

E-BOOK

# Reprendre le contrôle

## Optimiser vos processus de paiement B2B

Découvrez comment mettre à niveau vos processus de paiement B2B pour gagner en efficacité, réduire les coûts, améliorer l'expérience client et accélérer les flux de trésorerie.



# Table des matières

## **3 Votre entreprise n'arrive pas à se défaire des processus de paiement obsolètes ?**

**|** Symptômes 4

## **5 Comment les entreprises se retrouvent-elles dans cette situation ?**

**|** Lassitude face aux portails de comptes fournisseurs 6

Réalisation de paiements par e-mail 6

Chèques et lockboxes physiques 7

Infrastructure informatique limitée 7

## **8 Les coûts directs et les coûts cachés**

## **10 Combien pourriez-vous économiser ?**

**|** Reprendre le contrôle des coûts et des délais 10

## **12 Qu'est-ce qu'un réseau de paiements numériques ?**

**|** Un réseau de paiements B2B moderne devrait être 14

## **15 Reprendre le contrôle : comment simplifier et accélérer drastiquement les paiements B2B**

## **18 Étude de cas : Malin**

## **20 Étude de cas : WORLD PAC**

## **22 Étude de cas : SmileMakers**

## **24 Conclusions et recommandations**

# Votre entreprise n'arrive pas à se défaire des processus de paiement obsolètes ?

Si vous lisez ce document, vous pensez certainement que les processus de paiement B2B de votre entreprise pourraient être améliorés. Nous aussi.

Pour satisfaire leurs clients, de nombreuses entreprises s'adaptent systématiquement à de nouvelles exigences en matière de paiement sans se rendre compte qu'elles s'enlisent dans des pratiques et des processus obsolètes, inefficaces et coûteux.

Prenez le nouvel employé talentueux de votre service de recouvrement des comptes clients que les ressources humaines ont eu tant de mal à recruter, et imaginez sa frustration croître face à un travail manuel fastidieux qui consiste à se connecter à d'innombrables portails de comptes fournisseurs (AP), à créer des fac-

tures uniques, à rapprocher des virements et à s'occuper de clients mécontents. De plus en plus de clients exigent pourtant de leurs vendeurs B2B qu'ils utilisent des portails de comptes fournisseurs, alourdissant ainsi la charge des équipes responsables des créances.

Alors qu'elles s'efforcent sans cesse de répondre aux demandes de leurs clients, de nombreuses équipes chargées des créances (tous secteurs d'activité confondus) constatent qu'elles ne sont pas en mesure de se projeter vers l'avenir. Il est en effet presque impossible pour elles de gérer et d'améliorer leurs flux de trésorerie ou encore de déployer des employés sur des tâches plus productives et rentables lorsque leurs processus de paiement sont tournés vers le passé.

En bref, les pratiques et processus qui convenaient autrefois à une équipe chargée des créances ne sont plus à la hauteur des réalités changeantes du paysage des paiements B2B. En restant fidèles à ces approches, les entreprises prennent de plus en plus de retard.

---

## Symptômes

Ces quelques éléments peuvent vous indiquer si votre personnel et vos systèmes de créances sont restreints par des outils et des systèmes dépassés :

- Vos équipes s'appuient encore sur des opérations de créances manuelles et fastidieuses
- La structure de votre service chargé des créances n'a pas changé depuis des années
- L'adaptation aux variations de charge de travail relative aux créances est difficile
- Votre personnel passe le plus clair de son temps à répondre aux exigences des portails de comptes fournisseurs
- Les retards de paiement constituent un problème récurrent et non une exception
- Les retards de règlement/paiement sont trop fréquents et peuvent affecter la solvabilité
- La sécurité des transactions vous inquiète

Comment les  
entreprises se  
retrouvent-  
elles dans cette  
situation ? 

