

AVEC LA CRISE, LES DÉLAIS DE PAIEMENT S'ALLONGENT

# Factures impayées : des start-up s'en occupent

Les PME et les entrepreneurs le savent : le recouvrement des factures impayées peut vite devenir un parcours du combattant. Pour répondre à cette problématique, des start-up innovantes proposent des solutions d'automatisation visant à raccourcir les délais de paiement. GILLES QUOISTIAUX

**E**n période de crise, les délais de paiement ont tendance à s'allonger. Les factures impayées s'accumulent et la trésorerie des entreprises en souffre. L'interminable crise sanitaire qui touche tous les pays n'a pas manqué de provoquer ces difficultés en cascade. D'après une enquête trimestrielle menée par Trends Business Information auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises belges, les factures impayées ont littéralement explosé ces dernières années (*voir graphiques*). Les paiements hors délais concernent plus des deux tiers du montant total des factures émises par les entreprises interrogées. "C'est une situation dramatique, commente Pascal Flisch, responsable de la recherche chez Trends Business Information. Cela s'explique par la mise à l'arrêt de nombreuses activités. Les cycles commerciaux ont tout simplement été interrompus. Une série d'entreprises se sont

retrouvées dans l'incapacité de générer des rentrées... et par conséquent dans l'incapacité de payer leurs fournisseurs. La chaîne économique a été rompue."

Les deux derniers trimestres montrent une légère amélioration mais il faudra du temps avant de revenir à une situation "normale". Notons que la crise du covid n'est pas la seule cause de la dégradation des délais de paiement. Le phénomène a commencé avant 2020, année au cours de laquelle les premiers confinements et les premières fermetures sectorielles ont été imposées. "L'année 2019 était déjà une année de ralentissement économique. Cela s'est rapidement traduit dans l'allongement des délais de paiement. Aujourd'hui, on sent le début d'une reprise. La consommation reprend. Les retards de paiement se résorbent doucement. La chaîne redémarre", avance Pascal Flisch.



## Le dilemme

Du côté des entrepreneurs, des PME, des services comptabilité des entreprises, la situation reste néanmoins compliquée. La problématique des factures impayées touche les sociétés au cœur de leur moteur : la trésorerie. S'il y a des trous dans la caisse, difficile de faire face aux charges habituelles, de payer ses propres fournisseurs à temps et de réaliser les investissements nécessaires pour rester compétitif. Cela pousse les entreprises à tout tenter pour récupérer leurs créances le plus rapidement possible. D'un autre côté, les entreprises font face à un dilemme : s'attaquer frontalement aux clients en retard de paiement, c'est risquer de se couper définitivement d'une relation commerciale, potentiellement cruciale sur le moyen ou le long terme. Par ailleurs, s'engager dans une procédure de recouvrement des factures impayées comporte toujours une inconnue majeure : impossible de savoir si les démarches abouti-



➔ **JEROEN DEMAN ET DIRK DEWULF (UNPAID)**  
 “La législation ne nous permet pas encore de traiter les dossiers de recouvrement vis-à-vis des consommateurs. Mais des discussions politiques sont en cours sur le sujet.”

ront à un remboursement rapide. En attendant, l'entreprise aura déboursé de l'argent et mobilisé de l'énergie pour un résultat aléatoire. Pour toutes ces raisons, parfois aussi par méconnaissance des procédures de recouvrement, les entrepreneurs renoncent régulièrement à aller jusqu'au bout.

### Automatiser la récupération de créances

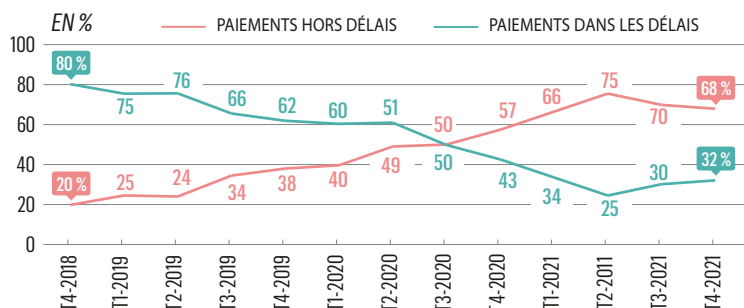
Aujourd'hui, des solutions externalisées existent pour les entreprises qui souhaitent s'atteler à cette problématique des factures impayées. Des start-up de la fintech se sont emparées de ce dossier et proposent des services d'automatisation permettant de raccourcir les délais de paiement. C'est le cas de la start-up bruxelloise Recovr. Créée en 2018, cette jeune pousse automatise toutes les étapes du recouvrement des factures impayées: relance, rappel, transfert du dossier à un huissier ou un avocat... Le logiciel de Recovr permet

