



intrum  **justitia**

Intrum Justitia,
leader européen
de la gestion de créances

DOSSIER DE PRESSE 2010

Contact presse - Kaélia - Nathalie Cayuela
Tél. : 04 72 00 35 85 - nathalie.cayuela@kaelia.fr



Sommaire

Préambule	Page 3
1. Le recouvrement de créances : un geste responsable	Page 5
<ul style="list-style-type: none">• L'externalisation de la gestion du poste client : des réticences à vaincre• Le métier a changé	
2. Le recouvrement de créances : une affaire de spécialistes	Page 8
<ul style="list-style-type: none">• Le recouvrement de créances, c'est quoi ?• Intrum Justitia : qui nous sommes ... ou pas, ce que nous faisons ... ou pas	
3. Le recouvrement de créances : réussir par la connaissance	Page 13
<ul style="list-style-type: none">• EPI, une vision européenne éclairante• Les 7 familles, une connaissance fine des mauvais payeurs	
4. Le recouvrement de créances : réussir par l'excellence	Page 18
<ul style="list-style-type: none">• Des équipes aux visages et compétences multiples• Une approche RH individualisée	
Annexes	Page 21
<ul style="list-style-type: none">• Le code d'éthique du recouvrement de créances chez Intrum Justitia• Le groupe Intrum Justitia en chiffres• Image et vision renouvelées• Historique• Quelques éléments d'organisation ...	

NOTES



Préambule

Et si l'on pouvait atténuer les effets de la crise en agissant sur les retards de paiement?

En 2010, on aurait pu se laisser bluffer par les résultats de l'European Payment Index (EPI), l'enquête sur les risques d'impayés en Europe réalisée chaque année par Intrum Justitia.

En effet, globalement, les délais de paiement sont apparus plus courts : les particuliers et les entreprises paient désormais 2 jours plus tôt (respectivement à 39 et 55 jours) quand le secteur public s'améliore de 4 jours (à 67 jours). En outre, les retards de paiement ont été contenus puisque le délai moyen d'encaissement au-delà de la date convenue s'est écourté d'une journée, à 18 jours.

Ces améliorations « globales » n'ont pu cependant masquer, d'une part, des situations très contrastées en Europe, d'autre part, un taux de pertes sur créances irrécouvrables encore dégradé à 2 % (soit une croissance de 8%). Et personne n'y échappe : tous les pays sont touchés, même les « meilleurs », autrement dit les pays nordiques, connus pour leur rigueur en matière de règlement de factures, qui accusent là des hausses violentes.

En France, la Loi de Modernisation de l'Economie a porté ses fruits : les délais contractuels de paiement ont été réduits de 45 à 41 jours pour les entreprises et de 48 à 44 jours pour les services publics ; les retards de paiement sont toujours les mêmes (18 jours pour les entreprises, 22 pour les services publics) mais les délais effectifs de paiement se sont mécaniquement améliorés (59 jours pour les entreprises ; 65 pour les services publics). Reste le taux de perte sur créances irrécouvrables, qui s'est encore dégradé, à 2,2%...

Tels quels, tous ces chiffres ne disent pas la situation délicate dans laquelle se trouvent certaines entreprises, ni l'impact considérable des retards de paiement sur l'économie européenne. C'est pourquoi, il faut savoir que les sociétés françaises ont dû déboursier quelque 4 milliards d'euros pour tenter de récupérer leurs créances en souffrance, tandis que le montant des créances passées en pertes est évalué à 36 milliards d'euros.

Pour autant, les comportements ne changent que très lentement : malgré les pertes massives qui les fragilisent, les épuisent, les tuent même parfois, les entreprises n'osent (ou ne savent) pas réagir à temps. Confrontées à la difficulté de trouver de nouveaux clients et d'obtenir des financements, les entreprises ont cependant pris conscience de la nécessité de gérer scrupuleusement leur poste client : ce faisant, elles sécurisent leurs revenus et... leur avenir...

NOTES



Intrum Justitia est le leader européen de la gestion du poste client

Pascal Labrue pilote l'équipe française (450 personnes) implantée à Lyon ainsi que l'Espagne, l'Italie et le Portugal.

Depuis 2008, Intrum Justitia France a conduit plusieurs opérations de croissance externe et de partenariat qui renforcent ses positions sur le marché.

Son ambition est de se développer encore auprès des grands comptes et des PME en leur apportant un service « à la carte », de l'intervention au « coup par coup » à l'externalisation du poste client.

Pour cela, il s'appuie sur des collaborateurs formés aux techniques de négociation qui interviennent dans le respect de leurs clients entreprises et de leurs clients débiteurs.