---

## Lassitude face aux portails de comptes fournisseurs

Les procédures de la plupart des services chargés des créances ont vite été dépassées par l'adoption généralisée des portails AP. C'est en voulant rationaliser et automatiser les paiements que les clients ont, paradoxalement, créé plus de travail pour les fournisseurs dont les processus en termes de créances ne suivaient pas le rythme de ces nouvelles plateformes. Ce problème est loin d'être résolu puisque lorsque chaque client met en place un portail de comptes fournisseurs unique, les services qui ne disposent pas de processus automatisés doivent :

- Gérer plusieurs identifiants pour chaque portail
- Personnaliser les factures
- Rapprocher manuellement les données de virement

---

## Réalisation de paiements par e-mail

Afin de ne plus recourir aux chèques, de nombreux clients ont commencé à effectuer des paiements par carte bancaire par e-mail. Mais Gmail et Outlook ne sont pas des portails de paiement. Accepter des paiements par e-mail nécessite non seulement de passer par de nombreuses opérations manuelles sujettes aux erreurs, mais cette pratique expose également votre entreprise aux risques suivants :

- Problèmes de conformité aux normes de l'industrie des cartes de paiement (PCI)
- Violations de la sécurité des données
- Fraude
- Amendes coûteuses
- Perte d'activité et atteinte à la réputation

---

## Chèques et lockboxes physiques

De nombreux clients continuent d'émettre des chèques même s'ils sont encouragés à régler leurs factures au moyen de méthodes plus récentes. La plupart des services financiers savent que le traitement

des chèques est chronophage et nécessite parfois un lockbox physique. Toutefois, les équipes chargées des créances continuent de les accepter afin d'accélérer les processus de paiement déjà lents.

---

## Infrastructure informatique limitée

La plupart des services informatiques gèrent déjà plusieurs mises en œuvre et mises à niveau au sein d'une entreprise. L'ajout d'un projet supplémentaire peut rencontrer une certaine résistance, surtout si les processus en place fonctionnent de façon efficace.

Si les partenaires technologiques ne fournissent pas de soutien aux entreprises au cours des phases de conception, de mise en œuvre et de formation liées à l'adoption d'une nouvelle plateforme, les responsables d'entreprise peuvent se montrer réticents à remanier des processus tels que ceux des créances.

# Les coûts directs et les coûts cachés

Si votre entreprise n'a pas optimisé ses processus de paiement B2B, comment cela se traduit-il en termes de coût ? Les systèmes de recouvrement des comptes clients obsolètes affectent les résultats d'une entreprise de différentes façons.

## Cycles de paiement lents

Plus une transaction de paiement rencontre de frictions, plus elle prend de temps. Les retards de paiements compliquent le reporting financier, affectent les lignes de crédit et doivent être gérés manuellement pour s'assurer que le paiement est finalement bien réalisé.

## Délai moyen de recouvrement des créances (DSO)

Avec la hausse de l'inflation, les dettes des clients coûtent encore plus cher aux entreprises. Par exemple, si une entreprise a un délai moyen de recouvrement des créances de 45 jours et un taux d'inflation de 8,6 %, cela représente 106 points de base, soit plus d'un point de pourcentage.

## Résolution de litiges

Peu de personnes aiment avoir affaire à des clients mécontents, les professionnels chargés des créances ne sont pas différents. Lorsqu'une facture fait l'objet de litiges, retrouver la cause de la divergence est un processus long et fastidieux. Si l'erreur est de votre fait, les clients peuvent se mettre à douter de votre facturation et de sa précision.

## Commissions d'interchange

En fonction de la carte utilisée, les commissions d'interchange sur les paiements effectués par carte bancaire virtuelle varient actuellement entre 1,15 % et 3,30 % ou plus. La pandémie a ralenti l'augmentation des commissions d'interchange, mais les grandes sociétés émettrices de cartes de crédit recommencent à les évaluer (et à potentiellement les augmenter) deux fois par an.



## Erreur humaine

Les processus de paiement qui nécessitent un certain degré de saisie manuelle des données et de rapprochements de virements sont coûteux à plusieurs égards. Non seulement les entreprises payent des employés qualifiés pour effectuer des tâches fastidieuses, mais ces tâches sont également sujettes aux erreurs humaines.

## (In)satisfaction des clients

Les entreprises qui n'ont pas suivi le rythme des systèmes de comptes fournisseurs de leurs clients en adoptant l'automatisation intelligente du poste client sont confrontées à un plus grand nombre de litiges concernant les factures, à des paiements plus lents qui affectent les lignes de crédit de leurs clients et à des taux de recommandation nets plus faibles. Dans le pire des cas, les clients peuvent se tourner vers un concurrent plus facile à payer.

## Atteinte à la réputation

Les acheteurs peuvent choisir de ne pas s'associer à des vendeurs s'ils ont mauvaise réputation en termes de résolution des litiges, de facturation ou de capacité à s'adapter aux modes de paiement préférés des acheteurs.

