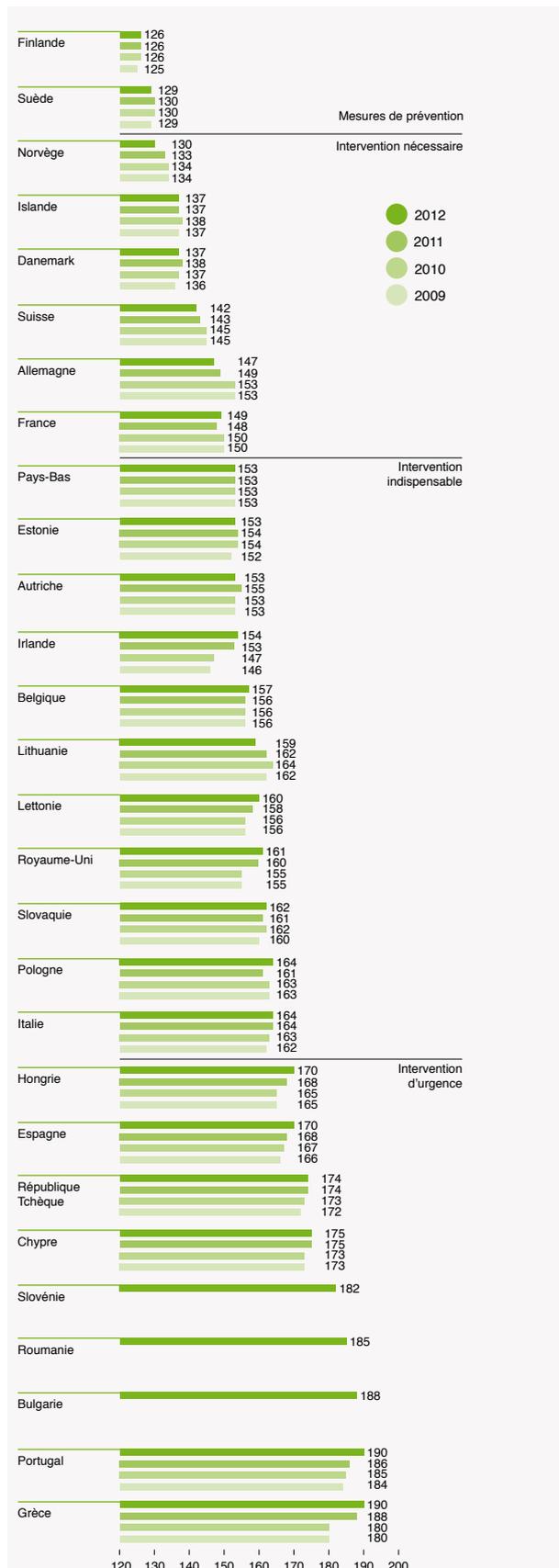


Légende



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 de réduction des risques
150-169	Intervention indispensable de réduction des risques
170-200	Intervention d'urgence de réduction des risques



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.

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 de 21 informations clés. Il intègre aussi bien des données financières 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 : mesure de prévention
130-149	Intervention nécessaire de réduction des risques
150-169	Intervention indispensable de réduction des risques
170-200	Intervention d'urgence de réduction des risques



● AUTRICHE

Situation économique

Début 2012, l'économie autrichienne montre des signes de stabilité même si les demandes intérieure et extérieure continuent à enrayer la croissance du PNB.

Climat des affaires

Selon l'indicateur économique de la Banque d'Autriche, le climat des affaires s'améliore au sein de l'industrie autrichienne et le niveau de confiance n'a jamais été aussi élevé depuis l'été 2011. La faiblesse de la demande des consommateurs persiste face au pessimisme accru concernant l'avenir.

Avis des experts

Pour Walter Pudschedl, économiste à la Banque d'Autriche, le développement économique de son pays sur l'année 2012 « continuera à être entravé par une austérité continuelle sur le marché économique et une demande intérieure faible. »

Payment Index

2008	152
2009	153
2010	153
2011	155
2012	153

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	32,782	
Croissance	0.7	0.6
Inflation	3.6	1.6
Taux de chômage	4.1	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.1	
2009	2.0	
2010	2.0	
2011	2.3	
2012	2.1	

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
2011	61	30	9
2012	63	25	12

Export

Risk Index

Italie	164
Allemagne	147
Suisse	142

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	18	25	30
Délai effectif moyen de paiement en jours	29	36	44
Retard moyen de paiement en jours 2012	11	11	14
Retard moyen de paiement en jours 2011	11	12	19
Retard moyen de paiement en jours 2010	6	11	14
Retard moyen de paiement en jours 2009	16	8	11



BELGIQUE

Situation économique

Retombée en récession fin 2011, l'économie belge (au sixième rang de la zone euro) peine à garder la tête hors de l'eau. Malgré une économie de 11,3 milliards d'euros, l'État s'est vu rappelé à l'ordre par l'Union européenne pour réduire encore les dépenses de 1,3 milliard d'euros.

Climat des affaires

Selon la Banque nationale de Belgique, la confiance des consommateurs belges sur l'état général de l'économie a chuté fin 2011 et a poursuivi son déclin en janvier 2012. Elle a atteint son niveau le plus bas depuis deux ans et demi. Le climat des affaires s'est quelque peu détendu en janvier, d'après une enquête menée par la Banque nationale. La confiance des entrepreneurs se serait renforcée suite à l'amélioration de la conjoncture dans le secteur des services aux entreprises.

Avis des experts

Pour Luc Coene, gouverneur de la banque centrale belge, les perspectives économiques au premier semestre vont dans le meilleur des cas d'une « croissance très anémique » à une contraction de 0,5 % dans le pire des cas. Coene a déclaré sur la radio RTBF que des restrictions budgétaires et d'autres mesures doivent être entreprises afin de stimuler le niveau très faible de l'emploi.

Payment Index

2008	154
2009	156
2010	156
2011	156
2012	157

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	30,299	
Croissance	-0.1	0.6
Inflation	3.5	1.6
Taux de chômage	7.2	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.4	
2009	2.5	
2010	2.5	
2011	2.6	
2012	2.7	

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
2011	50	40	10
2012	50	39	11

Export

Risk Index

Royaume-Uni	161
Allemagne	147
Pays-Bas	153
France	149

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	20	35	45
Délai effectif moyen de paiement en jours	36	54	73
Retard moyen de paiement en jours 2012	16	19	28
Retard moyen de paiement en jours 2011	16	15	27
Retard moyen de paiement en jours 2010	12	17	31
Retard moyen de paiement en jours 2009	12	17	31



● BULGARIE

Situation économique

En Bulgarie, les perspectives économiques à court terme se sont détériorées en raison de l'assombrissement du panorama mondial. La crise de la zone euro devrait avoir un impact négatif sur la reprise économique du pays, où, malgré un certain élan en 2011, le FMI anticipe une croissance du PNB de seulement 1,9 %, soit une baisse de 2,5 % par rapport à l'année précédente.

Climat des affaires

La baisse des exportations et la crise actuelle de la dette en Grèce devraient peser sur la croissance économique de cet État balkanique tout au long de l'année 2012. D'après une étude de marché réalisée par l'institut mondial Synovate, la plupart des Bulgares portent un regard inquiet sur la situation économique de leur pays. Les ressources de la population n'ont pas augmenté depuis trois ans, avec un revenu net mensuel d'environ 210 euros par habitant.

Avis des experts

Le FMI a déclaré que, pour aller de l'avant, la Bulgarie devrait instaurer des politiques fiscales prudentes, renforcer les marges de sécurité budgétaires afin de parer à toute dégradation de la situation, et accélérer l'adoption de réformes structurelles visant à poser les bases d'une reprise plus solide et plus soutenue de la croissance, de la création d'emplois et de l'accroissement des revenus.