Ils interviennent dans le respect des principes édictés par la Figec (Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances), de la Charte du recouvrement et du Code de conduite qu'elle a édictés.

La conviction d'Intrum Justitia est que, par l'exercice de son métier, il contribue à améliorer le climat des affaires.

NOTES



Le recouvrement de créances :
un geste responsable

Chapitre

01

1 - L'externalisation de la gestion du poste client : des réticences à vaincre

Si les entreprises attendent, en moyenne, 85 jours avant de transmettre leur dossier à un spécialiste de la gestion du poste client, c'est parce qu'elles craignent d'entamer, voire de compromettre, la relation commerciale qu'elles entretiennent avec leurs clients.

De fait, elles retardent au maximum l'externalisation du recouvrement de leurs créances amputant sérieusement leurs chances de recouvrer leur dû, et multiplient les actions de recouvrement amiable, qu'elles confient à leurs équipes commerciales ou à leur service dédié, selon leur taille.

Reste que les moyens qu'elles mettent en œuvre pour récupérer les sommes dues sont sous-dimensionnés : rares sont les équipes spécialisées ou les systèmes informatiques dédiés. Et quand elles transmettent la créance à un prestataire extérieur, c'est donc en dernier recours, lorsqu'elles estiment avoir épuisé toutes les voies de recouvrement amiable.

Appelés à la rescousse aussi tard, les professionnels du recouvrement voient leur tâche rendue difficile : leur probabilité d'encaisser une créance due un mois après la date d'échéance est de 94 % mais elle n'est plus que de 74% sous 3 mois et de 58 % sous 6 mois (26 % si l'on laisse un an s'écouler). Et pourtant ...

Le poste client

Le poste client désigne l'ensemble des factures émises par une entreprise.

La gestion du poste client concerne la gestion de tout le processus de facturation, de l'émission à l'encaissement, en passant par le suivi et l'éventuel recouvrement.

En sécurisant le poste client, on agit sur la réduction des délais d'encaissement (optimisation de la gestion du besoin en fonds de roulement) et on contribue à la réalisation des objectifs commerciaux : vendre c'est bien, encaisser c'est mieux !

NOTES

2 - Le métier a changé

L'activité de recouvrement de créances s'inscrit, pour Intrum Justitia, dans une perspective plus large : celle de la gestion du poste client. Ainsi, le credit management recouvre toutes les opérations, de la facturation jusqu'au recouvrement de créances, voire à la réactivation ou au rachat de portefeuille de créances.

En France, le recouvrement de créances représente toutefois l'essentiel (94 %) de l'activité du groupe. Une activité méconnue du grand public qui ne retient souvent que les exceptions... qui confirment la règle.

Et, pour Intrum Justitia, la règle d'or consiste à récupérer le montant des factures non réglées auprès des débiteurs et pour le compte de ses entreprises clientes, dans le respect des droits et des devoirs de chacune des parties. C'est pourquoi l'activité de recouvrement de créances est exercée par des équipes de spécialistes, formées aux méthodes d'approche client, aguerries aux techniques d'écoute et de négociation, qui ont pour objectif de récupérer les sommes dues. Ils opèrent avec rigueur et vigilance, mais dans des conditions satisfaisantes pour le débiteur et son créancier : ils sont en mesure d'apporter des solutions aux litiges lorsque ceux-ci se font jour et/ou de proposer des solutions de paiement adaptées (jusqu'au montage d'un dossier de surendettement) aux créanciers en difficulté. A ce jour, Intrum Justitia recouvre 90 % des créances qui lui sont confiées de façon amiable.

NOTES



Le recouvrement de créances :
une affaire de spécialistes

Chapitre

02

1 - Le recouvrement de créances, c'est quoi ?

C'est un ensemble d'opérations, menées pour le compte d'un client de façon réglementée, pour résoudre ses problèmes de créances impayées.

Intrum Justitia intervient dans le cadre juridique d'un mandat. En outre, le groupe est membre de la Figec, la Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances et, de fait, s'est engagé à respecter la Charte du recouvrement et le Code de conduite qu'elle a édictés.

