



**Interview Aude Schneberger
Credit Manager AS24**

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

Nous disposons aujourd'hui d'une solution d'assurance crédit « sur-mesure » qui prend en compte les spécificités de notre groupe et de notre activité liée à la distribution de carburant. Cette solution répond à nos 3 besoins clefs qui sont :

- d'anticiper le risque de défaillance d'un client en partageant en permanence avec l'assureur des informations qualitatives et financières,
- de limiter le montant de nos contentieux nets grâce à la garantie de l'assureur,
- d'avoir une juste couverture de nos encours et une agilité contractuelle suffisante pour accompagner notre développement.

La prévention

Notre politique de gestion des risques nous conduit à couvrir nos impayés pour limiter le montant de nos contentieux nets. Dans ce cadre, l'assurance crédit nous permet d'asseoir notre développement sur des prospects et clients sûrs ou en cas de risques identifiés de négocier des garanties adaptées telle que la caution bancaire et quelquefois de réduire les délais de paiement. Le rôle de l'assurance crédit est de nous fournir

un baromètre de l'activité et de la santé financière de nos partenaires commerciaux. **Nous avons besoin d'être alertés en temps réel sur les risques encourus et nous attendons de nos assureurs crédit qu'ils jouent ce rôle de prévention** avec un taux de prime qui impute raisonnablement nos marges.

L'information financière et la connaissance de chacun de nos clients

Nous gérons actuellement 8 500 à 9 000 clients sur la France et 25 000 clients à l'échelle européenne. Pour évaluer pleinement les risques sur cette volumétrie et cette diversité géographique, nous avons besoin d'acteurs capables de recueillir et de centraliser le maximum d'informations émanant tant des banques et partenaires financiers que d'organismes de recouvrement, afin de **nous restituer la vision la plus fiable possible de la situation financière de chacun de nos clients et de nos prospects par pays**. Au-delà de cette nécessaire connaissance de nos partenaires commerciaux, nous recherchons également une expertise macroéconomique et une maîtrise des enjeux de notre secteur d'activité. C'est sur la base de ces informations financières, de l'avis de nos assureurs crédit et de notre connaissance commerciale du client que nous décidons ensuite d'accepter la prise de risque ou non.

L'agilité contractuelle

La compréhension de notre secteur d'activité et de nos processus internes est également un point clef dans les relations avec nos assureurs crédit.

Cette intelligence métier a en effet un impact direct sur la capacité à adapter au mieux les clauses contractuelles.

Nous ne renonçons jamais à perdre un client même lorsqu'un assureur décide de réduire ou de résilier sa garantie. Pour cela, nous mettons en place avec eux des garanties alternatives et complémentaires de celles des assureurs afin de réduire le montant de nos créances douteuses et de continuer à générer de la marge. Dans cette même logique, la possibilité qui nous est offerte par notre contrat de continuer de travailler avec des clients après une réduction ou une résiliation de garantie pendant une période de 3 mois, nous donne le temps de trouver une solution avec les clients concernés pour couvrir leurs encours. Cette clause nous permet d'optimiser notamment nos relations avec les transporteurs routiers pour lesquels nous sommes un fournisseur stratégique, leur interdire leurs cartes du jour au lendemain peut être très préjudiciable et peut même les mener à la faillite. Ce préavis de 3 mois est donc nécessaire pour nous permettre de trouver une solution viable pour les 2 parties et c'est clairement ce niveau d'agilité contractuelle que nous attendons de nos partenaires assureurs crédit.



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

Nous utilisons depuis 25 ans des solutions d'assurance crédit qui accompagnent et pérennisent le développement de notre groupe. D'une PME de l'Ouest, AS 24 est devenue une entreprise nationale puis un groupe européen qui possède aujourd'hui un réseau de distribution de carburant et de prestations de péages à travers 27 filiales européennes. D'un chiffre d'affaires de 594 Millions d'euros avec 57 personnes en 2000, **nous avons atteint en 2012 un chiffre d'affaires de 3.5 Milliards d'euros avec 216 personnes sur un périmètre européen.** Chacune de nos filiales a conquis des parts de marché en étant garanti par un contrat d'assurance crédit.

Accompagné depuis 2010 par AU Group, nous déployons un contrat groupe Euler Hermes qui inclut 16 filiales. L'objectif de ce contrat est de faciliter la gestion au niveau du groupe et d'avoir un poids plus important dans les négociations avec l'assureur.

AU Group a également négocié des contrats pour nos filiales en Roumanie, en Bulgarie et aux Pays Baltes auprès de la Coface. Grâce à ces relations privilégiées avec les assureurs crédit, AU Group nous a permis de conclure des contrats au niveau local tout en bénéficiant d'un support centralisé et d'un accès direct aux sièges mêmes des Compagnies .



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

AU Group est un partenaire indispensable dans la négociation de notre police et de nos couvertures clients. Ils ont également un rôle clef de conseil sur les aspects juridiques et contractuels. Leur disponibilité et leur expertise sont une vraie valeur ajoutée et nous nous appuyons sur eux au quotidien pour nous informer et mettre en lumière les éventuelles inadaptations ou évolutions souhaitables du contrat en fonction de nos besoins.

Nous avons commencé à travailler avec AU Group suite à une décision du groupe TOTAL, dans le cadre d'un audit de notre police d'assurance. Ils ont alors attiré notre attention sur des points d'amélioration touchant les clauses juridiques puis ils nous ont permis de négocier un contrat davantage en ligne avec notre organisation et nos besoins. Nous sommes désormais dans **un processus d'amélioration continu et d'optimisation des clauses sur lequel l'intervention d'AU Group constitue un réel avantage compétitif** car il nous permet notamment d'être plus sécurisés dans nos transactions.

Outre les évolutions contractuelles, AU Group intervient également sur la négociation de nos taux de prime et nous aide à trouver le meilleur compromis avec nos assureurs crédit. Enfin, nous bénéficions d'un accompagnement au quotidien sur les décisions d'arbitrage. Des personnes dédiées chez AU Group, nous aident pour l'obtention

de garanties adaptées tant auprès d'Euler Hermès que de la Coface. Elles se chargent de communiquer les documents et éléments financiers qui permettent aux assureurs de réviser leurs positions au plus juste ; leurs actions ont donc un impact direct sur notre développement commercial. Dans la même logique, Au Group nous aide également à organiser des sessions d'arbitrages physiques ou téléphoniques en général 3 par an pour la France avec un arbitre dédié.

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

L'enjeu est majeur pour AS 24 car le métier de distribution de carburant est un secteur très concurrentiel et à très faible marge. Le risque client doit donc être maîtrisé au maximum afin de rester rentable. Nous avons donc à la fois besoin de maintenir un excellent niveau d'information et de communication avec nos clients mais également d'un partenaire tel qu'AU Group, qui fluidifie et facilite les relations avec les assureurs crédit.

Société : AS24

Secteur d'activité : Distribution de carburant

Chiffres d'affaire : 3,5 milliards d'euros

Nombre d'employés : 216 personnes