

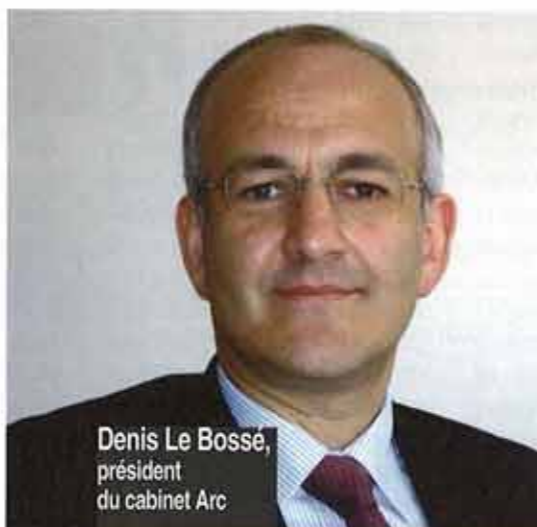
Les spécialistes du recouvrement de créances affinent leurs prestations

R
Recouvrement

Confrontées à une conjoncture économique morose, les entreprises renforcent leurs liens avec les sociétés de recouvrement. Conscients des attentes de leurs clients, notamment en termes de réactivité, les spécialistes du recouvrement peaufinent leurs prestations.

A lors que le climat économique est toujours aussi faiblement propice à la croissance, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à rencontrer des difficultés face à leurs créanciers. Une situation en partie imputable à l'augmentation du nombre de défaillances d'entreprises qui a été, d'après une étude menée par la Sfac, de 48 664 entreprises en 2004 (+ 1,5 %). Or, en France, 25 % des dépôts de bilan sont liés à des

défaillances d'entreprises. De même, la croissance des dossiers de surendettement (+ 14 %), avec 188 145 dépôts auprès de la Banque de France cette même année, ne favorise en rien l'encaissement des créances des particuliers. Parallèlement et malgré ces éléments conjoncturels, le volume d'affaires traité par les prestataires du recouvrement stagne, tandis que les dossiers s'avèrent de plus en plus difficiles à régler pour ces spécialistes. «Notre activité est étroitement liée à la situation économique, souligne Pascal Labrue, directeur général d'Intrum Justitia. Au regard des difficultés financières des entreprises débitrices mais également de l'augmentation des dossiers de surendettement, les actions de recouvrement sont de plus en plus difficiles à mener.» Un sentiment par ailleurs exacerbé par les demandes des donneurs d'ordres, désormais plus exigeants en termes de réactivité. Si l'objectif des entreprises demeure l'amélioration de leur



Denis Le Bossé,
président
du cabinet Arc

« Nous proposons de former nos clients sur les procédures de recouvrement. »

partagée avec le client, poursuit Pascal Labrue. La politique de gestion des risques doit par ailleurs être en phase avec la stratégie commerciale de l'entreprise, ce qui nécessite notamment la mise en place d'un système d'information fiable et permanent. Enfin, les actions de relances doivent être segmentées, progressives et systématiques.»

■ **Les ressources internes priment sur l'externalisation du recouvrement**

Avant d'externaliser la relance client auprès d'un prestataire, les entreprises travaillent d'abord à l'optimisation de leurs services internes. Pour les accompagner dans cette première démarche, certains spécialistes du recouvrement, à l'instar du cabinet Arc, renforcent leurs prestations de formation des services crédits et financiers des entreprises. «Nous avons de plus en plus de demandes en la matière de la part des entreprises, note Denis Le Bossé, président du cabinet Arc. Elles cherchent en effet à être plus

efficaces et n'hésitent donc plus à former leurs propres collaborateurs, d'autant plus que les chargés de recouvrement contribuent à véhiculer l'image de l'entreprise.» Le cabinet propose ainsi des sessions autour de l'organisation du poste clients, la relance téléphonique ou encore le traitement des litiges.

L'externalisation du recouvrement de créances reste néanmoins plébiscitée par de nombreuses entreprises. Mais, conscientes des difficultés rencontrées par leurs prestataires, les entreprises leur transmettent désormais les dossiers très en amont de l'échéance et de mieux en mieux constitués. Plus le dossier est traité rapidement, plus les chances de le recouvrer sont importantes.

■ **Des créances de plus en plus difficiles à gérer**

«Nous sommes de plus en plus souvent confrontés à des débiteurs de bonne foi, mais en difficultés financières, explique Pascal Labrue. Une situation liée à la tendance économique actuelle, mais également à la stagnation du pouvoir d'achat et au sentiment inflationniste face à l'euro. Nous intervenons donc de plus en plus comme médiateur et recherchons les meilleures solutions pour solder la dette, à travers, en particulier, la mise en place d'un plan d'apurement adapté.» Pour le suivi des dossiers de surendettement, les prestataires de la place entretiennent également une étroite collaboration avec la Banque de France. Pour décharger leurs clients du suivi administratif particulièrement lourd de ces créances, certaines sociétés de recouvrement, à l'instar d'Intrum Justitia et de Contentia, ont dédié une équipe à part entière à la gestion de ces

créances particulières. «Nous sommes habilités à casser un plan de remboursement et à réclamer la totalité de la créance si l'échéancier mis en place par la Banque de France n'est pas respecté», explique Véronique Samanovy, chef de service commercial grands comptes chez Contentia.