Une procédure en 7 étapes pour un recouvrement réussi

- Après avoir récupéré, auprès de son client, la liste des clients débiteurs, Intrum Justitia va s'employer à **localiser le client débiteur** (vérifier les coordonnées postales, téléphoniques, mettre à jour les données, les compléter le cas échéant...)
- Vient ensuite la première **prise de contact** : un courrier déjà, statistiquement peu suivi d'effet, auquel succèdent, selon le profil du débiteur, appel téléphonique et/ou sms, et/ou mail.
- Le contact établi, reste à **convaincre le débiteur de payer** : Intrum Justitia s'inscrit en médiateur. Ses conseillers sont avant tout des négociateurs, formés à l'écoute vigilante des débiteurs et susceptibles de trouver avec eux une solution de paiement réaliste. Pour bien cerner ses interlocuteurs, chaque année, Intrum Justitia mène une enquête pour savoir qui sont les clients débiteurs et pourquoi ils paient en retard (lire encadré : Dans la famille des mauvais payeurs je voudrais...).
- L'un des rôles du conseiller est également de **proposer le moyen de paiement le plus adapté** au profil du débiteur, les moyens de paiement changent : chèque dans 44 % des cas, carte bancaire, mandat...
- Dans les cas où courriers, appels, messages... sont inefficaces, reste **le recours judiciaire**. Rare - le recouvrement s'opère par cette voie dans 10 % des cas seulement - la procédure est confiée à un huissier de justice ou à un avocat.

NOTES

- Lorsque la somme due est en voie d'être payée, le débiteur l'adresse directement à Intrum Justitia. La **gestion de ces flux financiers** est très normée : le groupe dispose de comptes propres, comme le prévoit la loi, et reverse les sommes dues à l'entreprise créancière selon les cycles de paiement et après sécurisation des incidents de paiement.
- La mission d'Intrum Justitia comprend aussi une partie de **reporting** et d'**analyse** : le client peut suivre les performances de recouvrement quasi en temps réel ; Intrum Justitia a mis au point un outil de suivi rapproché qui lui permet de détecter rapidement les dérives (tassement de performance), de réagir, en adaptant sa stratégie de recouvrement par exemple.

NOTES

2 - Intrum Justitia : qui nous sommes ... ou pas, ce que nous faisons ... ou pas

Nous sommes

- Des professionnels du recouvrement de paiement : nous opérons, pour le compte de nos clients et, à leur convenance, en leur nom ou sous notre propre « casquette ». Les clients nous confient leurs créances et la charge d'encaisser leurs créances jusqu'alors impayées. Notre rémunération est fonction de notre capacité à encaisser les sommes dues.

Nous ne sommes pas

- Des factors : les sociétés d'affacturage se voient céder, par les entreprises, des créances contre des liquidités. Au factor, ensuite, de recouvrer les créances ou, le cas échéant, d'assumer les pertes.
- Des assureurs crédit : l'assurance crédit est un contrat... d'assurance avec lequel les entreprises cherchent à se prémunir des risques d'impayés. Ce contrat suppose que l'entreprise demande, pour chaque client, au préalable, un agrément.

Ce que nous faisons

Nous respectons les réglementations nationales et internationales en vigueur s'appliquant à nos activités. Nos méthodes visent à protéger les intérêts de nos clients tout en respectant les débiteurs. Nous exigeons des premiers d'avoir des créances fondées, liquides et exigibles, et de recueillir un maximum d'informations concernant les créances. Nous ne traitons que les données à caractère personnel collectées de manière légale et loyale et ne les utilisons que dans le cadre légal. Lorsque nous entrons en contact avec les débiteurs, nous le faisons dans le respect élémentaire des règles de politesse et de savoir-vivre : nous disons qui nous sommes (identité client ou identité Intrum Justitia), dans quel cadre nous opérons, joignons les débiteurs à des horaires décents (8h30-20h00 la semaine ; 9h00-16h00 le samedi,) et cherchons à nouer le dialogue. Nous tenons un rôle de médiateur et sommes à la recherche de solutions de paiement que nous élaborons, autant que faire se peut, avec le débiteur.

Ce que nous ne faisons pas

- Nos procédures de recouvrement ont été élaborées dans le respect de chacune des parties. Nous n'employons pas l'agressivité, l'intimidation, l'opacité et nous les réprouvons. Notre rôle consiste à protéger les intérêts de nos clients créanciers et la relation commerciale qui les lie à leurs clients. Nous ne faisons rien qui puisse entacher cette dernière.

NOTES

Ce que nous avons signé :**Le code Ethique Intrum Justitia :**

- Les actions de recouvrement de créances doivent être menées dans le respect et la confidentialité
- Les actions de recouvrement de créances doivent être menées dans le respect des lois et des règlements
- Les dossiers doivent être traités rapidement, professionnellement, efficacement et correctement
- Le contact avec le client créancier doit être maintenu pendant toute la durée de traitement de son dossier
- Les fonds acquittés par les débiteurs doivent être détenus par nous-mêmes sur un compte séparé
- Les informations obtenues par nous-mêmes dans le cadre de l'exercice de notre activité doivent faire l'objet de la sécurité la plus stricte
- L'intégrité de notre client débiteur doit être respectée à tout moment

La charte du recouvrement de la Figec (Fédération nationale de l'information d'entreprises et de la gestion de créances) et les engagements qu'elle requiert quant au statut juridique de la société, aux compétences minimales présentes au sein de la société, aux agréments nécessaires à l'exercice de l'activité, à la gestion des flux financiers, aux garanties fournies, à la souscription d'assurances professionnelles.

