



L'assurance-crédit pour tous



**Bien gérer
son poste clients
et
ses relations avec les
assureurs-crédit**

Bordeaux, 30 mars 2017





Table-ronde animée par Fabrice PESIN

- ▶ Alexandra BOUCHET, Présidente de la Commission économique de la FFB Nouvelle Aquitaine
- ▶ Antoine ALOPEAU, Fédération des industries mécaniques
- ▶ Laurent DELOL, Délégué Général Sud-Ouest Euler Hermes
- ▶ Michel JULIEN-VAUZELLE, Directeur général de la Fédération française de la distribution des métaux (FFDM)
- ▶ Jean-Fabien RICHARD, Manager Risk Services Atradius
- ▶ Jordan ROUSSEAU, Directeur régional des ventes Coface





Sondage 4

Avez-vous souscrit un contrat d'assurance-crédit pour votre entreprise ?

- 1. Oui**
- 2. Après étude, j'ai décidé de ne pas m'assurer**
- 3. Non, je ne l'ai jamais envisagé**





Table-ronde animée par Fabrice PESIN

- ▶ Alexandra BOUCHET, Présidente de la Commission économique de la FFB Nouvelle Aquitaine
- ▶ Antoine ALOPEAU, Fédération des industries mécaniques
- ▶ Laurent DELOL, Délégué Général Sud-Ouest Euler Hermes
- ▶ Michel JULIEN-VAUZELLE, Directeur général de la Fédération française de la distribution des métaux (FFDM)
- ▶ Jean-Fabien RICHARD, Manager Risk Services Atradius
- ▶ Jordan ROUSSEAU, Directeur régional des ventes Coface





Résultats du sondage 4

Avez-vous souscrit un contrat d'assurance-crédit pour votre entreprise ?

- 1. Oui**
- 2. Après étude, j'ai décidé de ne pas m'assurer**
- 3. Non, je ne l'ai jamais envisagé**





Un besoin d'information sur l'assurance-crédit

- ▶ **L'assurance-crédit, qui garantit contre le risque d'impayé des clients, constitue un véritable enjeu pour toutes les entreprises, quel que soit leur taille ou leur secteur :**
 - ▶ Pour les fournisseurs, elle contribue à la réduction des risques du poste clients.
 - ▶ Pour les acheteurs, elle facilite l'obtention de délais de paiement.
- ▶ **Malgré ces enjeux de taille, l'expérience montre que les dirigeants d'entreprise ne disposent pas toujours d'une information synthétique et pratique à ce sujet**





Un travail collectif avec les fédérations professionnelles et les assureurs-crédit

- ▶ **Un outil simple, pédagogique et accessible :**
 - ▶ Fruit de l'expérience accumulée par la Médiation du crédit et d'un travail collectif avec les fédérations professionnelles et les assureurs-crédit
 - ▶ Lancé dans toutes les régions de France à travers un cycle de conférences
 - ▶ Téléchargeable gratuitement sur le site de la Médiation du crédit www.mediateurducredit.fr et sur les sites de tous les partenaires :





Un guide opérationnel

- ▶ **Des conseils et des fiches pratiques détaillés reprenant toutes les étapes de la gestion du risque d'impayé**
 - ▶ Des conseils simples et pédagogiques pour aider les chefs d'entreprise à arrêter la meilleure stratégie de couverture face au risque d'impayé
 - ▶ Des fiches d'étapes faciles à suivre pour établir une stratégie bénéfique et constructive avec les assureurs-crédit





Le contenu du guide

► 4 fiches pour vous en tant que fournisseur :

1. Pourquoi souscrire une assurance-crédit
2. Les principales caractéristiques d'un contrat d'assurance-crédit
3. Comment souscrire un contrat d'assurance-crédit
4. Je suis assuré-crédit, que faire en cas de réduction de garantie sur un de mes acheteurs

► 3 fiches pour vous en tant qu'acheteur :

1. Comment connaître auprès de chaque assureur-crédit la note de mon entreprise et les montants garantis
2. Quelles informations sur mon entreprise fournir aux assureurs-crédit
3. Je suis acheteur, que faire en cas de réduction de garantie par un assureur-crédit