**La crise du covid n'est pas la seule cause de la dégradation des délais de paiement. Le phénomène a commencé avant 2020.**

## LES FACTURES IMPAYÉES ONT EXPLOSÉ EN TROIS ANS

Fin 2018, les paiements hors délais concernaient 20 % du volume des factures émises. Trois ans plus tard, la proportion est passée à 68 %.<sup>(1)</sup>

Source : Trends Business Information

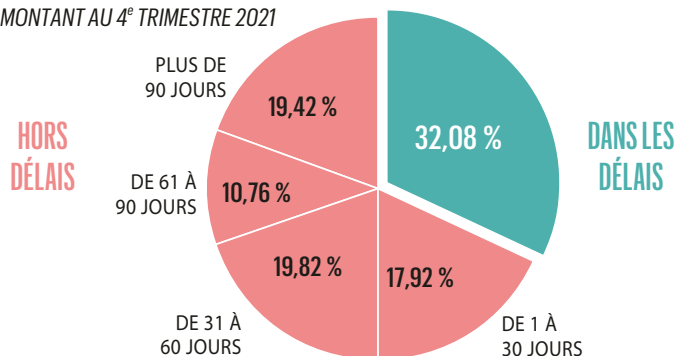


## LES RETARDS DE PAIEMENT S'ACCUMULENT

Fin 2020, les paiements en retard concernent plus des deux tiers du volume des factures émises. Pour un cinquième du volume des factures, ces délais sont supérieurs à trois mois.<sup>(1)</sup>

Source : Trends Business Information

MONTANT AU 4<sup>e</sup> TRIMESTRE 2021



(1) Ces chiffres concernent les montants totaux des factures émises, et non le nombre de factures émises. Ils sont issus d'une enquête trimestrielle réalisée par Trends Business Information auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises belges.

d'optimiser la procédure et de gagner du temps. “Nos clients économisent environ 80 % du temps habituellement passé à faire le suivi des factures impayées. Et les délais de paiement sont réduits en moyenne de - 30 % à - 50 %”, avance Alessandro Drappa, cofondateur et CEO de Recovr. La société s'adresse principalement aux PME comptant entre cinq et 50 employés. C'est précisé dans cette catégorie d'entreprises que les freins au recouvrement sont les plus présents. Un patron de PME va souvent hésiter à entamer une procédure de recouvrement s'il estime qu'elle

lui coûtera plus cher que le montant des factures impayées à récupérer. Recovr propose ses solutions pour un tarif débutant à 83 euros par mois. “Grâce à l'automatisation, nous pouvons proposer des prix équivalents à ceux payés par de très grosses entreprises, qui gèrent un énorme volume de factures impayées”, pointe Alessandro Drappa. Recovr s'adresse aussi bien aux petites entreprises qui comptent une cinquantaine de clients qu'à des structures qui génèrent des milliers de factures par mois, comme Poppy, société spécialisée dans les véhicules partagés.



Avec la crise du covid, Alessandro Drappa a vu les demandes se multiplier pour ses services : “Nous constatons un regain d’intérêt pour la problématique de la gestion du cash, pointe le CEO de Recovr. Certes, il y a eu moins de faillites, mais beaucoup de sociétés et même des secteurs entiers se sont retrouvés en arrêt total. Les délais de paiement se sont donc rallongés. En même temps, les entreprises ont besoin de fonds de roulement et cherchent donc des solutions pour optimiser leur cycle de facturation.” Cette année, Recovr estime avoir aidé ses clients à récupérer 150 millions d’euros. La start-up, qui compte 15 collaborateurs, vient de boucler une levée de fonds de 800.000 euros afin de consolider sa position en Belgique, avant d’attaquer le marché étranger (France, Pays-Bas, Luxembourg) en 2022.

