

Quels sont vos principaux besoins et à quels objectifs qualitatifs et quantitatifs doit répondre votre contrat d'assurance crédit ?

Au sein de VM Matériaux, nous utilisons l'assurance crédit depuis plus de 15 ans. Nous disposons aujourd'hui d'une solution d'assurance crédit « sur-mesure » harmonisée pour l'ensemble du groupe et qui prend en compte les spécificités de notre activité liée au négoce, à la production de béton et à la fabrication de menuiserie. Cette solution nous apporte en priorité des couvertures adaptées à la diversité et au volume de notre clientèle. Elle nous permet également de disposer des informations financières clefs sur nos partenaires commerciaux. En effet, nous échangeons au quotidien les informations recueillies sur le terrain par nos collaborateurs et nous les confrontons en temps réel avec celles mises à disposition par l'assureur afin d'avoir la vision financière la plus fiable possible et ainsi de maîtriser les risques clients.

Nous intervenons dans le secteur du bâtiment qui connaît une situation économique difficile et donc sensible en termes de risques pour les assureurs. Dans ce contexte, nous attendons réactivité et écoute de la part de notre assureur, à la fois pour intégrer et évaluer les informations que nous leur remontons sur nos clients, mais aussi pour fournir rapidement les réponses et niveaux de garanties adaptées à chaque situation.

Pour accompagner le développement de notre activité, nous avons également besoin d'un engagement dans la durée qui passe par une nécessaire continuité dans l'approche des risques et par une concertation sur les décisions en matière de garanties. Nous sommes ainsi particulièrement vigilants sur des prises de position intervenant en masse et unilatéralement telles que celles qui ont pu apparaître par le passé.

Quelles solutions avez-vous mises en place et quels sont les résultats obtenus en termes de performance (données chiffrées) ?

Nous avons organisé un département crédit et des processus associés qui intègrent les outils et les avis de l'assureur à chaque étape de la relation commerciale, de l'ouverture du compte client jusqu'au recouvrement définitif des créances. Accompagné depuis Octobre 2000 par AU Group, nous déployons un contrat d'assurance groupe au 1er euro avec Euler Hermes. Cette solution nous a permis de structurer notre approche risque. Les changements de position communiqués par l'assureur crédit nous aident ainsi à mener des actions préventives et à engager des enquêtes approfondies sur le terrain.

La mise en place d'un contrat pour l'ensemble du groupe a également facilité la promotion et le renforcement de la culture du risque auprès des forces commerciales et des responsables de sites qui ont aujourd'hui pleinement conscience des impacts du fait d'être garantis ou non sur un client.

Comment votre courtier vous accompagne-t-il au quotidien pour gérer vos enjeux ?

AU Group nous accompagne au quotidien dans la gestion des demandes de hausses de garanties. Une équipe dédiée nous aide pour l'obtention de garanties adaptées auprès d'Euler Hermès. Elles se chargent de communiquer les documents et éléments financiers qui permettent à l'assureur de fixer ses positions au plus juste et nous restituent les analyses des arbitres. Cette proximité avec les intervenants chez l'assureur est clef pour l'optimisation de notre poste clients et impacte directement notre développement commercial.

Nous bénéficions également de la capacité d'AU Group, à travers la mise à disposition des bases de données de l'assureur crédit, à consolider des informations auxquelles nous n'avons pas accès, notamment des données et positions financières sur nos clients émanant d'autres sources qui sont à leur disposition.

Quels sont pour vous les enjeux du crédit client pour les prochaines années ?

La complexité et la versatilité de l'environnement économique nous poussent à aller toujours vers davantage d'anticipation des risques financiers. L'enjeu du crédit client réside de plus en plus dans le fait de favoriser le préventif par rapport au curatif.

A ce titre, l'assurance crédit est un outil performant mais que nous devons désormais coupler avec d'autres solutions pour satisfaire notre besoin de garanties. Un de nos enjeux majeurs est de développer et de bâtir des solutions de couverture complémentaires telles que les cautions, les garanties personnelles ou la délégation de paiement.

Société : VM Matériaux

Secteur d'activité : Négoce de matériaux, menuiserie industrielle et béton

Chiffre d'affaires 2012 : 689,6 M€

Nombre d'employés : près de 3000 salariés