Au regard des difficultés rencontrées sur certains dossiers, mais également face à la multiplication des impayés ou encore aux délais de paiement trop longs, certaines entreprises n'hésitent pas à céder leurs créances à la société de recouvrement. Une pratique d'autant plus plébiscitée en cas de besoin immédiat de trésorerie. En cédant ainsi tout ou partie d'un portefeuille clients, les entreprises récupèrent en effet immédiatement du cash. Elles se déchargent par ailleurs de la gestion des dossiers et des coûts inhérents aux procédures de recouvrement.

Enfin, la réactivation des anciennes créances est également de nouveau d'actualité. «Nous jouons sur le retour en bonne fortune de ces clients, explique Pascal Labrue. Parfois, nous retrouvons tout simplement un débiteur qui avait déménagé sans laisser d'adresse.» Le recouvrement de ces créances, généralement passées en pertes et profits, permet à l'entreprise de générer des produits exceptionnels qui contribuent directement à l'augmentation du résultat net de l'entreprise.

■ **Les processus de recouvrement évoluent**

Pour autant et malgré ces difficultés, les prestataires de la place usent d'abord des démarches amiables avant de

passer en contentieux. Au-delà du recouvrement de créances, leur objectif s'inscrit alors plutôt dans une stratégie de fidélisation à long terme du client. «Le développement de l'entreprise est aujourd'hui étroitement lié à la satisfaction de ses clients, tient à rappeler Jean-Paul Duval, dirigeant d'Igrec. Les clients constituent aujourd'hui le patrimoine de l'entreprise. En conséquence, il est indispensable de préserver au mieux les relations que les entreprises entretiennent avec eux.» A cet effet, les spécialistes du recouvrement travaillent à l'adaptation de leurs processus en fonction des créances à recouvrer.

Certaines sociétés de gestion du poste clients interviennent essentiellement en amont de la date

d'échéance. Une stratégie notamment adoptée par Igrec, spécialiste et précurseur en la matière. «Nous avons constaté que de nombreuses factures n'étaient pas payées pour des raisons d'insatisfaction du client», souligne Jean-Paul Duval. Produit ou service livré non conforme, non-respect des engagements commerciaux ou autres défections sont autant de raisons qui peuvent inciter les entreprises à ne pas payer. «Le règlement des litiges doit se faire en amont de la date d'échéance de paiement. Or, un certain nombre d'entreprises avec lesquelles nous travaillons n'optimisaient pas la résolution des litiges,

Le paiement à échéance est un jeu d'anticipation

Le spécialiste de l'externalisation de la relance clients

Pour en savoir plus, appelez Virginie GUITTARD au 05 63 821 010



IGREC

www.igrec.fr

poursuit Jean-Paul Duval. Afin de les soutenir dans cette démarche, nous avons fait évoluer notre logiciel de gestion du poste clients d'un module de traitement des écarts de qualité en partenariat avec l'éditeur XRT-Coveris. Cette évolution nous permet aujourd'hui de proposer à chacun de nos clients un module personnalisé de l'écart de qualité qui lui donne la possibilité de gérer rapidement les litiges en amont de la date d'échéance et, de fait, écarte un risque fort de ne pas être payé à échéance.»

Le règlement amiable passe également par une maîtrise globale de la gestion du poste clients. «Depuis le mois de septembre, nous proposons un service de gestion globale du poste clients, depuis l'émission de facture au nom de notre client jusqu'à son encaissement, en passant par le suivi de l'opération», indique Véronique Samanovy. Une prestation également délivrée par I Grec. «L'externalisation de la gestion relationnelle avec les débiteurs permet à l'entreprise d'éviter certains dysfonctionnements liés à la comptabilité clients, poursuit

Jean-Paul Duval. Il arrive ainsi que les paiements ne soient pas toujours lettrés correctement, expliquant une créance non soldée.»