Payment Index

2012 188

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	11.622	
Croissance	1.9	0.6
Inflation	3.4	1.6
Taux de chômage	11.2	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2012 6.5

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2012	47	27	26

Export

Risk Index

Roumanie	185
Grèce	190
Allemagne	147
Italie	164
France	149

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	10	20	30
Délai effectif moyen de paiement en jours	17	36	52
Retard moyen de paiement en jours 2012	7	16	22



● CHYPRE

Situation économique

Chypre connaît actuellement une situation économique très grave, étant confrontée à de violentes turbulences et à un risque important de récession qui devraient perdurer. Le FMI prévoit pour 2012 un resserrement économique durable avec un déficit du PNB de 4 %, soit presque le double de celui estimé par le gouvernement (2,5 %).

Climat des affaires

Face à la montée du chômage et à une stagnation quasi totale du marché immobilier à Chypre jadis dynamique, le moral des consommateurs et des entreprises n'est pas au beau fixe. Selon l'institut de recherche économique de l'Université de Chypre, les perspectives commerciales dans les secteurs secondaire et tertiaire se sont obscurcies par rapport à l'année précédente, et il s'installe un sentiment de pessimisme généralisé pour les 12 prochains mois.

Avis des experts

Selon le quotidien national Famagusta Gazette, le pays et ses dirigeants politiques « continuent à nier l'existence du problème » et « seules des réformes audacieuses et des sacrifices » aideront Chypre à sortir de son « désordre » économique.

Payment Index

2008	172
2009	173
2010	173
2011	175
2012	175

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	24.268	
Croissance	-0.5	0.6
Inflation	3.5	1.6
Taux de chômage	9.3	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.2	
2009	3.0	
2010	3.0	
2011	3.2	
2012	3.3	

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
2011	21	33	46
2012	21	33	46

Export

Risk Index

Espagne	170
Royaume-Uni	161
Allemagne	147
France	149

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	30	60	60
Délai effectif moyen de paiement en jours	56	90	83
Retard moyen de paiement en jours 2012	26	30	23
Retard moyen de paiement en jours 2011	27	31	23
Retard moyen de paiement en jours 2010	25	30	20
Retard moyen de paiement en jours 2009	25	27	15



● RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Situation économique

L'économie tchèque, qui devrait stagner en 2012, ne verra pas apparaître la lumière au bout du tunnel, d'après la Banque nationale du pays. Le ministre des finances, Miroslav Kalousek, a indiqué très clairement qu'une récession ne peut être exclue.

Climat des affaires

D'après un sondage d'opinion réalisé par l'institut CVM, près des deux tiers des tchèques s'inquiètent de la conjoncture actuelle. L'indice de confiance des entreprises a également baissé. Le moral des industriels en République tchèque a plongé pour le troisième mois consécutif, selon l'enquête réalisée par HSBC auprès des directeurs des achats.

Avis des experts

Dans sa dernière enquête économique sur la République tchèque, l'OCDE souligne que le pays se relève de la récession plus lentement que d'autres économies de la région et qu'il est exposé à de nouveaux risques compte tenu du ralentissement mondial et des crises de la dette souveraine. L'Organisation recommande au gouvernement de lancer un large programme de réformes visant à stimuler la croissance et à protéger le pays des chocs économiques.

Payment Index

2008	171
2009	172
2010	173
2011	174
2012	174

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	21.082	
Croissance	0.0	0.6
Inflation	2.1	1.6
Taux de chômage	6.8	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	3.0	
2009	3.0	
2010	3.1	
2011	3.1	
2012	3.0	

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
2011	55	28	17
2012	57	24	19

Export

Risk Index

Pologne	164	Royaume-Uni	161
Italie	164	Allemagne	147
Slovaquie	162	France	149
Autriche	153		

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	20	30	30
Délai effectif moyen de paiement en jours	31	46	42
Retard moyen de paiement en jours 2012	11	16	12
Retard moyen de paiement en jours 2011	13	17	13
Retard moyen de paiement en jours 2010	12	15	10
Retard moyen de paiement en jours 2009	18	19	10



● DANEMARK

Situation économique

L'OCDE a déjà mis en garde sur le fait que le Danemark devait se préparer à de nouvelles secousses dues à la crise qui sévit actuellement en Europe. L'Organisation affirme néanmoins que le pays est relativement en bonne posture pour faire face à toute nouvelle crise majeure. Ce point de vue a été appuyé par les trois plus grandes agences de notation du monde, qui ont chacune renouvelé le triple A du pays.

Climat des affaires

Le Danemark connaît une consommation des ménages en chute libre. Les ventes au détail ne cessent de décroître depuis avril 2011, et la tendance est la même pour les ventes de voitures et les prix de l'immobilier, qui ont atteint leur niveau le plus bas depuis six ans. Il n'empêche que le moral des entreprises danoises semble repartir, notamment dans les secteurs de l'industrie, des services et de la construction. Des données de l'Institut Statistique du Danemark révèlent que ces trois secteurs ont enregistré une progression de 5,6 à 7,4 points fin 2011.

Avis des experts

Le gouverneur de la Banque centrale du Danemark, Nils Bernstein, est persuadé que le mauvais moral des consommateurs et des entreprises a ralenti la croissance économique du pays. Toutefois, le défaitisme pesant sur l'économie a quelque peu été alimenté par un récent rapport de l'OCDE qui indique que « le ralentissement international actuel est porteur de nouveaux risques pour l'économie danoise ».

Payment Index

2008	132
2009	136
2010	137
2011	138
2012	137

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1.2	<div style="width: 10%;"></div>
2009	2.0	<div style="width: 20%;"></div>
2010	2.5	<div style="width: 30%;"></div>
2011	2.9	<div style="width: 35%;"></div>
2012	2.6	<div style="width: 30%;"></div>

Export

Risk Index

Royaume-Uni	161	France	149
Allemagne	147	Norvège	130
Pays-Bas	153	Suède	129

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	31.995	
Croissance	1.1	0.6
Inflation	2.7	1.6
Taux de chômage	7.8	9.9%

(Estimations pour 2012)

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
2011	60	26	14
2012	63	26	11

Comportements de paiement

	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	37	37
Retard moyen de paiement en jours 2012	10	12	12
Retard moyen de paiement en jours 2011	12	13	12
Retard moyen de paiement en jours 2010	10	12	13
Retard moyen de paiement en jours 2009	10	12	13



● ESTONIE

Situation économique

Il y a tout juste trois ans, l'Estonie se trouvait au bord du gouffre avec une économie qui s'est contractée de 20 % en raison d'un éclatement de la bulle immobilière et de la crise économique mondiale. Aujourd'hui, environ un an après avoir rejoint la zone euro, le pays affiche le niveau de dette publique le plus faible de l'Union européenne.

Climat des affaires

Les entreprises et les consommateurs estoniens se situent dans une zone de confort grâce aux taux d'intérêt peu élevés et à la multiplication des marchés conclus avec la Finlande, son principal partenaire commercial.

Avis des experts

Selon les prévisions officielles, l'économie estonienne progressera de 1,9 % en 2012 et les difficultés de la zone euro pourront être surmontées. Toutefois, la Banque d'Estonie met le pays en garde contre une décélération brutale de sa croissance économique en 2012, et l'avertit que si la situation se détériore davantage dans les autres pays de l'Europe, une récession ne pourra alors être exclue.

Payment Index

2008	150
2009	152
2010	154
2011	154
2012	153

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	17,995	
Croissance	1.9	0.6
Inflation	5.1	1.6
Taux de chômage	11.3	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.9	
2009	2.9	
2010	3.3	
2011	3.3	
2012	3.0	

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
2011	65	22	13
2012	65	22	13

Export

Risk Index

Lithuanie	159
Allemagne	147
Lettonie	160
Suède	129
Finlande	126

Comportements de paiement

	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	17	35	25
Retard moyen de paiement en jours 2012	7	15	10
Retard moyen de paiement en jours 2011	8	16	9
Retard moyen de paiement en jours 2010	8	16	9
Retard moyen de paiement en jours 2009	8	16	6



● FINLANDE

Situation économique

L'économie finlandaise devrait vraisemblablement enregistrer une légère hausse durant l'année 2012, malgré l'affaiblissement observé au niveau mondial. Cela n'empêche pas à l'État de mesurer pleinement l'impact qu'un fléchissement important de la croissance européenne porterait sur son économie exportatrice, sachant que celui-ci pourrait plonger le pays dans une grave dépression.

