



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

L'assurance-crédit est utilisée depuis une vingtaine d'années chez Couleurs de Tollens. Depuis quelques années, nous mettons particulièrement l'accent sur la mise en place d'un partenariat gagnant / gagnant avec l'assureur. A ce titre l'indemnisation des impayés n'est pas l'unique objectif et nous inscrivons notre démarche dans l'échange d'informations sur la santé financière tant de nos clients que de nos prospects. **La mise à disposition de données fiables au quotidien sur la solvabilité de nos partenaires commerciaux est un besoin d'autant plus important que notre poste clients est particulièrement volumineux et complexe.**

Nous gérons aujourd'hui un portefeuille de 15 000 clients actifs dont les profils vont de l'auto-entrepreneur à la grosse PME. La plupart de nos encours étant inférieurs à 5 K€, nous avons **besoin de garanties adaptées à chaque clients afin de sécuriser nos marges et notre développement commercial.** Nos objectifs ambitieux de chiffre d'affaires dans un environnement économique difficile nous amènent également à rechercher pour nos prospects, les meilleurs taux de couverture aux coûts le plus compétitif.

Notre solution d'assurance-crédit doit également venir en appui de nos processus et de nos outils pour **diffuser la culture du crédit et du risque clients dans le groupe.** Nous communiquons ainsi largement auprès de l'ensemble des commerciaux sur la situation de chaque client en particulier son plafond d'encours.

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

Nous avons mis en place un contrat d'assurance crédit au premier euro avec Euler Hermes. Il inclut une clause de malus si le taux de sinistres/primes est supérieur à 90% et prévoit une augmentation rétroactive du taux de prime. Cette particularité témoigne de notre engagement dans un principe de partenariat avec l'assureur et nous amènent à piloter notre contrat de manière soutenue et rigoureuse.

Nous disposons pour se faire, d'une équipe de 6 personnes qui gèrent 8 régions et uniquement le marché domestique. A chaque ouverture d'un compte client, nos analystes crédit étudient sa solvabilité grâce aux informations d'Euler Hermes et d'autres prestataires. Puis ils attribuent une note appelée « classe de risque » et décident d'un plafond d'encours et des modalités de paiement. Les analystes peuvent aussi faire une demande de garantie à Euler Hermes si le besoin d'encours est supérieur au montant du non-dénoté contractuel.



Le suivi au quotidien de notre portefeuille clients fait également partie des missions de nos analystes qui actualisent chaque note ou « classe de risque » en s'appuyant sur les remontées des commerciaux, les sources d'informations fournies par Euler Hermes et les impayés constatés en interne. Pour atteindre son objectif d'encours assuré, chaque analyste doit également échanger régulièrement avec les arbitres sur son interprétation de la situation des clients.

Depuis 2011, les montants indemnisés par l'assureur-crédit ont été réduit de plus de 30 %, signe d'une bonne qualité de l'information et d'une maîtrise de la gestion du poste clients.

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

A.U. Group nous conseille lors des appels d'offres réalisés auprès des différents assureurs. Ils nous guident dans le choix de la solution la plus adaptée aux spécificités de notre activité et à nos objectifs. Ils interviennent aussi régulièrement pour nous présenter les solutions innovantes du marché et occupent donc **un rôle essentiel d'informations et de veille.**

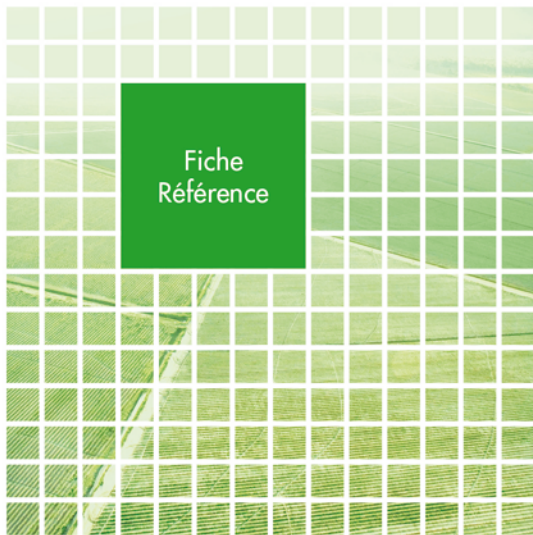
En tant que Credit Manager, ma mission est de trouver des axes d'optimisation, pour améliorer la rentabilité. A ce titre A.U. Group m'assiste dans la négociation avec Euler Hermes pour **faire évoluer le contrat afin qu'il corresponde toujours le plus possible à nos besoins.**

A.U. Group nous accompagne également au quotidien dans le pilotage et la gestion de notre police. Nous disposons ainsi d'indicateurs et de reporting réguliers sur les résiliations en nombre et en montant, les insistances, le rendement et les contentieux en cours. Enfin, ils nous assistent lors des rendez-vous d'arbitrage et des insistances régulières auprès des arbitres de la compagnie.

Pour quelles raisons avez-vous choisi Euler Hermes ? Quels sont d'après vous leurs points forts ?

Euler Hermes est l'assureur historique du groupe. Il dispose d'un maillage régional important, ce qui nous permet de bénéficier d'un réseau d'information de qualité et performant. Le fait de **disposer d'un arbitre référent nous offre aussi une meilleure proximité, la possibilité d'échanger ouvertement sur les positions affirmées et de mieux les expliquer en interne.** Nous avons ainsi fait intervenir notre arbitre référent devant nos directeurs de région afin qu'il présente son métier et les fondements sur lesquels il prend ses décisions sur les acheteurs. Cet échange a permis une meilleure compréhension des méthodes de travail de l'assureur et depuis nous constatons que ses positions sont mieux intégrées. Outre l'arbitre référent, le service d'accueil clients par téléphone « Accueil et Services » nous permet d'avoir des réponses à nos interrogations au quotidien.

Enfin la bonne connaissance du secteur d'activité de la branche bâtiment est un véritable atout et confirme l'image de sérieux d'Euler Hermes.



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

Il me semble que l'enjeu principal est de rechercher et trouver des solutions pour un développement de notre chiffre d'affaires sécurisé. Des outils tels que la délégation de paiement ou la cession de créances commerciales peuvent être des solutions gagnantes dans la mesure où ils permettent de travailler avec des clients plus risqués. Nous avons donc développé des argumentaires pour nos commerciaux, et nous intervenons à leurs côtés avec des objectifs de chiffre d'affaires réalisés avec ces outils.

Nous cherchons aussi à répondre au maximum aux attentes de nos clients, qui nous demandent des outils pour faciliter leurs tâches administratives. Nous avons donc développé un outil de paiement en ligne, sur lequel ils peuvent régler leurs factures, leurs acomptes, ou procéder à des régularisations de factures impayées. Ce site nous permet également d'optimiser le recouvrement.

Société : Couleurs de Tollens (Groupe Materis Paints)

Secteur d'activité : Fabrication et distribution de produits de peinture et de décoration

Nombre d'employés : 1 301 salariés