► 1 fiche sur le rôle de la Médiation du crédit :

1. Comment saisir la Médiation du crédit





Fiche 1 : Pourquoi souscrire une assurance-crédit (i)

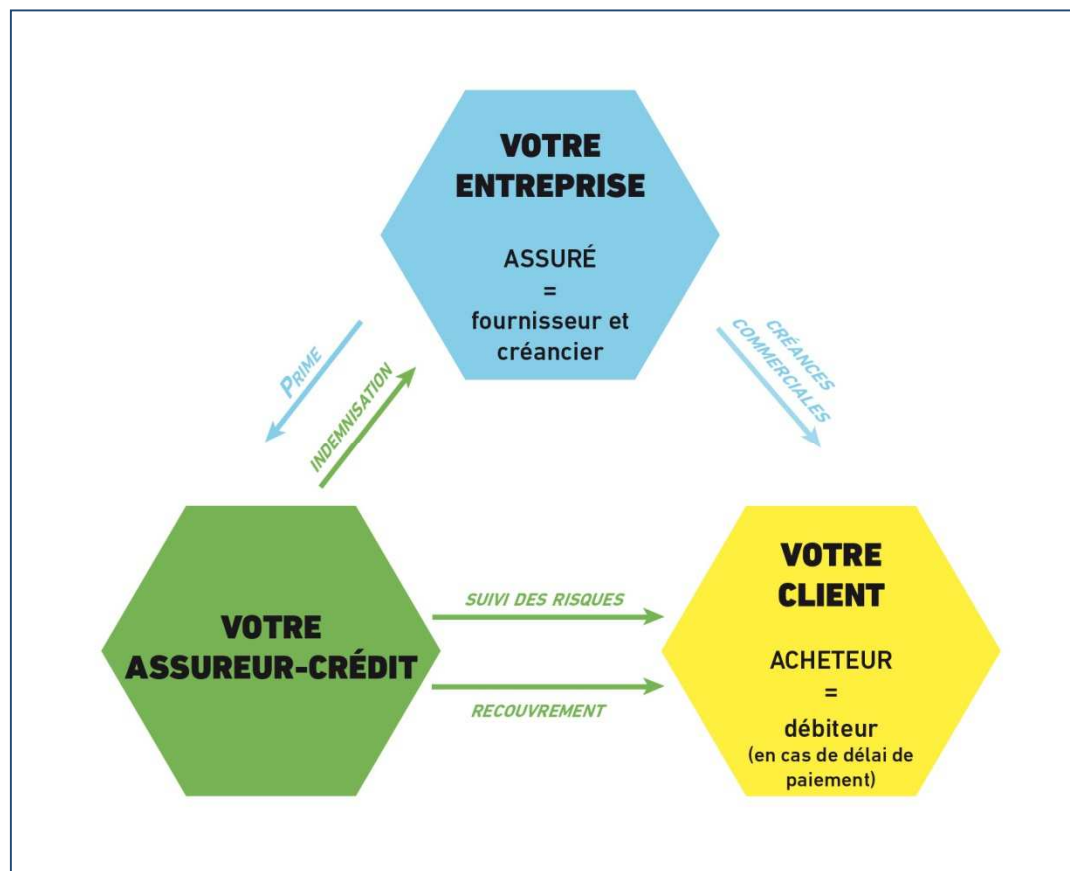
- ▶ **Votre entreprise court le risque de ne pas être payée par un client, privé ou public, sur le marché domestique ou à l'exportation. Deux grands types de risques :**
 - ▶ **Le risque commercial** est le non-paiement au terme d'un délai prévu au contrat ou l'insolvabilité d'un acheteur après la livraison et la facturation des biens ou services ;
 - ▶ **Le risque politique** est tout événement ou décision d'ordre politique pouvant générer des pertes commerciales ou financières (émeutes, embargo...).
- ▶ **Même si vous avez la surface financière pour amortir l'impact du défaut d'un client, les conséquences ne sont pas négligeables :**
 - ▶ par exemple, pour compenser un impayé de 5 000 €, votre entreprise devra réaliser un chiffre d'affaires supplémentaire de 100 000 € si son taux de marge bénéficiaire est de 5%.