Climat des affaires

L'institut des Statistiques de Finlande indique que l'indice de confiance des consommateurs a grimpé au début de l'année, passant à 3,4 points en janvier, contre 0,4 point le mois précédent. La Confédération des Industries finlandaises a également rapporté une amélioration du moral des entreprises en janvier, même si la confiance des industriels du pays est au plus bas depuis deux ans, avec des entreprises connaissant un très faible accroissement de leur production.

Avis des experts

En janvier, le premier ministre finlandais, Jyrki Katainen, a déclaré sur Bloomberg TV que « la croissance repart lorsque la confiance revient, et la confiance revient lorsqu'on fait des réformes structurelles, même si cela prend du temps ».

Payment Index

2008	123
2009	125
2010	126
2011	126
2012	126

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	30.130	
Croissance	0.8	0.6
Inflation	3.3	1.6
Taux de chômage	7.5	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	0.6	<div style="width: 10%;"></div>
2009	1.0	<div style="width: 15%;"></div>
2010	2.0	<div style="width: 30%;"></div>
2011	1.9	<div style="width: 28%;"></div>
2012	1.6	<div style="width: 25%;"></div>

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
2011	76	20	4
2012	75	19	6

Export

Risk Index

Royaume-Uni	161
Allemagne	147
Pays-Bas	153
Suède	129

Comportements de paiement

	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	15	27	24
Retard moyen de paiement en jours 2012	5	7	4
Retard moyen de paiement en jours 2011	5	7	4
Retard moyen de paiement en jours 2010	5	7	4
Retard moyen de paiement en jours 2009	5	7	4



● FRANCE

Situation économique

Alors que la crise de la zone euro entame une nouvelle année, la France souffre d'un chômage croissant, d'un gonflement de la dette publique et de la perte de son triple A par l'agence Standard & Poor's. Durant l'année 2011, le déficit commercial du pays a atteint un niveau record de 69,6 milliards d'euros (59,5 milliards en 2010).

Climat des affaires

Selon le bureau national de statistiques (INSEE), l'économie française est en déclin. L'indicateur de climat des affaires est retombé à 91 points en janvier 2012, contre 92 points en décembre 2011. Les analystes anticipent une croissance timide durant le premier trimestre. L'INSEE indique que les ménages ont une meilleure appréciation de leur situation financière passée et future.

Avis des experts

Pour certains observateurs, comme le cabinet Ernst & Young, il est très probable que l'activité économique se contracte avec le durcissement des conditions de crédit. Michel Martinez, économiste à la Société Générale à Paris, a confié à l'agence Bloomberg que le déficit commercial de la France se creuse depuis une dizaine d'années déjà et qu'il est évident qu'il s'agit d'une question de compétitivité.

Payment Index

2008	146
2009	150
2010	150
2011	148
2012	149

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	27.155	
Croissance	0.4	0.6
Inflation	2.3	1.6
Taux de chômage	9.9	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1.9	
2009	2.1	
2010	2.2	
2011	2.0	
2012	2.0	

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
2011	45	36	19
2012	47	35	18

Export

Risk Index

Espagne	170	Royaume-Uni	161
Italie	164	Allemagne	147
Belgique	157	Pays-Bas	153

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	25	40	44
Délai effectif moyen de paiement en jours	42	57	65
Retard moyen de paiement en jours 2012	17	17	21
Retard moyen de paiement en jours 2011	16	18	20
Retard moyen de paiement en jours 2010	14	18	22
Retard moyen de paiement en jours 2009	19	18	22

ALLEMAGNE

Situation économique

L'Allemagne, la première économie d'Europe, se veut confiante concernant l'avenir. Plusieurs enquêtes révèlent l'optimisme de nombreux analystes quant au fait que le pays s'oriente vers une croissance modérée en 2012, malgré la faible croissance mondiale. Le gouvernement a toutefois abaissé son objectif de croissance à 0,7 % pour 2012 (contre 1,0 % auparavant) face à la pression que la crise de la zone euro exerce sur le pays.

Climat des affaires

En ce début 2012, la consommation en Allemagne a démarré sur une note très positive, avec des consommateurs allemands toujours optimistes concernant l'avenir. Il n'empêche que les préoccupations concernant la zone euro menacent fortement l'économie exportatrice de ce pays. Le taux de chômage national est au plus bas depuis la réunification allemande il y a une vingtaine d'années.

Avis des experts

L'institut économique Ifo a confirmé la relance satisfaisante de l'économie allemande, avec le moral des entreprises en progression pour le troisième mois consécutif. Le président de l'institut, Hans-Werner Sinn, a déclaré que « les perspectives économiques se sont considérablement améliorées ».

Payment Index

2008	150
2009	153
2010	153
2011	149
2012	147

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.0	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>
2009	2.1	<div style="width: 21px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>
2010	2.6	<div style="width: 26px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>
2011	2.4	<div style="width: 24px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>
2012	2.0	<div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>

Export

Risk Index

Italie	164	Royaume-Uni	161
Belgique	157	Pays-Bas	153
Autriche	153	France	149

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	30.708	
Croissance	0.7	0.6
Inflation	2.5	1.6
Taux de chômage	5.5	9.9%

(Estimations pour 2012)

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
2011	68	24	8
2012	72	20	8

Comportements de paiement

	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	24	35	36
Retard moyen de paiement en jours 2012	9	10	11
Retard moyen de paiement en jours 2011	8	12	10
Retard moyen de paiement en jours 2010	10	10	11
Retard moyen de paiement en jours 2009	15	19	15



● GRÈCE

Situation économique

L'avenir économique de la Grèce reste sombre, malgré les efforts de changement entrepris par le gouvernement. Selon Eurostat, l'agence de statistiques de l'Union européenne, la dette du pays s'est élevée à 159,1 % du produit national brut au troisième trimestre 2011, contre 138,8 % l'année précédente. Le FMI a, quant à lui, anticipé une contraction de l'économie nationale de l'ordre de 3 % en 2012.

Climat des affaires

Face à une économie en déclin et un taux de chômage atteignant les 19 %, l'optimisme des entreprises et des consommateurs n'est pas à son meilleur niveau.

Avis des experts

Dans une récente étude sur la Grèce, Katinka Barysch, directrice adjointe du groupe de réflexion Centre pour la Réforme Européenne (CER), a déclaré qu'il « est aujourd'hui largement admis par les bailleurs de fonds de la zone euro et le FMI que la Grèce ne pourra pas tirer plus de revenus d'une économie qui entre dans sa quatrième année de récession. »

Payment Index

2008	174
2009	180
2010	180
2011	188
2012	190

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	20.220	
Croissance	-4.4	0.6
Inflation	3.1	1.6
Taux de chômage	19.2	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.2	
2009	3.0	
2010	3.0	
2011	4.9	
2012	5.9	

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	20	39	41
2009	15	20	65
2010	19	23	58
2011	20	30	50
2012	22	33	45

Export

Risk Index

Italie	164
Royaume-Uni	161
Allemagne	147
France	149

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	20	40	60
Délai effectif moyen de paiement en jours	59	80	174
Retard moyen de paiement en jours 2012	39	40	114
Retard moyen de paiement en jours 2011	31	35	108
Retard moyen de paiement en jours 2010	30	30	65
Retard moyen de paiement en jours 2009	30	35	70



● HONGRIE

Situation économique

L'économie hongroise est vacillante avec un taux de chômage à 10,9 % et un abaissement de sa note dans la catégorie spéculative par les trois principales agences de notation. L'Union européenne a jugé que les politiques fiscales instaurées par l'État ne sont pas durables.

Climat des affaires

Les craintes qu'une décélération brutale affecte l'économie déjà stagnante, incitent les consommateurs à la prudence et ravivent l'inquiétude des entreprises. Dans le secteur de la construction par exemple, les commandes ont plongé de 40 % depuis fin 2010.