NOTES

Le recouvrement de créances :
réussir par la connaissance

Chapitre

03

1 - EPI, une vision européenne éclairante

Afin de pouvoir analyser et comparer les tendances européennes et fournir aux entreprises une base fiable pour benchmarker leurs performances et améliorer la gestion de leur poste client, Intrum Justitia a créé l'EPI, l'European Payment Index. Chaque année, à la même période, une enquête est menée auprès de plusieurs milliers d'entreprises européennes. Cette année, entre janvier et mars, 6 000 entreprises, implantées dans 25 pays européens, ont été interrogées sur les risques d'impayés.

On a pu constater début 2010 que, selon les pays, le risk index - risque d'impayé, calculé par pays et compris entre 100 et 200¹ - s'est au mieux stabilisé par rapport à 2008.

Selon les pays, la situation est contrastée. Il convient de relever que, dans un contexte économique aussi tourmenté, les forces et les faiblesses de chacun sont stigmatisées.

Si les « bons élèves » du paiement restent les pays nordiques - Finlande (126), Suède (130), Norvège (134), Danemark (137) et Islande (138) - tous accusent une dégradation de leurs pratiques de paiement (et donc un risk index plus élevé), sauf la Norvège, qui a réussi à stabiliser sa position.

A l'extrême inverse, dans des pays comme le Portugal ou la Grèce, la situation est accablante avec un risk index, respectivement, à 185 et 180.

Entre ces deux extrêmes, seuls huit pays, dont la France, ont un risk index compris entre 130 et 150 : le climat des affaires est lourd, mais vivable. Il n'en est pas de même pour tous les autres pays qui voient leur niveau de risque s'établir entre 150 et 180 : il est délicat de travailler dans ses pays où les délais de paiement ne sont pas respectés et où les risques d'impayés sont élevés. Parmi eux, certains s'« accrochent » - Pays-Bas, Allemagne, Autriche, Royaume-Uni, Belgique - quand d'autres « dévissent » : Chypre, République Tchèque, Lituanie, Slovaquie, Espagne...

¹ 100 : absence totale de risque : paiement à livraison ; 100-129 : risque faible ; 130-149 : risque moyen, intervention nécessaire ; 150-174 : risque fort, intervention indispensable ; <175 : risque extrême, intervention d'urgence requise.

NOTES

Les paiements en France

L'Enquête sur les risques d'impayés en Europe montre la France du doigt : l'Hexagone est loin, en effet, de figurer parmi les bons élèves. Sur 26 pays étudiés, elle se place :

- 21^{ème} en matière de délai effectif de paiement (56 jours en France / 50 jours en Europe) ;
- 21^{ème} en matière de délai contractuel de paiement (38 jours en France / 30 jours en Europe) ;
- 17^{ème} ex-aequo pour les retards de paiement (18 jours en France / 19 jours en Europe) ;
- 4^{ème} pour le taux de pertes sur créances irrécouvrables (2,2 % en France / 2,6 % en Europe) ;
- 9^{ème} pour son risk index (indicateur global du risque d'impayé) (150 en France, 161 en Europe).

Il est à noter que la situation s'est légèrement améliorée du fait de la Loi de Modernisation de l'Economie : les délais contractuels de paiement ont été abaissés de 45 à 41 jours pour les entreprises et de 48 à 44 jours pour les services publics ; mécaniquement, les délais effectifs de paiement sont passés de 63 à 59 jours pour les entreprises et de 70 à 65 jours dans les services publics.

NOTES

2 - Les 7 familles, une connaissance fine des mauvais payeurs

Pour cerner ses clients débiteurs, Intrum Justitia a élaboré un outil mis à disposition de toutes les entreprises : le Jeu des 7 familles... de clients débiteurs. Depuis 2007, le groupe réalise donc une cartographie des comportements débiteurs, particuliers et entreprises, et offre un bouquet de solutions adaptées à chaque profil.