■ Les prestataires misent sur la qualité de leurs services

La satisfaction du client passe également par une démarche de qualité qui s'appuie notamment sur des outils à la pointe des nouvelles technologies. Aujourd'hui, la plupart des sociétés de recouvrement proposent ainsi à leurs clients de suivre l'évolution de leurs dossiers depuis Internet. Plusieurs utilisent également les serveurs vocaux interactifs pour enregistrer une demande de remboursement d'un client ou orienter le débiteur vers le bon interlocuteur. «D'ici la fin de l'année, notre serveur vocal interactif devrait permettre d'enregistrer des messages



Pascal Labrue,
directeur général
d'Intrum Justitia

« La conjoncture économique concourt à la difficulté actuelle de recouvrer les créances. »

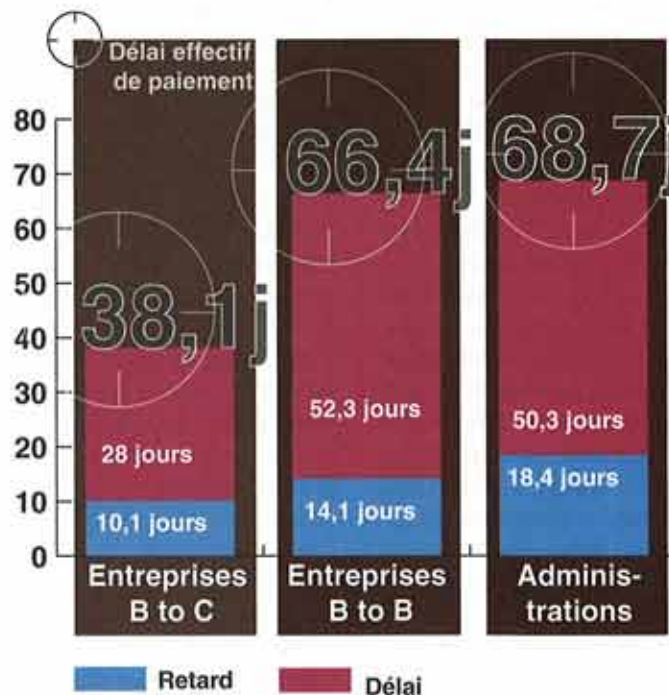
lorsque la société est fermée et de mémoriser les numéros de téléphone des appelants afin que les collaborateurs de Contentia puissent les recontacter au plus tôt», souligne Véronique Samanovy. Parallèlement, les centres d'appels sont désormais légion dans

chaque année 4,5 % de notre masse salariale à la formation de nos chargés de clientèle», souligne Jean-Paul Duval. «Depuis quatre ans, nous travaillons au renforcement de l'encadrement et des formations des téléconseillers de notre centre d'appels», ajoute

la profession, à tel point que certaines sociétés, spécialisées dans la relation clients à distance, se positionnent sur ce marché en proposant d'assurer des prestations de relance téléphonique à moindre coût. Une économie généralement liée au fait que le centre d'appels est physiquement localisé dans un pays où la main-d'œuvre est moins chère et la législation en matière de droit du travail plus souple. Conscients de cette nouvelle concurrence, les spécialistes du recouvrement de créances misent sur les compétences de leurs propres téléacteurs. «Nous consacrons

Les habitudes de paiements en France

La France enregistre une augmentation des risques d'impayés. Le délai effectif de règlement en France se situe approximativement entre celui des pays méditerranéens (Portugal, l'Espagne, l'Italie, Grèce et Chypre) et celui des pays d'Europe centrale. La part des créances en souffrance a légèrement augmenté entre 2003 (42,6 %) et 2004 (43,1 %). Ce délai a légèrement diminué en 2004 (65,1 jours contre 66 l'année précédente), de même que les retards de paiement (14,1 jours contre 15 l'année précédente). La part des créances anciennes (de plus de 90 jours) est également passée de 12,3 % à 16,6 % entre ces deux années. Après avoir connu une augmentation durant le premier semestre 2004 (1,4 %), les pertes sur créances irrécouvrables ont diminué au cours du second semestre 2004 pour atteindre 1,1 % contre 1,2 % l'année précédente.



Vous aussi, optez pour le cash immédiat !

- Valorisez vos portefeuilles d'actifs non performants.
- Optez pour une solution de cession de créances.

Agissez dès maintenant.

Appelez le 01 49 97 12 12
ou contactez-nous à l'adresse mail :
contact@fr.intrum.com

Vos créances pèsent inutilement sur votre bilan et sur vos résultats ?

Intrum Justitia, leader européen de la gestion de créances, vous libère de vos contraintes. Profitez de notre expertise unique dans le rachat de portefeuilles de créances en France et à l'étranger.

Allégez la gestion de votre risque !

Intrum Justitia prend en charge l'intégralité de la gestion des portefeuilles rachetés, quelle que soit leur taille et leur nature, pour les opérations ponctuelles comme pour les cessions "en flux".

Reposez-vous en toute sérénité sur notre démarche unique de "Fair Pay", basée sur le respect et la confiance.

Nous l'avons développée pour vous, afin de préserver votre image et optimiser votre recouvrement. Percevez immédiatement des encaissements futurs et concentrez les efforts de vos équipes sur votre valeur ajoutée.

Fair pay... please!

intrum justitia

35, rue Victorien Sardou - 69363 Lyon Cedex 07
www.intrum.fr