Avis des experts

La Banque européenne pour la reconstruction et le développement prévoit une contraction de 1,5 % de l'économie hongroise en 2012, tandis que le FMI projette une croissance de 0,3 % pour cette même année et de 1,5 % en 2013. Selon la BERD, ces perspectives assombries sont en partie dues à l'incertitude concernant le programme d'aide financière de la part de l'Union européenne et du FMI.

Payment Index

2008	161
2009	165
2010	165
2011	168
2012	170

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	16.301	
Croissance	0.3	0.6
Inflation	3.9	1.6
Taux de chômage	10.9	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.5	
2009	2.7	
2010	2.7	
2011	3.0	
2012	3.5	

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
2011	50	31	19
2012	51	27	22

Export

Risk Index

Pologne	164	Royaume-Uni	161
Italie	164	Allemagne	147
Autriche	153	France	149

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	16	25	30
Délai effectif moyen de paiement en jours	30	45	57
Retard moyen de paiement en jours 2012	14	20	27
Retard moyen de paiement en jours 2011	15	22	26
Retard moyen de paiement en jours 2010	13	15	20
Retard moyen de paiement en jours 2009	10	19	28

● ISLANDE

Situation économique

L'Islande semble se redresser lentement depuis l'effondrement total de son système financier en 2008. La banque centrale du pays a prévu une croissance économique de 2,5 % durant l'année 2012, malgré la tourmente économique au niveau mondial.

Climat des affaires

Le marché islandais des exportations reste dynamique et continue à dépasser les prévisions. D'après l'institut des statistiques d'Islande, le nombre de faillites d'entreprises a grimpé de 60,7 % durant l'année 2011, avec 1 578 déclarations enregistrées (contre 982 en 2010). La plupart concernent le secteur de la construction, touché de plein fouet.

Avis des experts

Lors d'une conférence internationale en novembre dernier à Reykjavik, le ministre de l'économie, Árni Páll Árnason, a affirmé qu'en décidant à contre-courant de ne pas renflouer ses banques, l'Islande s'est épargnée le fardeau de la nationalisation de la dette privée. « Ce qui a été considéré il y a trois ans comme une catastrophe pour l'Islande est de plus en plus perçu comme un coup de chance au fil du temps », a ajouté Árnason en soulignant le recul du chômage et le retour du pays sur le marché des capitaux.

Payment Index

2008	134
2009	137
2010	138
2011	137
2012	137

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1.6	<div style="width: 100%;"></div>
2009	2.6	<div style="width: 100%;"></div>
2010	2.8	<div style="width: 100%;"></div>
2011	2.5	<div style="width: 100%;"></div>
2012	2.6	<div style="width: 100%;"></div>

Export

Risk Index

Espagne	170
Royaume-Uni	161
Allemagne	147
Pays-Bas	153

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	28.616	
Croissance	1.5	0.6
Inflation	4.2	1.6
Taux de chômage	7.2	9.9%

(Estimations pour 2012)

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
2011	63	24	13
2012	64	24	12

Comportements de paiement

	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	32	37	34
Retard moyen de paiement en jours 2012	12	12	9
Retard moyen de paiement en jours 2011	12	12	9
Retard moyen de paiement en jours 2010	14	9	7
Retard moyen de paiement en jours 2009	9	8	13

IRLANDE

Situation économique

Dépendante du commerce, la petite économie moderne de l'Irlande restera en récession tout au long de l'année 2012, selon la banque centrale irlandaise. Cette dernière a indiqué que l'affaiblissement actuel de l'économie mondiale impacte les perspectives économiques de l'Irlande.

Climat des affaires

La consommation des ménages et l'investissement des entreprises sont en repli en raison des mesures d'austérité décidées par le gouvernement, du taux d'imposition plus élevé et du montant considérable de la dette privée. Selon la banque centrale, le taux de chômage devrait atteindre en moyenne 14,5 % sur l'année 2012.

Avis des experts

La Commission européenne et le FMI ont récemment revu à la baisse leur prévision de croissance du PNB de l'Irlande pour 2012, qui est passée de 1,1 à 0,5 %. Pour l'IBEC, fédération des industriels irlandais, les prévisions inquiétantes pour l'économie du pays ont renforcé le besoin urgent de soutenir l'emploi et la croissance à l'aide de nouvelles mesures de relance ambitieuses.

Payment Index

2008	142
2009	146
2010	147
2011	153
2012	154

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	32.474	
Croissance	0.5	0.6
Inflation	1.2	1.6
Taux de chômage	14.5	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1.4	<div style="width: 1.4%;"></div>
2009	2.0	<div style="width: 2.0%;"></div>
2010	2.3	<div style="width: 2.3%;"></div>
2011	2.8	<div style="width: 2.8%;"></div>
2012	2.8	<div style="width: 2.8%;"></div>

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
2011	35	44	21
2012	36	42	22

Export

Risk Index

Italie	164
Belgique	157
Royaume-Uni	161
Allemagne	147
France	149

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	25	35	35
Délai effectif moyen de paiement en jours	40	66	48
Retard moyen de paiement en jours 2012	15	31	13
Retard moyen de paiement en jours 2011	14	30	14
Retard moyen de paiement en jours 2010	14	25	13
Retard moyen de paiement en jours 2009	16	22	15



ITALIE

Situation économique

Les 60 millions de citoyens que compte l'Italie sont confrontés à des plans d'austérité et de déréglementation sans précédent proposés par le gouvernement Monti pour tenter de résoudre les difficultés économiques rencontrées par le deuxième État le plus endetté de la zone euro. Le plan est conçu en réponse à ce que le premier ministre appelle les trois problèmes majeurs de l'Italie, à savoir la concurrence insuffisante, l'inadéquation des infrastructures et la bureaucratie excessive.

Climat des affaires

En décembre 2011, l'Istat, le bureau national de statistiques italien, a rapporté que le moral des consommateurs avait chuté à son niveau le plus bas depuis 16 ans, sous l'effet des craintes d'une éventuelle entrée en récession en 2012 – et ce pour la quatrième fois depuis 2001. Selon le bureau, la confiance des entreprises a également touché le fond début 2012, ce qui n'était pas arrivé depuis deux ans.

Avis des experts

Le FMI a prévu un recul de 2,2 % de l'économie italienne durant l'année. L'OCDE convient que la reprise économique en Italie est moins dynamique et anticipe un niveau de production en baisse pour 2012 ; par la suite, la reprise devrait s'amorcer timidement.

Payment Index

2008	158
2009	162
2010	163
2011	164
2012	164

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1.6	<div style="width: 100%;"></div>
2009	2.5	<div style="width: 156%;"></div>
2010	2.6	<div style="width: 163%;"></div>
2011	2.6	<div style="width: 163%;"></div>
2012	2.6	<div style="width: 163%;"></div>

Export

Risk Index

Espagne	170
Royaume-Uni	161
Allemagne	147
France	149

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	25,156	
Croissance	-1.3	0.6
Inflation	2.9	1.6
Taux de chômage	8.9	9.9%

(Estimations pour 2012)

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2008	25	40	35
2009	25	40	35
2010	29	39	32
2011	33	35	32
2012	34	34	32

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	45	65	90
Délai effectif moyen de paiement en jours	75	96	180
Retard moyen de paiement en jours 2012	30	31	90
Retard moyen de paiement en jours 2011	34	34	90
Retard moyen de paiement en jours 2010	30	30	86
Retard moyen de paiement en jours 2009	30	21	52

● LETTONIE

Situation économique

Il y a trois ans, la Lettonie était l'un des premiers pays à demander le soutien du FMI durant la crise financière mondiale. Aujourd'hui, le plan d'aide est arrivé à son terme et l'économie progresse à nouveau.

Climat des affaires

D'après l'administration fiscale lettone, la croissance de l'activité nationale est portée par les exportations, qui ont augmenté de 25 % durant 2011. Le moral des consommateurs demeure terne face à un taux de chômage avoisinant les 15 % ainsi qu'un taux de pauvreté et des inégalités parmi les plus importants de l'Union européenne.