## Désengagement des employés

Les processus de recouvrement des créances obsolètes et trop manuels sont également difficiles à gérer pour les équipes internes. Les services chargés des créances font face à des taux élevés de renouvellement du personnel et aux burnouts de leurs employés. Dans le même temps, les projets stratégiques qui permettent aux employés de se dépasser et de développer leurs compétences sont souvent reportés.

## Amendes de non-conformité

En cas de non-conformité ou de respect insuffisant des normes applicables, les régulateurs peuvent imposer des amendes ou des sanctions aux entreprises.

Par exemple, les amendes pour non-respect des normes de l'industrie des cartes de paiement (PCI) peuvent varier de 4 900 € à 98 000 € par mois, en fonction de la taille de l'entreprise, de la durée et de l'importance de la non-conformité. Si une grande entreprise peut assumer ces coûts, ce n'est pas forcément le cas des entreprises de taille moyenne.

## Combien pourriez-vous économiser ?

Sur la base d'informations recueillies auprès de plusieurs clients actuels, notre calculateur de retour sur investissement prévoit que les utilisateurs qui importent 750 factures sur des portails

AP et traitent 650 paiements par carte virtuelle et 450 paiements ACH par mois, peuvent **dépasser 300 % de retour sur investissement.**

---

### Reprendre le contrôle des coûts et des délais

Pour se défaire de ces points de friction, de ces coûts et de ces inefficacités, de plus en plus de services de recouvrement

cherchent à rejoindre un **réseau numérique de paiements B2B.**

**700**

factures par mois sur les portails AP

**+ de 650**

paiements par carte virtuelle par mois

**+ de 450**

paiements ACH par mois

---

**plus de  
300 % du  
ROI**

Qu'est-ce  
qu'un réseau  
de paiements  
numériques ? 

Tant qu'il y a eu des acheteurs et des vendeurs, il y a eu des écosystèmes de paiement. À notre époque, un « écosystème de paiements » est un réseau numérique, c'est-à-dire un cadre de connexion de bout en bout qui relie les acheteurs et les vendeurs en intégrant des applications, portails ou autres composants.

Si vous avez déjà utilisé une plateforme de paiement automatisée comme PayPal ou Venmo pour payer une personne pour un service ou un produit, vous pouvez aisément imaginer comment ce type de transaction instantanée ou quasi instantanée pourrait profiter à votre entreprise et à vos clients.

Pour un nombre croissant d'entreprises de toutes tailles, un réseau de paiements numériques B2B représente le meilleur moyen de recevoir des paiements plus rapidement.

---

## Un réseau de paiements B2B moderne devrait être

### Automatique

Grâce à la technologie actuellement disponible, les entreprises devraient recevoir les paiements en temps réel sans difficulté et réduire ainsi considérablement leur délai moyen de recouvrement des créances.

### Global

Les solutions technologiques utilisées par une entreprise pour le recouvrement des créances devraient disposer de partenariats avec des portails AP et des processeurs de paiement aux quatre coins du monde.

### Agile et évolutif


Facile à utiliser, le réseau devrait être flexible et réactif, et s'adapter rapidement à de nouveaux niveaux de demande ou à la croissance de l'entreprise.

### Axé sur le client

Un réseau de paiements devrait fonctionner pour les meilleurs clients d'une entreprise, c'est-à-dire ceux qui sont ravis de pouvoir payer rapidement avec cet outil, tout en encourageant les autres clients à adopter les nouvelles automatisations.

### Axé sur les employés

Lorsque les employés ont l'opportunité de travailler avec une technologie de pointe qui réduit la quantité de travail pénible qui leur incombe et leur permet de se concentrer sur des initiatives plus intéressantes, ils se sentent valorisés. En outre, leur loyauté et leur productivité s'en voient renforcées.

Reprendre  
le contrôle :  
comment simplifier  
et accélérer  
drastiquement les  
paiements B2B 

## 1. Admettre l'existence de points de douleur

Les principales parties prenantes doivent s'accorder sur l'existence de domaines à améliorer dans leurs processus et s'engager à comprendre la portée et les spécificités de tout problème, ainsi qu'à explorer les solutions potentielles.