Ainsi, le débiteur particulier 2010 « type » est un homme, âgé de 25-34 ans, vivant dans une ville d'Ile de France ou du sud-est. Si l'on entre dans le détail, on découvre que :

- 18 % des débiteurs sont sincères : ils sont en litige avec l'entreprise à qui ils doivent de l'argent et gardent leur argent sous le coude, pour faire pression ;
- 18 % sont des déménageurs...c'est leur tactique : ils changent d'adresse en espérant que leurs factures ne les suivront pas ;
- 16 % sont des électrons libres : ils sont généralement dépensiers et paient... selon l'ordre de leurs propres priorités (un nouvel écran plat plutôt que la dernière prime d'assurance) ;
- 16% sont insolvables : ils paieraient... s'ils le pouvaient. Mais ils ne le peuvent pas ;
- 12 % sont laxistes : rien d'intentionnel chez eux. Ils sont juste... négligents ;
- 12% sont experts : ce sont les stratèges du non-paiement : ils ont une technique très au point pour, toujours, repousser le moment de payer ;
- 8 % sont anonymes : s'ils ne sont pas physiquement confrontés à un vendeur, c'est un peu comme s'ils ne devaient rien à personne... S'ils achètent sur internet ou par correspondance, c'est une catastrophe.

Dans le monde des affaires, on apprend que, en 2010, l'entreprise débitrice « type » est basée en Ile de France. Agée de 4 à 8 ans, elle est active dans le commerce ou dans les services, emploie moins de 15 personnes et réalise moins de 5 M€ de CA. A regarder de plus près, on constate que :

- 25 % des entreprises débitrices sont des spécialistes : elles savent très bien comment retarder au plus le moment de payer ;
- 23 % sont sélectives : elles s'acquittent de leurs dettes selon leur propre échelle des priorités ;
- 15 % sont des dominantes : elles profitent de leur position de donneurs d'ordres pour imposer leur loi, augmenter leur emprise sur leurs fournisseurs et gagner en trésorerie ;

NOTES

- 13 % sont sincères : un litige les oppose à leur prestataire/fournisseur : elles retiennent le règlement pour se faire entendre ;
- 9 % sont insolvable : les caisses sont vides, ou presque. D'où l'absence de paiement ;
- 8 % sont surcontrôlées : le règlement des factures est soumis aux méandres des procédures. Le délai de paiement s'allonge...
- 7% sont désorganisées : les factures ne sont pas correctement traitées et les collaborateurs ne se sentent plus responsables des dossiers qui leur échappent... on ne sait où !

NOTES



Le recouvrement de créances :
réussir par l'excellence

Chapitre

04

1 - Des équipes aux visages et compétences multiples

En 2009, Intrum Justitia a embauché, en France, quelque 70 personnes et devrait en avoir recruté 40 au total en 2010. En effet, l'entreprise a conquis de nouveaux marchés et se devait de renforcer ses équipes.

La plupart des personnes recrutées ne sont pas qualifiées. Intrum Justitia sélectionne les candidats au vu de leurs qualités humaines, de leur savoir-être, de leurs capacités à conduire un entretien dans des conditions réputées difficiles (le non-paiement) sans perdre de vue leur objectif (récupérer les sommes dues). L'entreprise leur propose, pour commencer, un programme de formation et d'intégration (coaching).

Au terme d'un an, les salariés bénéficient d'une formation complémentaire qui vise à enrichir leurs techniques de négociations et à les aider à résister au stress.

Plus globalement, Intrum Justitia consacre 3.5 % de sa masse salariale à la formation. A titre d'exemple, en 2009, 40 000 heures ont été dispensées.

NOTES

2 - Une approche RH individualisée

Les derniers recrutements en date ont porté sur autant de femmes que d'hommes (alors qu'Intrum Justitia emploie 74 % de femmes) et sur des personnes d'origines culturelles et sociales variées. En revanche, les « recrues » sont essentiellement issues de la tranche des 20-30 ans et ce, malgré les efforts d'Intrum Justitia pour recruter dans les tranches d'âges supérieures.

A ce propos, Intrum Justitia France a signé avec les organisations syndicales représentatives au sein de la société (CFTC, CGC, CGT, FO) un Accord collectif en faveur de l'emploi des salariés âgés. Soucieuse de proposer à ses collaborateurs des parcours professionnels leur permettant d'accroître leurs compétences, Intrum Justitia s'est inscrite dans une démarche de sécurisation des parcours professionnels et d'amélioration des outils de gestion de carrière mis à la disposition des salariés. En outre et dans le cadre de la loi sur l'emploi des seniors, la société s'est engagée à poursuivre ses efforts en matière d'anticipation de l'évolution des emplois et de gestion des carrières. Cet accord concerne 54 collaborateurs âgés de plus de 50 ans (12 % des effectifs) et vise à les maintenir à l'emploi en améliorant les conditions de travail et en prévenant les situations de pénibilité, en développant leurs compétences, leurs qualifications et leur accès à la formation, en aménageant les fins de carrière et la transition entre activité et retraite.