Avis des experts

Le FMI indique que les Lettons ont fait des progrès considérables pour stabiliser leur économie et faire repartir la croissance. Il anticipe une diminution de l'inflation à 2,1 % en 2012, et ajoute que, si le gouvernement tient ses engagements, le déficit budgétaire devrait redescendre à 2,5 % du PNB voire moins et le pays pourra répondre aux critères de Maastricht conditionnant l'entrée dans la zone euro.

Payment Index

2008	149
2009	156
2010	156
2011	158
2012	160

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	14.098	
Croissance	2.1	0.6
Inflation	2.1	1.6
Taux de chômage	14.4	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.8	
2009	3.3	
2010	3.5	
2011	3.8	
2012	4.0	

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
2011	52	36	12
2012	52	29	19

Export

Risk Index

Pologne	164	Estonie	153
Lithuanie	159	Suède	129
Allemagne	147	Finlande	126

Comportements de paiement

	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	30	41	38
Retard moyen de paiement en jours 2012	20	21	18
Retard moyen de paiement en jours 2011	12	20	12
Retard moyen de paiement en jours 2010	15	22	13
Retard moyen de paiement en jours 2009	20	23	14



LITUANIE

Situation économique

La petite économie ouverte et fortement exportatrice de la Lituanie est menacée par les tendances négatives observées dans la zone euro. Pour la première fois depuis plus d'un an, la croissance économique lituanienne a ralenti au dernier trimestre 2011, gagnant tout juste 4,3 % par rapport à 6,7 % au précédent trimestre.

Climat des affaires

Le volume des ventes du commerce de détail s'est accru de 8,8 % en 2011, après les fortes baisses enregistrées en 2010 (-7 %) et en 2009 (-22 %). Selon le Département des statistiques, le moral des consommateurs s'est stabilisé fin 2011, à la suite d'un bref affaiblissement provoqué par l'incertitude grandissante concernant la situation économique du pays en 2012.

Avis des experts

Le FMI a confirmé une reprise exceptionnelle de l'économie lituanienne, attribuable à l'environnement financier mondial et aux mesures actives prises par le gouvernement afin de promouvoir la compétitivité et d'assainir le budget de l'État. Prévoyant une croissance économique de 3,5 % en 2012, le FMI a toutefois souligné la nécessité pour la Lituanie de relever le niveau de l'emploi et d'améliorer l'environnement commercial.

Payment Index

2008	157
2009	162
2010	164
2011	162
2012	159

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	3.0	
2009	3.3	
2010	3.6	
2011	3.2	
2012	3.0	

Export

Risk Index

Pologne	164	Pays-Bas	153
Royaume-Uni	161	France	149
Allemagne	147	Danemark	137
Estonie	153	Suède	129
Lettonie	160		

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	16.535	
Croissance	2.3	0.6
Inflation	4.1	1.6
Taux de chômage	15.3	9.9%

(Estimations pour 2012)

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
2011	46	34	20
2012	50	30	20

Comportements de paiement

	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	50	56
Retard moyen de paiement en jours 2012	17	20	26
Retard moyen de paiement en jours 2011	17	20	26
Retard moyen de paiement en jours 2010	17	24	30
Retard moyen de paiement en jours 2009	15	17	15



● PAYS-BAS

Situation économique

L'économie néerlandaise est en récession, selon le bureau d'analyse de la politique économique du pays (CPB). Le PNB devrait reculer de 0,5 % en 2012 et le chômage représenter 5,0 % de la population active.

Climat des affaires

Après quelques années de croissance, suite à la récession de 2009, l'économie des Pays-Bas a vacillé fin 2011, faisant plonger dans le même temps le moral des consommateurs. D'après une étude de la Rabobank, les industriels sont également très inquiets et s'attendent à une détérioration à court terme. L'institut des statistiques des Pays-Bas indique que les ventes immobilières n'ont pas progressé. Face à une décroissance continue des prix, l'institut économique néerlandais pour le secteur de la construction (EIB) répond qu'il est essentiel d'attirer de nouveau les primo-accédants sur le marché de l'immobilier pour permettre sa reprise.

Avis des experts

Le Trésor néerlandais anticipe une situation économique et budgétaire très incertaine pour 2012. Selon lui, le déficit devrait atteindre environ 3 % du PNB.

Payment Index

2008	149
2009	153
2010	153
2011	153
2012	153

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	34,240	
Croissance	-0.9	0.6
Inflation	2.5	1.6
Taux de chômage	5.0	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.4	
2009	2.5	
2010	2.5	
2011	2.5	
2012	2.5	

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
2011	55	35	10
2012	55	34	11

Export

Risk Index

Italie	164
Belgique	157
Royaume-Uni	161
Allemagne	147
France	149

Comportements de paiement

	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	32	43	44
Retard moyen de paiement en jours 2012	12	18	19
Retard moyen de paiement en jours 2011	13	18	21
Retard moyen de paiement en jours 2010	11	17	23
Retard moyen de paiement en jours 2009	11	16	22

● NORVÈGE

Situation économique

Selon le bureau des statistiques de Norvège, l'évolution positive de l'économie norvégienne au cours des deux dernières années devrait se poursuivre sur les années 2012 et 2013. Compte tenu de la régression de l'économie mondiale, il est probable que les exportations norvégiennes n'enregistrent qu'une très faible croissance. Le taux de chômage, qui se situe actuellement à 3,3 %, devrait s'accroître légèrement.

Climat des affaires

Si l'économie norvégienne reste solide là où celle des autres pays d'Europe chancelle, les dépenses des ménages restent modestes. Il n'empêche que les taux d'intérêt plus faibles devraient redonner espoir et stimuler la consommation en 2012.

Avis des experts

En Norvège, le groupe DNB Bank prévoit une croissance économique de 2,4 %, une hausse modérée des prix de l'immobilier et une stabilisation de l'endettement des ménages.

Payment Index

2008	130
2009	134
2010	134
2011	133
2012	130

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1.3	<div style="width: 100%;"></div>
2009	2.0	<div style="width: 100%;"></div>
2010	2.5	<div style="width: 100%;"></div>
2011	2.3	<div style="width: 100%;"></div>
2012	2.0	<div style="width: 100%;"></div>

Export

Risk Index

Royaume-Uni	161
Allemagne	147
Pays-Bas	153
France	149
Suède	129

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	46.180	
Croissance	2.7	0.6
Inflation	1.2	1.6
Taux de chômage	3.3	9.9%

(Estimations pour 2012)

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
2011	67	26	7
2012	70	24	6

Comportements de paiement

	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	23	34	34
Retard moyen de paiement en jours 2012	8	9	9
Retard moyen de paiement en jours 2011	7	9	8
Retard moyen de paiement en jours 2010	7	8	5
Retard moyen de paiement en jours 2009	9	11	8



● POLOGNE

Situation économique

Dans son dernier rapport Perspectives de l'économie mondiale, le FMI indique que la croissance de l'économie polonaise devrait ralentir quelque peu en 2012 pour redescendre à 3,6 %, contre 3,8 % en 2011. Sachant qu'environ 25 % des exportations totales de la Pologne sont destinées à l'Allemagne, le FMI a souligné que tout essoufflement de l'économie fédérale aurait des retombées négatives sur le pays.

Climat des affaires

Selon l'indice des directeurs des achats, produit par la Bank Zachodni WBK, le secteur industriel en Pologne s'est relevé fin 2011, pour la première fois depuis octobre, sous l'effet d'un rebond des nouvelles commandes et d'un zloty plus fort. Les entreprises polonaises paraissent optimistes. Selon un rapport paru dans l'hebdomadaire Warsaw Voice, 50 % des chefs d'entreprise participant au programme « Rzetelna Firma » (Entreprise fiable), qui promeut des normes éthiques strictes et les meilleures pratiques d'affaires, ont déclaré qu'ils réaliseront en 2012 des investissements plus conséquents qu'en 2011, et ce malgré le ralentissement économique attendu.

Avis des experts

L'OCDE prévoit un recul marqué de la croissance du PNB polonais en 2012 et 2013, suite à une brusque réduction budgétaire et à la grave récession prévue dans la zone euro. Il en résulterait une décélération rapide de la consommation et des investissements privés.