## 2. Réaliser un audit

Ensuite, vous devez réaliser un audit de vos processus et systèmes de gestion des créances. Vous pouvez commencer par rassembler les avis des personnes qui utilisent ces processus :

- demandez à votre équipe chargée des créances de partager ses observations ;
- recueillez les commentaires relatifs au traitement des factures et des paiements que votre équipe des ventes reçoit de la part des clients ;
- et enfin, pour les entreprises désireuses de montrer leur engagement pour une expérience de qualité, sondez les services de comptes fournisseurs de vos clients.

## 3. Évaluer les commentaires reçus

Vous savez maintenant quels sont les points de douleur pour vos équipes et vos clients. Profitez de ces connaissances pour créer des processus de recouvrement de pointe qui améliorent vos résultats, augmentent la satisfaction des employés et des clients, et renforcent la réputation de votre marque dans le secteur.

Le moyen le plus efficace d'impliquer les parties prenantes est de proposer des modèles financiers pour les scénarios actuels et futurs.



#### **4. Sélectionner un réseau de paiements B2B moderne**

Les enseignements que vous tirerez de vos évaluations et de votre modélisation financière vous permettront de vous associer à un réseau de paiements qui répond à toutes les exigences de votre entreprise et de vos clients.

Au cours de vos recherches et de vos comparaisons, prenez soin de vous projeter et de réfléchir à vos besoins futurs, et pas seulement à vos besoins actuels. Un autre élément important à prendre en considération est la facilité de mise en œuvre du réseau et l'assistance informatique proposée par votre nouveau fournisseur.

#### **5. Repenser votre service de recouvrement des comptes clients**

Une fois que vous avez choisi un réseau de paiements robuste, vous pouvez imaginer votre service de gestion des comptes clients du futur. Votre équipe si précieuse sera libérée des tâches manuelles fastidieuses et pourra se concentrer sur les stratégies d'avenir qui offrent des opportunités de nouveaux revenus et de croissance professionnelle.



## Étude de cas : Malin

Depuis plus de 50 ans, Malin propose à ses clients des chariots élévateurs Raymond remarquablement conçus et économes en énergie, ainsi que des systèmes intégrés, des solutions de gestion de flotte ou de stockage, etc. Comme de nombreuses entreprises en pleine croissance, Malin disposait auparavant de processus manuels avec peu ou pas de suivi. L'entreprise **avait du mal à répondre aux nombreuses exigences de ses clients en termes de livraison et de paiement des factures**, mais aussi à ses propres efforts de recouvrement et de gestion de portefeuille.

Les agents de recouvrement utilisaient une feuille de calcul mensuelle pour gérer leurs clients. Toutefois, ce travail fastidieux a conduit de nombreux membres du personnel à quitter l'entreprise. La communication était donc difficile entre Malin et les clients en retard de paiement de 30 et 90 jours.

« Avant Billtrust, un employé passait une journée entière à envoyer des paiements, qui n'étaient pas toujours expédiés le jour même. Ce processus prend désormais moins de deux heures. »

EDDY HARLESS  
DIRECTEUR FINANCIER  
MALIN

## La solution

Sur les conseils de sa société mère, The Raymond Corporation, Malin a décidé de tirer parti des solutions de paiements numériques automatisées fournies par Billtrust. Elles avaient déjà permis aux concessionnaires de Raymond et à The Raymond Corporation **d'accepter des paiements avec plus de flexibilité** à chaque point de contact du processus de recouvrement des créances.

Malin a progressivement déployé les solutions de Billtrust en commençant par Billtrust Invoicing pour proposer à ses clients de recevoir des factures aux formats souhaités, puis Billtrust Cash Application pour simplifier l'application des paiements des clients et des informations de virement. Ensuite, l'entreprise a adopté la facturation du Business Payments Network (BPN) de Billtrust **pour automatiser la publication des factures sur des portails AP tiers** tels qu'Ariba et éliminer la saisie manuelle. Enfin, pour améliorer encore l'expérience client et réduire les délais de paiement, Malin a déployé Billtrust Collections, qui a permis d'automatiser la communication avec les clients et d'augmenter la couverture des comptes pour les paiements en souffrance.

## Résultats : un retour sur investissement rapide et une réaffectation des ressources

En l'espace d'un an, les économies de frais d'interchange réalisées ont, à elles seules, permis de couvrir l'investissement de Malin dans les solutions de facturation et de paiement de Billtrust. Quels sont les autres points marquants ?

