



Témoignage Joël Cheritel, Directeur Général Retis

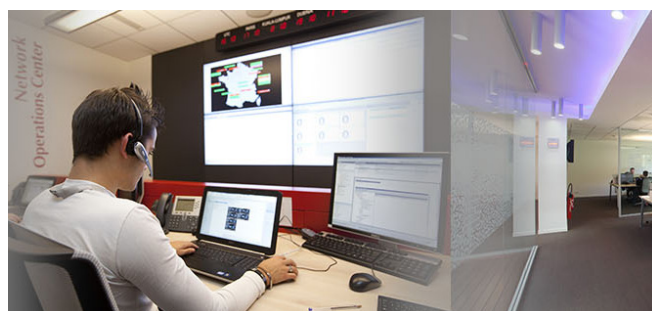
Quels sont vos principaux besoins et à quels objectifs qualitatifs et quantitatifs doit répondre votre contrat d'assurance-crédit ?

Nous avons créé notre société en 1993 et après quelques années de développement commercial notre portefeuille de clients nous paraissait sûr. Nous pensions donc être à l'abri des défaillances de nos clients.

En 2000, nous avons dû faire face à notre premier impayé : une entreprise de notre département que nous connaissions bien. Nous avons alors pris conscience que nous devons sécuriser notre poste clients afin de prévenir les sinistres et d'assurer nos éventuels impayés. Cet incident a été l'élément déclenchant, qui nous a permis de comprendre la valeur ajoutée de l'assurance-crédit et de l'intégrer dans notre gestion du poste clients.

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

Nous travaillons avec Euler Hermes via notre courtier AU Group depuis 15 ans. Nous disposons d'un contrat Grand Angle complété par des dispositifs CAP et CAP+ sur certains comptes. Nous avons également structuré notre gestion du poste clients qui s'appuie aujourd'hui sur des processus bien établis en liaison avec notre système d'information.



Ainsi lors de la création d'un compte prospect ou de l'enregistrement d'une proposition commerciale client dans notre ERP, l'administration des ventes vérifie systématiquement la solvabilité dans EOLIS, la plateforme de gestion en ligne de notre contrat. Si la réponse est positive, la vente peut se poursuivre. En cas d'avis négatif ou de dégradation de la position sur un client, la Direction Financière avec l'aide d'AU Group négocie un montant d'encours auprès des arbitres Euler Hermes.

En fonction des garanties accordées, nous ajustons avec le client les conditions de paiement. Nous lui proposons par exemple de fonctionner avec un acompte à la commande ou des règlements échelonnés en fonction de l'avancement du projet. L'objectif étant de sécuriser l'opération. Les données collectées, montant d'encours garanti, temporaire, date de fin, sont enregistrées dans notre système et mises à jour quotidiennement afin de refléter en temps réel la position de l'assureur. Nous disposons ainsi d'un historique sur l'ensemble de nos comptes clients et prospects.

L'assurance-crédit constitue aujourd'hui, un élément fondamental dans le pilotage de notre poste clients. Malgré l'organisation que nous avons mise en place, nous aurions des difficultés à développer notre activité sans la qualité, la fraîcheur et la profondeur d'analyse des informations fournies par l'assureur. Les résultats se mesurent à l'absence de sinistres depuis 10 ans, ce qui témoigne d'un portefeuille clients d'excellente qualité mais aussi d'un ancrage réel de la culture du risque de crédit au sein de nos forces commerciales. L'assurance-crédit de part son rôle structurant nous a conduit à former nos équipes terrain aux notions de base de l'analyse financière et nous a permis dans la durée de mieux sélectionner nos clients et nos prospects. De fait, elle a directement contribué au développement de notre activité.



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

En complément des réunions d'arbitrage organisées annuellement, AU Group dispose de deux collaboratrices présentes physiquement dans les locaux d'Euler Hermes, qui sont nos « porte-voix » au quotidien. En contact direct et constant avec les arbitres, elles transmettent les informations nécessaires pour optimiser les niveaux d'encours. Elles nous permettent également de mieux expliquer en interne les positions de l'arbitrage et donc de guider les commerciaux dans leurs négociations sur les conditions de paiement avec certains clients.

AU Group nous accompagne également dans la gestion globale de notre contrat. Lors des renouvellements, il compare les assureurs afin de nous faire bénéficier de la meilleure offre et il adapte notre contrat lorsque nous avons de nouveaux besoins notamment à l'export.

Pour quelles raisons avez-vous choisi EH ? Quels sont d'après vous les points forts d'EH ?

À l'époque de notre choix, Euler Hermes était la meilleure réponse à nos besoins. Notre courtier nous a donc naturellement guidés vers cet assureur. Nous avons depuis établi des relations denses et efficaces avec nos différents interlocuteurs et travaillons dans un climat de confiance et de transparence.

Notre satisfaction repose sur le fonctionnement efficace de ce binôme courtier/assureur.

Au quotidien, l'utilisation d'EOLIS, nous permet d'avoir en temps réel des informations qualitatives et lors de nos demandes de garanties, d'obtenir des réponses dans un délai rapide avec des niveaux de couverture satisfaisants.

Bien entendu, nous restons sensibles à l'évolution de notre taux de prime et nous nous appuyons sur notre courtier pour l'étudier en fonction de l'historique de notre contrat.

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

Nous souhaitons poursuivre notre croissance dans la continuité de la progression enregistrée l'année passée. L'assurance-crédit est pour nous un axe stratégique qui doit accompagner le développement de notre chiffre d'affaires.

Société : Retis

Secteur d'activité : Intégrateur réseaux et sécurité informatique

Nombre d'employés : 130 salariés

Chiffre d'affaires : 22,3 millions d'euros