Payment Index

2008	159
2009	163
2010	163
2011	161
2012	164

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	16.731	
Croissance	2.5	0.6
Inflation	3.9	1.6
Taux de chômage	9.9	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.9	
2009	3.0	
2010	3.0	
2011	2.8	
2012	3.2	

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
2011	53	38	9
2012	54	39	7

Export

Risk Index

Italie	164
Allemagne	147
Suisse	142

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	20	20	20
Délai effectif moyen de paiement en jours	40	41	39
Retard moyen de paiement en jours 2012	20	21	19
Retard moyen de paiement en jours 2011	14	16	18
Retard moyen de paiement en jours 2010	15	15	20
Retard moyen de paiement en jours 2009	18	18	24



● PORTUGAL

Situation économique

Les perspectives pour l'économie portugaise en 2012 sont moroses. L'économie pourrait se contracter de 2,5 %, selon le secrétaire d'État Carlos Moedas, qui a déclaré que les incertitudes internationales risqueraient de provoquer une « récession plus profonde que prévu ».

Climat des affaires

Le moral des consommateurs est au plus bas selon l'institut national des statistiques (INE), à la suite d'une série de réformes et de mesures d'austérité visant à réaliser des économies (augmentation des prix de transport, taxes sur le gaz et l'électricité, et réduction des effectifs dans le Public). Toujours selon l'institut, le moral des entreprises a également baissé – l'indice passant de -4,4 points en décembre 2011 à -4,7 points en janvier 2012.

Avis des experts

La banque centrale du Portugal a annoncé que le PNB chutera de 3,1 % en 2012 en raison des réductions budgétaires et de la diminution des dépenses des ménages. La Commission européenne convient que l'économie portugaise connaîtra un recul d'au moins 3 % durant l'année, et qu'il est de plus en plus probable que le pays soit contraint de restructurer sa dette, au même titre que la Grèce.

Payment Index

2008	183
2009	184
2010	185
2011	186
2012	190

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.7	<div style="width: 2.7%;"></div>
2009	2.7	<div style="width: 2.7%;"></div>
2010	2.8	<div style="width: 2.8%;"></div>
2011	3.2	<div style="width: 3.2%;"></div>
2012	3.6	<div style="width: 3.6%;"></div>

Export

Risk Index

Espagne	170	Pays-Bas	153
Italie	164	France	149
Royaume-Uni	161		
Allemagne	147		

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	19.378	
Croissance	-3.3	0.6
Inflation	3.6	1.6
Taux de chômage	13.6	9.9%

(Estimations pour 2012)

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
2011	28	41	31
2012	32	37	31

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	30	50	60
Délai effectif moyen de paiement en jours	60	90	139
Retard moyen de paiement en jours 2012	30	40	79
Retard moyen de paiement en jours 2011	34	41	82
Retard moyen de paiement en jours 2010	32	37	84
Retard moyen de paiement en jours 2009	30	35	72



● ROUMANIE

Situation économique

La bonne nouvelle est que l'économie roumaine est sortie d'une récession de deux ans en 2011, avec un PNB gagnant 2,5 % suite à une amélioration de la consommation intérieure. La mauvaise nouvelle est que le pays devrait faire face à des défis de taille durant les prochains mois en raison de la fragilité de la zone euro.

Climat des affaires

Des mesures d'austérité prévoyant des réductions salariales et des augmentations d'impôt dans le but de rééquilibrer l'économie nationale ont fait naître de fortes tensions sociales en janvier. Il n'empêche que selon la quatorzième édition annuelle de l'étude mondiale de PriceWaterhouseCoopers sur les priorités des chefs d'entreprise, l'optimisme de ces derniers s'améliore en Roumanie. Ils seraient assez confiants sur des perspectives de croissance à court terme de leur entreprise. D'ailleurs, 43 % d'entre eux déclarent être certains de l'accroissement de leurs revenus durant les 12 mois à venir.

Avis des experts

Selon les prévisions du FMI, la croissance de l'économie roumaine en 2012 pourrait s'atténuer jusqu'à atteindre 1,5 %, après une progression estimée de la production de 2,5 % en 2011 consécutive à la baisse des exportations vers l'Europe occidentale et au recul de la demande intérieure.

Payment Index

2012 185

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	11.825	
Croissance	1.6	0.6
Inflation	5.8	1.6
Taux de chômage	7.0	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2012 5.5

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2012	48	31	21

Export

Risk Index

Allemagne.	147
Italie	164
France	149
Hongrie	170

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	10	20	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	25	34	45
Retard moyen de paiement en jours 2012	15	14	20



● SLOVAQUIE

Situation économique

L'OCDE a indiqué que, après un net rebond suite à la crise économique, l'activité dans la république slovaque devrait fléchir face à la faible croissance observée sur les marchés d'exportation et à la chute de la confiance. Ce point de vue est appuyé par le ministre des finances, qui pense que l'économie nationale progressera de seulement 1,7 % en 2012, en raison d'une réduction des échanges commerciaux avec l'Allemagne et d'autres pays de l'Union européenne.

Climat des affaires

Alors que la demande locale s'affaiblit en raison de la crise actuelle de la dette européenne, la chambre de commerce et de l'industrie slovaque (SOPK) a déclaré, en janvier, anticiper une stagnation économique en 2012. Elle a réalisé une enquête fin 2011 auprès de ses entreprises membres révélant que 29 % des dirigeants interrogés s'attendaient à un environnement commercial défavorable en 2012. Selon eux, cet environnement pourrait s'améliorer si les lois étaient mieux respectées et adaptées, et qu'il existait une plus grande transparence dans les marchés publics.

Avis des experts

Une étude du cabinet Ernst & Young affirme que, même si la compétitivité de la Slovaquie et la qualité de son bilan indiquent que le pays restera l'un de ceux de la zone euro affichant les meilleurs résultats, son activité devrait régresser sensiblement en 2012 en raison d'une diminution de la confiance des entreprises et des exportations.

Payment Index

2008	157
2009	160
2010	162
2011	161
2012	162

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.8	<div style="width: 28%;"></div>
2009	3.0	<div style="width: 30%;"></div>
2010	3.5	<div style="width: 35%;"></div>
2011	3.3	<div style="width: 33%;"></div>
2012	3.6	<div style="width: 36%;"></div>

Export

Risk Index

République Tchèque	174
Italie	164
Pologne	164
Allemagne	147

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	19.334	
Croissance	1.7	0.6
Inflation	4.1	1.6
Taux de chômage	13.4	9.9%

(Estimations pour 2012)

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
2011	52	31	17
2012	52	31	17

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	17	26	30
Délai effectif moyen de paiement en jours	30	47	62
Retard moyen de paiement en jours 2012	13	21	32
Retard moyen de paiement en jours 2011	13	20	25
Retard moyen de paiement en jours 2010	15	17	21
Retard moyen de paiement en jours 2009	10	13	14

● SLOVÉNIE

Situation économique

Frappée de plein fouet par la crise mondiale, la Slovénie peine encore à rééquilibrer sa petite économie ouverte et à rétablir sa compétitivité. En 2011, le pays a vu son déficit budgétaire se creuser à 5,5 % du PNB.

Climat des affaires

Bien que le moral des industriels soit au beau fixe, d'après le bureau national de statistiques, la confiance du commerce de détail s'est détériorée en janvier. L'institut gouvernemental chargé des prévisions a indiqué que l'économie fortement exportatrice de la Slovénie progressera de 0,2 %, tandis que la Banque européenne pour la reconstruction et le développement prévoit un recul de 1,1 % en 2012. Les principales agences de notation ont abaissé la note du pays en septembre 2011 en raison de l'instabilité politique interne, le manque de réformes et le risque croissant lié à la crise de la dette dans la zone euro.

Avis des experts

L'OCDE prévoit, sur le premier semestre 2012, un désendettement des entreprises et un affaiblissement de la croissance slovène imputable à un environnement extérieur moins favorable. Le niveau de la consommation comme des investissements resteront faibles.