Pour tous les salariés, Intrum Justitia a mis en place l'an passé le Bilan Social Individuel - BSI - un outil de communication à l'intention des salariés qui leur permet d'appréhender leur rémunération de façon globale. En effet, il fait état du salaire de base, des heures supplémentaires mais aussi des éléments d'incitation à la performance individuelle et collective - primes, intéressement, participation - ou encore de la participation de l'entreprise au financement du Comité d'Entreprise, de la mutuelle ou des tickets restaurants. Les droits ouverts en matière de formation y figurent également.

NOTES



Annexes

NOTES

Le code d'éthique du recouvrement de créances chez Intrum Justitia

7 principes pour une philosophie d'entreprise

- 1 Les affaires doivent être menées de manière à encourager et maintenir le respect et la confidentialité dans le recouvrement de créances.
- 2 Les lois et règlements doivent être strictement observés aux fins de bonnes relations avec les autorités.
- 3 Les dossiers doivent être traités rapidement, professionnellement, efficacement et correctement.
- 4 Les contacts clients doivent être maintenus tout le long du déroulement du dossier.
- 5 Les fonds des clients doivent être détenus sur un compte séparé.
- 6 La sécurité la plus stricte doit être assurée concernant toutes les informations obtenues par la société de recouvrement.
- 7 L'intégrité du client débiteur doit être respectée à tout moment.

NOTES

Le groupe Intrum Justitia en chiffres

- CEO / Président : Lars Wollung – siège : Stockholm
- Création : 1923
- Cotation à la bourse de Stockholm : 2002, Intrum Justitia
- Effectifs : 3 400 personnes
- Présence internationale : 22 pays européens et 170 pays, hors Europe, (réseau d'agents)
- Clients : 90 000
- Chiffre d'affaires : 4 128 millions de couronnes suédoises (402,1 millions d'euros)
- Croissance : + 12 % sur 2008 (1/3 croissance organique)
- Ventilation du chiffre d'affaires par activité : 78 % credit management ; 22% rachat de créances
- Ventilation du chiffre d'affaires par région : 22% Suisse, Allemagne, Autriche ; 21 % France, Espagne, Portugal, Italie ; 17 % Suède, Norvège, Danemark ; 15 % Pays Bas, Belgique, 16 % Finlande, Estonie, Lettonie, Lituanie ; 4 % Royaume-Uni, Irlande ; 5 % Pologne, République Tchèque, Slovaquie, Hongrie. Il est à noter que, le groupe a ajusté sa structure organisationnelle pour s'appuyer désormais sur trois grandes zones géographiques (contre sept auparavant).
- Résultat d'exploitation : 668 millions de couronnes suédoises
- Résultat net : 441 millions de couronnes suédoises

NOTES

Intrum Justitia Europe de l'Ouest en chiffres (France, Espagne, Portugal, Italie, Belgique, Pays-Bas, Irlande, Royaume-Uni)

- Il est à noter que, le groupe a ajusté sa structure organisationnelle pour s'appuyer désormais sur trois grandes zones géographiques (contre sept auparavant). Pascal Labrue, qui dirigeait auparavant la zone Europe du Sud (pour rappel : France, Espagne, Italie et Portugal), pilote désormais, outre ces pays, la zone Belgique-Pays-Bas et la zone Irlande-Royaume-Uni.
- Directeur : Pascal Labrue - siège : Lyon
- Effectifs : 45 % des effectifs du groupe, soit : 450 personnes en France, 241 en Espagne, 123 en Italie, 92 au Portugal, 121 en Belgique, 405 aux Pays-Bas, 53 en Irlande et 42 au Royaume-Uni
- Chiffre d'affaires : 40% du chiffre d'affaires du groupe en 2009
 - ✓ Zone France, Espagne, Portugal, Italie : 879 millions de couronnes suédoises (85,71 millions d'euros) ;
 - ✓ Zone Belgique, Pays-Bas : 643.4 millions de couronnes suédoises (62,73 millions d'euros)
 - ✓ Zone Irlande, Grande Bretagne : 169,6 millions de couronnes suédoises : 16,53 M€

Intrum Justitia France en chiffres

- Directeur : Pascal Labrue - siège : Lyon
- Siège social France : 97, allée Alexandre Borodine, CS 80008, 69 795 Saint-Priest - www.intrum.fr
- Effectifs : 450 personnes (femmes : 74 %)
- Chiffre d'affaires : 47 millions d'euros
- Croissance : 7% sur 2008²
- Ventilation par activités : 54 % gestion de créances BtoC, 40 % gestion de créances BtoB, 6% rachat de créances
- Nombre de nouveaux dossiers traités /an : 3 millions (700 millions d'euros)

² L'augmentation de l'activité est due, en partie, à l'acquisition, en 2008, des sociétés Cronos et SSE.