### Eviter les tribunaux

Unpaid est une autre start-up active dans l’automatisation des procédures de recouvrement de créance. La particularité de ce projet est qu’il a été lancé par un cabinet d’avocats. Depuis 2019, Unpaid fonctionne de manière indépendante du bureau gantois qui l’a initié. “Nous nous focalisons sur les factures impayées non contestées, dans le domaine *B to B* (relations entre entreprises, *Ndlr*). Ces procédures encombrant les tribunaux inutilement. Nos solutions d’automatisation permettent de traiter ces dossiers de manière plus rapide et plus efficace”, explique Jeroen De Man, *managing partner* du cabinet De Groote-De Man. La jeune société revendique plus de 1.300 clients, essentiellement des PME et quelques grands groupes. Son objectif est de diver-

sifier son offre et d’attaquer le marché des consommateurs, dès que ce sera possible réglementairement. “La législation ne nous permet pas encore de traiter les dossiers de recouvrement dans le domaine *B to C*, vis-à-vis des consommateurs, indique Dirk Dewulf, CEO de Unpaid. Mais des discussions politiques sont en cours sur le sujet. Dès que ce marché sera ouvert, nous serons prêts à nous y installer.”

### Prédire les délais de paiement

Chez Aividens, on se positionne en amont de la procédure de recouvrement proprement dite. Cette start-up utilise l’intelligence artificielle pour évaluer les risques de défaut ou de retard de paiement. “Notre outil peut prédire si le client va payer en retard, à temps ou en avance. Il peut même estimer à quelle date le client va effectuer son paiement”, explique Edouard Beauvois, CEO d’Aividens. La jeune pousse utilise des données comme l’historique de factures, les notes de crédit, les commandes, les virements, etc. pour “classifier” les clients selon leur profil de risque. L’entreprise qui fait appel à Aividens peut ainsi segmenter son portefeuille de clients et déterminer lesquels sont les plus susceptibles de faire défaut, et lesquels doivent faire l’objet de procédures de relance ou de recouvrement. “En analysant les relances effectuées auprès des clients, nous pouvons également déterminer quelle approche est la plus efficace pour traiter la problématique des factures impayées”, complète Edouard Beauvois (Aividens). En fonction de l’activité et des habitudes de l’entre-

prise cliente, une relance peut s’avérer plus pertinente à certaines dates ou certaines heures clé. Le logiciel prédictif peut aider à trouver le moment le plus propice pour envoyer une lettre de rappel. Aividens peut également évaluer l’efficacité d’un ton conciliant dans le courrier de

relance, ou au contraire d’une attitude plus ferme sur la question des délais de paiement. En fonction de tous ces éléments, la start-up conseillera son client sur la méthode de relance ou de recouvrement la plus appropriée. Aividens travaille pour des PME de taille moyenne et de grandes entreprises, comme Engie par exemple. Elle prépare une levée de fonds pour la fin de l’année (1,5 million d’euros), qui lui permettra de mieux déployer ses forces commerciales, notamment à l’étranger. Selon Edouard Beauvois, ses services permettent de réduire le taux d’impayés d’environ 30 %, d’améliorer d’environ 20 % la précision des tableaux de trésorerie, d’améliorer la satisfaction des clients et de renforcer l’efficacité des équipes chargées de la gestion des factures impayées. “Nous offrons une meilleure visibilité à nos clients sur leurs tableaux de trésorerie, souligne le CEO d’Aividens. Grâce à nos outils, ils peuvent prévoir plus précisément les dates auxquelles les paiements seront effectués par leurs propres clients, ce qui leur permet de mieux planifier les rentrées d’argent.” Une meilleure prévisibilité sur la trésorerie et une gestion plus dynamique et efficace des factures impayées, voilà ce que promettent les logiciels d’automatisation développés par ces jeunes pousses belges. **1**

“  
Notre outil  
peut prédire  
si le client  
va payer  
en retard,  
à temps ou  
en avance.”

EDOUARD  
BEAUVOIS,  
CEO D’AIVIDENS