Payment Index

2012 182

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	21.885	
Croissance	-0.1	0.6
Inflation	2.1	1.6
Taux de chômage	8.2	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2012 5.1

Répartition des créances (%)

	Jusqu'à 30 jours	31 à 90 jours	Plus de 90 jours
2012	66	27	7

Export

Risk Index

Allemagne	147
Italie	164
Autriche	153
France	149
Hongrie	170

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	25	30	30
Délai effectif moyen de paiement en jours	45	62	45
Retard moyen de paiement en jours 2012	20	32	15

● ESPAGNE

Situation économique

La reprise économique en Espagne a perdu une bonne part de son élan, avec près de 5,5 millions de personnes sans emploi (22,9 % des forces de travail), soit le taux de chômage le plus élevé de la zone euro. Le gouvernement a annoncé de nouvelles difficultés avant que l'économie progresse de nouveau. Le ministre de l'économie, Luis de Guindos, prévoit une contraction au premier trimestre 2012, ce qui risque de faire entrer le pays officiellement dans une nouvelle récession.

Climat des affaires

Malgré l'état précaire de l'économie, l'indice de confiance des entreprises espagnoles s'est redressé en janvier 2012, passant de -19 points en octobre 2011 à -14,2 points, indice qui mesure le niveau d'optimisme des chefs d'entreprise à l'égard de la performance de l'économie et des perspectives d'avenir pour leur société.

Avis des experts

La Banque d'Espagne a anticipé une contraction de 1,5 % de l'économie nationale en 2012. Début février, le premier ministre José Luis Rodríguez Zapatero a déclaré qu'il faudrait attendre cinq ans pour que l'économie du pays se relève des dommages causés par la crise de la dette en Europe et la grosse bulle immobilière.

Payment Index

2008	159
2009	166
2010	167
2011	168
2012	170

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	2.2	<div style="width: 22px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>
2009	2.4	<div style="width: 24px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>
2010	2.5	<div style="width: 25px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>
2011	2.7	<div style="width: 27px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>
2012	2.7	<div style="width: 27px; height: 10px; background-color: #76b82a;"></div>

Export

Risk Index

Italie	164
Royaume-Uni	161
Allemagne	147
France	149

Développement économique (%)

Moyenne EU 27

PIB par habitant	25.486	
Croissance	-1.0	0.6
Inflation	3.1	1.6
Taux de chômage	22.9	9.9%

(Estimations pour 2012)

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
2011	26	47	27
2012	26	47	27

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	40	70	80
Délai effectif moyen de paiement en jours	60	97	160
Retard moyen de paiement en jours 2012	20	27	80
Retard moyen de paiement en jours 2011	22	29	66
Retard moyen de paiement en jours 2010	19	28	65
Retard moyen de paiement en jours 2009	17	26	51

SUÈDE

Situation économique

La Suède a entamé l'année 2012 armée pour affronter une crise financière qui devrait entraîner un fort ralentissement économique. Fin 2011, le gouvernement a réévalué ses perspectives de croissance pour 2012, en abaissant ses prévisions de 3,8 à 1,3 %.

Climat des affaires

Face à des exportations en repli, une production industrielle quasi stagnante et peu d'espoir d'une amélioration nette sur le marché du travail (où le taux de chômage atteindra environ 8 %), les ménages comme les entreprises expriment une inquiétude croissante concernant l'année 2012.

Avis des experts

D'après l'institut national de recherche économique (NIER), la Suède connaîtra une croissance terne en 2012. Néanmoins, un rapport de la Swedbank révèle que les craintes concernant l'état de l'économie se sont quelque peu apaisées. Il souligne que le pays, dont les finances publiques sont particulièrement saines, dispose de bien plus de marges de manœuvre que la plupart des autres États européens pour stabiliser son économie à l'aide de mesures politiques.

Payment Index

2008	126
2009	129
2010	130
2011	130
2012	129

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	32.209	
Croissance	0.7	0.6
Inflation	1.4	1.6
Taux de chômage	7.6	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1.1	
2009	1.6	
2010	2.1	
2011	2.3	
2012	2.1	

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
2011	70	25	5
2012	72	23	5

Export

Risk Index

Royaume-Uni	161
Allemagne	147
Danemark	137
Norvège	130
Finlande	126

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	20	28	28
Délai effectif moyen de paiement en jours	26	35	35
Retard moyen de paiement en jours 2012	6	7	7
Retard moyen de paiement en jours 2011	6	8	7
Retard moyen de paiement en jours 2010	6	8	7
Retard moyen de paiement en jours 2009	6	8	7

● SUISSE

Situation économique

L'économie suisse se porte mieux que celle de nombreux autres pays d'Europe. Il n'en demeure pas moins qu'elle devrait fléchir en 2012 et enregistrer une croissance timide au cours des prochains trimestres.

Climat des affaires

Selon une enquête du Centre de recherches conjoncturelles réalisée auprès de 7 000 entreprises suisses, la force du franc nuit à la compétitivité du marché d'exportation et contribue à la montée du chômage dans le pays. En janvier, l'indice de confiance des consommateurs a connu une amélioration inattendue, passant de -24 points en octobre à -19 points.

Avis des experts

Pour l'OCDE, la Suisse pourrait pâtir d'une décélération de l'activité de ses partenaires commerciaux, notamment à travers l'Europe, ainsi que des pressions en faveur de l'appréciation de la monnaie nationale. L'Organisation indique que la prudence est de rigueur pour que le pays traverse avec succès les difficultés actuelles.

Payment Index

2008	143
2009	145
2010	145
2011	143
2012	142

Développement économique (%)

		Moyenne EU 27
PIB par habitant	37.662	
Croissance	1.9	0.6
Inflation	0.1	1.6
Taux de chômage	3.4	9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes

sur créances irrécouvrables (en % du CA)

2008	1.8	
2009	2.3	
2010	2.3	
2011	1.8	
2012	1.8	

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
2011	66	27	7
2012	64	28	8

Export

Risk Index

Espagne	170
Italie	164
Royaume-Uni	161
Allemagne	147
France	149

Comportements de paiement

	Particuliers B-2-C	Entreprises B-2-B	Services publics
Délai contractuel moyen de paiement en jours	25	30	30
Délai effectif moyen de paiement en jours	37	40	42
Retard moyen de paiement en jours 2012	12	10	12
Retard moyen de paiement en jours 2011	11	11	14
Retard moyen de paiement en jours 2010	12	13	15
Retard moyen de paiement en jours 2009	11	13	16



ROYAUME-UNI

Situation économique

L'économie du Royaume-Uni reste confrontée à des obstacles importants alors que le pays s'efforce de trouver les moyens de développer une croissance décente et durable. Début février, la Banque d'Angleterre a accepté d'élargir son programme d'assouplissement quantitatif (QE) afin d'apporter une aide supplémentaire à l'économie du royaume.

Climat des affaires

Selon la Confédération de l'industrie britannique (CBI), l'année 2012 ne sera pas facile pour les industriels du pays, sachant que la crise de la zone euro n'est pas encore résolue. Une enquête de la Fédération des petites entreprises révèle que l'indice de confiance des petites et moyennes entreprises s'est effondré à -24,5 points au quatrième trimestre, soit une chute de 15 points par rapport au trimestre précédent. Le faible moral des consommateurs, la montée du chômage et l'accroissement des ventes en ligne ont sévèrement touché les grandes rues commerçantes du Royaume-Uni, où 14 % des magasins sont restés déserts fin 2011.

Avis des experts

D'après l'institut national de recherche économique et sociale (NIESR), l'économie du Royaume-Uni risque d'entrer en récession durant le premier semestre de l'année face à la baisse continue des dépenses des ménages. Il prévoit une activité en recul de 0,1 % en 2012. L'institut des experts-comptables d'Angleterre et du Pays de Galles (ICAEW) désire que le gouvernement assouplisse temporairement sa politique budgétaire afin de favoriser la croissance.