NOTES

Image et vision renouvelées

Intrum Justitia cherche aujourd'hui à valoriser le large spectre de ses compétences et à inscrire durablement sa démarche dans le cours des affaires.

Autrement dit, Intrum Justitia inscrit ses interventions au-delà de ses missions de recouvrement. Si cette activité est au cœur même de sa mission, elle n'en est qu'une composante : Intrum Justitia s'impose aujourd'hui comme un fournisseur de solutions financières destinées à stimuler et faciliter les échanges économiques. Le groupe se fixe aujourd'hui comme objectif de fluidifier les courants d'affaires, dans la perspective d'une économie plus saine, en s'attachant à rendre ces échanges plus justes et plus sûrs.

Parallèlement, il mobilise d'importantes ressources pour informer instances publiques et entreprises privées sur les pratiques de paiement (cf. résultats de l'EPI 2009).

Aujourd'hui, Intrum Justitia renouvelle son image et sa vision. Sa nouvelle identité visuelle veut témoigner non d'un changement profond mais plutôt de l'affirmation d'une valeur forte du groupe qui place clairement l'humain au cœur de ses priorités.

Pour Intrum Justitia, chaque salarié, chaque client et chacun de ses clients débiteurs, doivent être écoutés et entendus.

Parce que placer le client (et ses clients) au cœur de ses préoccupations est le gage d'une réussite durable.

Parce que mettre ses collaborateurs au centre de nos dispositifs, c'est encourager la créativité, le dialogue et l'innovation.

NOTES

Historique

1923 : fondation d'Intrum Justitia en Suède

1981 : création d'Intrum Justitia France à Paris, avec un département international

1992 : acquisition d'EURECO, spécialisé dans le recouvrement de créances commerciales

1997 : rachat de GRC, spécialiste du recouvrement des créances civiles

1998 : transfert du siège social à Lyon

2001 : rachat de la branche RMS de D&B France avec mise en œuvre d'une nouvelle stratégie de croissance

2002 : acquisition de COFRECO & RIOU pour devenir le N°1 en France

2003 : intégration complète de COFRECO & RIOU et fusion de toutes les entités légales

2008 : acquisition de SSE et Cronos en France

2009 : création d'une joint venture Intrum Justitia (21 %) - Coface Services (79 %) : IJCOF (recouvrement des créances de particuliers pour le compte de la banque-assurance)

2010 : emménagement des collaborateurs du siège d'Intrum France (320 personnes) dans de nouveaux locaux (4 200 m²) sur le Parc Technologique de Saint-Priest (69)

NOTES

Quelques éléments d'organisation ...

- Pascal Labrue : Directeur Général
- Anne Williard : Directrice Générale Adjointe et développement
- Murielle Gontard : Directeur des Opérations
- Yann Duchemin : Directeur Informatique
- Arnaud Picart : Directeur Administratif et Financier
- Jean-Luc Ferraton : Directeur des Ressources Humaines
- Luc Daub : Directeur Commercial

NOTES

Pascal Labrue, Directeur Général

Directeur général Europe du Sud Intrum Justitia depuis 2005 et directeur général de la région Europe de l'Ouest depuis le 1er octobre 2010.

Né le 19 avril 1967

Diplômé de l'ESC Bordeaux

- 1990 : débute sa carrière chez Schneider Electric
- 1993 : intègre GRC (informatique financière et recouvrement de créances)
- 1995 : BCI (enquêtes financières), Directeur général
- 1997 : BIL (information financière et recouvrement de créances), Directeur général adjoint
- 2000 : Intrum Justitia France, Directeur général

Il y a des CV qui se lisent comme on gravirait une volée d'escaliers. Celui de Pascal Labrue est de ceux-là : à 43 ans, il n'a lésiné ni sur la quantité, ni sur la qualité de ses expériences professionnelles. Non que l'homme soit indécis - loin de là. On dirait plutôt qu'il déploie toute son énergie à avancer, à creuser son sillon, à parfaire sa connaissance du secteur qui, depuis longtemps, mobilise (presque) toutes ses ressources : la gestion du poste client.

Pascal Labrue a démarré sa carrière en 1990, chez Schneider Electric, « pour avoir une expérience à l'étranger, être confronté à un autre environnement économique et linguistique ». Trois ans plus tard, en quête d'une expérience commerciale cette fois, il entre chez GRC. Il « s'expose à un nouveau domaine ». En fait le tour et franchit le pas de la création d'entreprise.