- **91 % des clients de Malin** reçoivent désormais des factures électroniques.
- Grâce à BPN Invoicing, **l'ensemble des portails de comptes fournisseurs** des clients peut être géré par une seule personne.
- **La moitié de l'équipe chargée des créances de Malin a été réaffectée** à d'autres domaines stratégiques de l'entreprise.
- Billtrust Cash Application a permis de réduire le processus quotidien de Malin **de 75 %, soit de six heures**.
- Grâce à Billtrust Collections, Malin **a diminué en moins de quatre ans les périodes d'échéance** pour les clients en retard de paiement de 30 et 90 jours de 74 % et 78 % respectivement.
- L'équipe de Malin a pu facilement modifier **ses opérations order-to-cash pour les gérer à distance**, ce qui s'est avéré indispensable pendant la pandémie de COVID-19.



## Étude de cas : WORLDPAC

WORLDPAC importe et distribue des pièces automobiles d'équipement d'origine et de rechange de qualité pour les professionnels indépendants, et fournit une assistance à ses clients avec plus de 100 sites stratégiques aux États-Unis.

Auparavant, WORLDPAC comptait sur les chauffeurs pour remettre les factures en main propre aux clients lors des livraisons de pièces. Mais le délai entre cette livraison et la réception du paiement a eu de lourdes conséquences. C'est pourquoi l'entreprise voulait proposer des alternatives pour la réception, la visualisation et le règlement des factures. En outre, l'équipe de WORLDPAC perdait un temps précieux à traiter manuellement des paiements effectués avec des cartes bancaires virtuelles à usage unique. Elle **avait besoin de solutions pour réduire son délai moyen de recouvrement des créances et accélérer les flux de trésorerie de l'entreprise**, tout en **offrant aux clients la flexibilité** de payer comme ils le souhaitent.

« Le BPN nous a fait gagner énormément de temps. Grâce à lui, nos clients nous paient plus rapidement. J'ai même encouragé l'équipe de notre filiale à l'utiliser aussi. Son portail de paiement s'est révélé très utile. »

SUSAN GRASS  
VICE-PRÉSIDENTE DES  
SERVICES CLIENT ET CRÉDIT  
WORLDPAC

## La solution

WORLDPAC a adopté Billtrust et ses solutions de facturation et de paiement automatisées. En mettant en place un **portail pour les clients, l'entreprise leur permet désormais de consulter et de payer leurs factures comme ils le souhaitent**. Qu'ils préfèrent recevoir des factures par courrier, par e-mail, par fax ou sur leur portail, tout est possible avec Billtrust.

Afin de profiter d'une assistance supplémentaire, WORLDPAC a notamment rejoint le Business Payments Network (BPN) de Billtrust pour **automatiser la capture des cartes virtuelles** et permettre aux clients d'utiliser un **écran récapitulatif des comptes**. De cette façon, ils peuvent payer des documents regroupés pour une période donnée en un seul clic.

## D'excellents résultats

Les clients de WORLDPAC profitent désormais d'une meilleure flexibilité pour consulter et payer leurs factures :

- **49 %** des clients reçoivent une facture électronique.
- Grâce à l'écran récapitulatif des comptes, **27 % des factures sont payées par voie numérique**, soit une **augmentation de 80 %** en seulement trois mois.
- La durée du délai moyen de recouvrement des créances est désormais **de 27 jours seulement**.
- Avec le BPN, les paiements automatisés via le réseau sont effectués **3,5 jours plus rapidement que sur les autres canaux**.
- Grâce aux données de traitement des cartes de niveau 2 et 3 et à l'optimisation des commissions d'interchange via BPN, WORLDPAC **économise en moyenne 170 000 \$ par an** en frais de traitement des cartes bancaires.
- Au cours du premier semestre 2020, **le BPN a automatisé plus de 16 millions de dollars** de paiements client.



## Étude de cas : SmileMakers

Fondée en 1977, SmileMakers s'est spécialisée dans les cadeaux et produits promotionnels pour les cabinets dentaires et médicaux. L'entreprise est leader dans la création et la distribution d'autocollants et de récompenses avec des personnages populaires et des motifs pour enfants.

SmileMakers ayant de nombreux clients dans le secteur de la santé, elle s'est retrouvée **submergée par des paiements par cartes bancaires virtuelles**. Rien qu'en 2018, l'entreprise en a reçu plus de 5 000. Il n'y avait alors qu'un employé à temps plein pour gérer la facturation et les règlements des clients. Plusieurs heures par jour étaient consacrées au traitement des paiements par cartes virtuelles. L'entreprise rencontrait donc des difficultés pour répondre aux clients de plus en plus nombreux, qui souhaitaient régler de cette façon.