Payment Index	
2008	151
2009	155
2010	155
2011	160
2012	161

Développement économique (%)			Moyenne EU 27
PIB par habitant	28.663		
Croissance	0.6		0.6
Inflation	4.5		1.6
Taux de chômage	8.4		9.9%

(Estimations pour 2012)

Taux de pertes sur créances irrécouvrables (en % du CA)		
2008	1.9	
2009	2.4	
2010	2.4	
2011	3.2	
2012	3.5	

Répartition des créances (%)	Jusqu'à	31 à 90	Plus de
	30 jours	jours	90 jours
2008	43.5	45.2	11.3
2009	50	30	20
2010	45	39	16
2011	40	33	27
2012	44	38	18

Export Risk Index	
France	149
Allemagne	147
Irlande	154
Pays-Bas	153

Comportements de paiement	Particuliers	Entreprises	Services publics
	B-2-C	B-2-B	
Délai contractuel moyen de paiement en jours	20	25	25
Délai effectif moyen de paiement en jours	37	44	43
Retard moyen de paiement en jours 2012	17	19	18
Retard moyen de paiement en jours 2011	19	16	18
Retard moyen de paiement en jours 2010	16	18	19
Retard moyen de paiement en jours 2009	18	20	20



RECOMMANDATIONS

Comment améliorer les performances de votre entreprise ?

1. Définir et mettre en application une politique de crédit claire
2. Assurer un suivi de votre poste clients à fréquence rapprochée
3. Piloter la solvabilité de vos clients clés de façon continue
4. Adapter les modes de règlement (acomptes pour les nouveaux clients ou à solvabilité tendue)
5. Contrôler systématiquement l'adresse de facturation et de livraison
6. Contacter oralement les clients avant la date d'échéance et vérifier les postes clés de la commande
7. Assurer un suivi immédiatement après la date d'échéance
8. Accélérer et densifier les relances, et facturer les intérêts de retard
9. Diversifier votre clientèle
10. Ne pas attendre pour collaborer avec un professionnel

De plus amples informations sont disponibles sur www.intrum.com

Notre gamme de services de Credit Management :

Maîtrise des risques	Paiement et cash flow	Recouvrement
<p>Votre organisation est-elle optimisée ?</p>  <p>Pilotage du poste clients La réussite d'une transaction se joue avant même l'envoi de la facture. Nos outils et services intégrés vous aident à établir un processus de Credit Management complet, du ciblage à l'application d'une politique de crédit adaptée afin d'éviter les défauts de paiement.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Décision Crédit▶ Progiciel de Credit Management▶ Formation et Conseil	<p>Comment améliorer votre trésorerie ?</p>  <p>Gestion du Poste Clients Agir dès l'émission de la facture pour raccourcir les délais de paiement, détecter plus tôt les litiges et améliorer la satisfaction client grâce à nos équipes spécialisées.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Outsourcing▶ Relance et recouvrement commercial▶ Récupération de TVA	<p>Vos factures sont-elles toutes réglées à l'échéance ?</p>  <p>Solutions de recouvrement Le processus de recouvrement démarre dès l'échéance. Nos gestionnaires spécialisés par métier prennent le relais, négocient, mettent leur savoir-faire à votre service, pour une meilleure performance d'encaissement tout en préservant votre image.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Recouvrement amiable et judiciaire▶ Recouvrement international▶ Réactivation de créances <hr/> <p>Solutions de financement</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Acquisition de créances

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 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] – UE27 = 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 (UE27) 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** Épargne 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'État

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.

Sources : Eurostat, FMI, Banque mondiale, statistiques nationales.

INFORMATIONS SUR L'ENQUÊTE

Cette enquête a été conduite simultanément dans 28 pays entre janvier et mars 2012. Elle a été effectuée par écrit. Le questionnaire a été traduit dans les langues nationales. L'expédition et le retour des questionnaires se sont faits de manière décentralisée, 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. Les entreprises basées à Chypre, en Grèce, en Irlande, en Lettonie et au Royaume-Uni ont été interrogées en ligne par une agence spécialisée (BING Research).

Répartition des entreprises interrogées par

Taille	jusqu'à 19 employés	34%
	de 20 à 49 employés	25%
	de 50 à 249 employés	24%
	de 250 à 499 employés	10%
	de 500 à 2499 employés	5%
	plus de 2500 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%

À 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 leurs besoins spécifiques.

Les services d'Intrum Justitia couvre la chaîne complète du poste clients, du début de la chaîne des paiements, de l'émission de factures, en passant par la relance au nom du client et le 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 3 300 employés dans 20 pays. Le siège est basé à Stockholm en Suède. Le groupe est coté à la bourse de Stockholm depuis juin 2002.

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.

Mentions légales

Le contenu du présent rapport a été rédigé dans le but de fournir des informations clés à titre indicatif, et ne revêt pas de caractère contractuel. Intrum Justitia a fait tous les efforts pour en garantir l'exhaustivité et l'exactitude. Toutefois, vous reconnaissez et acceptez qu'Intrum Justitia n'assume aucune responsabilité contractuelle, civile ou autre en cas de pertes ou de dommages imputables ou liés directement ou indirectement à l'utilisation du contenu du présent rapport.

Les informations contextuelles de chaque pays ont été compilées à partir de diverses analyses en libre accès, et sont susceptibles d'évoluer.

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.

Réalisation

Le rapport a été produit par Madeleine Bosch, assistée d'un groupe d'experts.

Pour plus d'informations, contacter m.bosch@intrum.com ou votre représentant local.

Intrum Justitia AB

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

Autriche

Intrum Justitia GmbH
Andromeda Tower
Donau-City-Straße 6
AT-1220 Wien, Austria
Tel +43 260 88 80 0
Fax: +43 260 88 99 0
www.intrum.at

Belgique

Intrum BV
Martelaarslaan 53
B-9000 Gent, Belgium
Tel +32 9 218 90 94
Fax +32 9 218 90 51
www.intrum.be

Républic Tchèque

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

Danemark

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

Estonie

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

Finlande

Intrum Justitia Oy
Box 47
FI-00811 Helsinki, Finland
Tel +358 9 229 111
Fax +358 9 2291 1911
www.intrum.fi

France

Intrum Justitia SAS
97 Allée Alexandre Borodine, CS 80008
FR-69795 Saint Priest Cedex, France
Tel +33 4 7280 1414
Fax +33 4 7280 1415
www.intrum.fr

Allemagne

Intrum Justitia GmbH
Pallaswiesenstrasse 180-182
DE-64293 Darmstadt, Germany
Tel +49 6151 816 0
Fax +49 6151 816 155
www.intrum.de

Hongrie

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

Irlande

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

Italie

Intrum Justitia S.p.A.
Viale E. Jenner, 53
20159 Milano, Italy
Tel +39 02 288 701
Fax +39 02 288 70 411
www.intrum.it

Pays-Bas

Intrum Justitia Nederland B.V.
Johan de Wittlaan 3
NL-2517 JR The Hague, Netherlands
Tel +31 70 452 7000
Fax +31 70 452 8980
www.intrum.nl

Norvège

Intrum Justitia AS
Box 6354 Etterstad
NO-0604 Oslo, Norway
Tel +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 Warsaw, Poland
Tel +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 Lisbon, Portugal
Tel +351 21 317 2200
Fax +351 21 317 2209
www.intrum.pt

Slovaquie

Intrum Justitia s.r.o.
P.O. Box 50
SK-810 00 Bratislava, Slovakia
Tel +421 2 32 16 32 16
Fax +421 2 32 16 32 80
www.intrum.sk

Espagne

Intrum Justitia Ibérica S.A.U.
Juan Esplandiú, 11-13 Planta 14
ES-28007 Madrid, Spain
Tel +34 91 423 4600
Fax +34 91 423 4601
www.intrum.es

Suède

Intrum Justitia Sverige AB
105 24 Stockholm, Sweden
Tel +46 8 616 77 00
Fax +46 8 640 94 02
www.intrum.se

Suisse

Intrum Justitia AG
Eschenstrasse 12
Ch-8603 Schwerzenbach, Switzerland
Tel. +41 44 806 56 56
Fax +41 44 806 56 60
www.intrum.ch

BETTER BUSINESS FOR ALL



Comment lire un code QR ?
Téléchargez une application gratuite sur votre smartphone :
Barcode Scanner depuis Android market, Scan depuis App Store
QR Code Scanner Pro depuis Blackberry

www.intrum.com