Dédiée à ... la gestion du poste client, BCI crée des outils, lance des solutions innovantes et passe de une à vingt personnes en deux ans. « J'ai ressenti cette satisfaction d'avoir bâti quelque chose, en partant de peu. Mais j'ai fini par me lasser, je tournais en rond ». Il revend donc son entreprise à un grand nom du secteur, intéressé par les outils et les compétences développés par BCI.

Pascal Labrue (et Anne Williard, avec qui il travaillait déjà) devient directeur général adjoint chez BIL. C'est ainsi que, de 1997 à 2000, il apprend « à travailler dans une grosse structure ».

NOTES

Une expérience « très enrichissante » qu'Intrum Justitia l'invite à poursuivre en son sein.

L'implantation française du groupe suédois n'est alors pas au mieux, en recul sur son marché. « Elle employait 60 personnes et réalisait 5 millions d'euros de chiffre d'affaires ; nous sommes 450 aujourd'hui pour un chiffre d'affaires de 42 millions d'euros » souligne celui qui ne s'ennuie plus !

Et pour cause. Après avoir, « été exposé à la direction d'entreprise et confronté à une entreprise de grande taille », relevé le défi qu'on lui avait lancé, il a pris de nouvelles fonctions en 2004 : il chapeaute, outre la France, les pays d'Europe du Sud et a intégré le comité de direction du groupe.

Enfin, depuis le 1er octobre 2010, il pilote la région « Europe de l'Ouest ». De quoi satisfaire son appétit, sa curiosité et son envie d'en découdre.

NOTES

Anne Williard, Directrice Générale adjointe

Directeur général adjoint en charge du développement depuis janvier 2007

Née le 11 juillet 1968

Diplômée de l'EM Lyon, en option finance et management des entreprises de services

- 1990 : contrôleur de gestion puis responsable des opérations de recouvrement créances civiles chez Adecco
- 1995 : associée de BCI (création d'entreprise), société spécialisée en renseignements financiers et solvabilité des entreprises, elle assure le développement commercial
- 1999 : elle intègre BIL (information financière et recouvrement de créances, aujourd'hui Altares) et se consacre au développement commercial pour être ensuite nommée Directeur Administratif et Financier
- 2002 : elle rejoint Intrum Justitia en qualité de Directeur Produit
- 2004 : nommée Directeur Administratif et Financier

Le hasard fait bien les choses. Surtout quand il est aidé par une femme perspicace et décidée. Ainsi, si elle est entrée « par hasard » dans les métiers de la gestion du poste client, c'est bien parce qu'elle a persévéré et provoqué sa chance. Anne Williard occupe aujourd'hui le poste de directrice générale adjointe d'Intrum Justitia, en charge du développement.

Pour clore son cycle d'études à l'EM Lyon, la jeune femme effectue un stage de contrôle de gestion dans une filiale d'Adecco. L'entreprise la retient et Anne Williard saisit au vol la possibilité d'élargir son champ d'action. Pendant son stage, elle a touché au fonctionnel, désormais, elle sera dans l'opérationnel. « J'aime la dimension RH, cette idée qu'on peut atteindre des objectifs ambitieux et progresser ensemble. A terme, je souhaitais aussi décrocher un poste avec des responsabilités décisionnelles », souligne-t-elle. Le pli est pris : Anne Williard n'aura de cesse, dès lors, de chercher de nouveaux défis à relever dans le monde du recouvrement de créances.

Aux grands groupes, elle préfère l'aventure de la création d'entreprise, aux côtés de Pascal Labrue. L'occasion rêvée, pour elle, d'ajouter une corde à son arc : le développement commercial. Une expérience « extrêmement formatrice ». Le rachat de la société par le groupe BIL lui permet de passer la vitesse supérieure, de développer un portefeuille « grands comptes ».

NOTES

Après une parenthèse personnelle - et un séjour très enrichissant à Istanbul - elle renoue avec le monde des affaires, à son retour à Paris, en rejoignant Pascal Labrue pour une nouvelle aventure au sein d'Intrum Justitia, en 2002. Elle prend en main le lancement de l'activité « réactivation et rachat de créances ».

En 2004, elle est nommée directeur administratif et financier puis, en 2007, devient directeur général adjoint en charge du Développement et assure le pilotage de l'équipe commerciale.

A la faveur de la nouvelle réorganisation, elle estime aujourd'hui « passer à une autre dimension ». De quoi « nourrir » le tempérament volontaire de cette quadra qui combat la routine et l'ennui en (se) fixant toujours de nouveaux objectifs et trouve matière à régénérer son enthousiasme dans les nouveaux challenges.

NOTES