« Si nous apprécions la sécurité et la rapidité des paiements par cartes virtuelles, nous n'avions pas le personnel nécessaire pour assurer un traitement rapide. Grâce au BPN, nous pouvons désormais nous adapter facilement sans augmenter nos effectifs. La trésorerie est plus précise et les clients sont satisfaits. »

BROOKE VALENTINE  
RESPONSABLE COMPTABLE  
SMILEMAKERS

## La solution

SmileMakers a adopté le Business Payments Network (BPN) de Billtrust et sa technologie de capture de cartes virtuelles pour relever ses défis actuels.

## Des résultats qui donnent le sourire

Au cours des douze premiers mois suivant la mise en ligne du BPN, SmileMakers a constaté des améliorations spectaculaires :

- L'entreprise a augmenté le nombre de paiements par carte bancaire des clients traités **grâce à l'automatisation d'environ 8 500 paiements**, soit 3,8 millions de dollars.
- En utilisant la technologie de capture des cartes virtuelles du BPN, l'équipe comptable **gagne plus de 45 minutes de travail manuel par jour**, ce qui a permis de libérer 200 heures au cours de la première année.
- Grâce à sa **solution évolutive**, SmileMakers encourage les clients à payer avec des cartes bancaires virtuelles.

# Conclusions et recommandations

Le paysage des paiements B2B se transforme à un rythme accéléré. Pour réussir, les entreprises devront s'adapter aux changements en trouvant des moyens plus intelligents, efficaces et transparents de facturer leurs clients et d'obtenir des paiements.

Tandis que celles qui s'en tiennent à leurs pratiques passées se retrouveront en situation de désavantage, ce qui pourrait s'avérer fatal.

Pour faire face à cette évolution du paradigme des paiements et reprendre le contrôle, les entreprises et les équipes chargées des créances devraient :

- **Reconnaître en interne** si leurs processus de paiement sont enlisés dans des modes et des pratiques obsolètes et inefficaces.
- **Réaliser un audit de leurs processus et outils actuels** pour identifier les blocages et les inefficacités spécifiques.
- **Tenir compte de leurs objectifs commerciaux et des attentes de leurs clients** pour établir le niveau de performance à atteindre pour leurs opérations de créances aujourd'hui et à l'avenir.
- **Étudier les solutions disponibles** pour moderniser et numériser leurs opérations de créances, en mettant l'accent sur l'adoption d'une solution qui les aide à faire face à l'omniprésence croissante des portails AP et à leurs différentes exigences.
- **S'associer à un réseau de paiements B2B de classe mondiale** pour accéder à des transactions transparentes auprès de plus de 175 émetteurs dans le monde entier.
- **Impliquer les parties prenantes** en communiquant des mises à jour, proposant des formations et partageant leurs résultats.





## En savoir plus

Rendez-vous sur [billtrust.com](https://billtrust.com) ou contactez notre équipe commerciale.

### À PROPOS DE BILLTRUST

Billtrust est un important fournisseur de logiciels cloud et de solutions intégrées de traitement des paiements qui simplifient et automatisent le commerce entre entreprises. La gestion des créances est désorganisée et repose sur des processus classiques qui sont dépassés, inefficaces, manuels et en grande partie basés sur le papier. À l'avant-garde de la transformation numérique dans ce domaine, Billtrust propose des solutions stratégiques qui couvrent la décision et le suivi en matière de crédit, les commandes en ligne, la délivrance des factures, la saisie des paiements et des versements, la facturation ou encore les demandes de liquidités et les recouvrements.



### SIÈGE

1009 Lenox Drive, Suite 101  
Lawrenceville, New Jersey 08648  
États-Unis

### HAMILTON

11 South Gold Drive, Suite D  
Hamilton, New Jersey 08619  
États-Unis

### SACRAMENTO

2400 Port Street  
West Sacramento, California 95691  
États-Unis

### GAND

Moutstraat 64 bus 501  
9000 Ghent  
Belgique

### AMSTERDAM

H.J.E. Wenckebachweg 200-III  
AS 1096 Amsterdam  
Pays-Bas

### CRACOVIE

ul. prof Michała Życzkowskiego 19  
3 piętro  
Kraków 31-864  
Pologne