Fiche 1 : Pourquoi souscrire une assurance-crédit (ii)

► Les services d'une assurance-crédit :





Fiche 2 : Les principales caractéristiques d'un contrat d'assurance-crédit (i)

- ▶ **Les garanties souscrites doivent être choisies selon la typologie de votre portefeuille de clients et votre politique de risque**
- ▶ **Dans une police globale, l'assureur-crédit peut couvrir certains clients et en refuser d'autres**
 - ▶ Votre portefeuille de clients est réparti en clients dits « dénommés » ou « non dénommés » :
 - Les clients dénommés nécessitent de votre part de formuler une demande de couverture avec un montant précis auprès de l'assureur :
 - l'assureur procède à un examen préalable du dossier, rend un arbitrage portant sur le montant de couverture requis par l'assuré, délivre un accord partiel ou complet, et fixe ainsi une limite
 - dans le cadre de cette limite, l'assureur prend à sa charge un pourcentage d'indemnisation appelé « quotité garantie » ou « quotité d'indemnisation », en général de l'ordre de 90 %.
 - Les clients « non dénommés » sont couverts sans l'accord préalable de l'assureur.





Fiche 2 : Les principales caractéristiques d'un contrat d'assurance-crédit (ii)

▶ L'indemnisation en cas d'impayé

- ▶ Le non-paiement à l'échéance qui ne donne pas, ou plus, lieu à prorogation est un « impayé caractérisé ». Si, en dépit des moyens amiables mis en œuvre, la créance demeure partiellement ou totalement impayée, vous bénéficierez d'une indemnisation qui sera effectuée à l'expiration d'un délai variable selon les polices, de l'ordre de 1 mois (en cas de procédure collective) à 6 mois.

▶ Coût de l'assurance-crédit

- ▶ Le coût de l'assurance-crédit est composé de la prime, de frais d'enquêtes et de surveillance de vos acheteurs, et d'éventuels frais de recouvrement en cas de contentieux. Pour une police globale, la prime est une proportion du chiffre d'affaires assurable (taux exprimé en « pour mille » du chiffre d'affaires).

▶ Durée et résiliation du contrat d'assurance-crédit

- ▶ La plupart des contrats d'assurance-crédit sont souscrits pour une durée de 1 à 3 ans.





Fiche 3 : Comment souscrire un contrat d'assurance-crédit (i)

- ▶ **Plusieurs sociétés d'assurance-crédit opèrent en France :**
 - ▶ **AlIG, Atradius, Axa Assurcredit, Cesce, Coface, Credimundi, Euler Hermes, Groupama...**
- ▶ **Directement auprès d'un assureur-crédit**
 - ▶ **La plupart des sites des assureurs-crédit exposent en ligne les différents types de contrats commercialisés et proposent des études gratuites et des devis personnalisés en ligne ou par téléphone qui permettent d'initier une éventuelle relation commerciale.**
 - ▶ **Ces sociétés gèrent directement les contrats, dès leur mise en place, pendant la durée de vie et lors d'un éventuel renouvellement, et portent les risques d'impayés à leur propre bilan.**





Fiche 3 : Comment souscrire un contrat d'assurance-crédit (ii)

▶ Par l'intermédiaire d'un courtier en assurance-crédit

- ▶ Vous pouvez aussi vous adresser à des sociétés qui conseillent les entreprises pour le financement de leurs besoins en fonds de roulement et la couverture de leurs risques clients.
- ▶ Ces sociétés peuvent vous accompagner dans le choix d'un contrat d'assurance-crédit, en faisant jouer la concurrence entre assureurs-crédit et en vous conseillant de manière indépendante :
 - Lors de la mise en place ou le renouvellement d'un contrat
 - Pendant la durée de vie du contrat

▶ Dans un contrat d'affacturage

- ▶ L'assurance-crédit peut être aussi un service optionnel d'un contrat d'affacturage que vous pouvez choisir pour ne pas supporter le risque d'impayé.





Sondage 5

Avez-vous récemment été vérifier votre notation auprès des assureurs-crédit ?

- 1. Oui**
- 2. Non, je ne savais pas que c'était possible**
- 3. Non, je n'en vois pas l'utilité**





Résultats du sondage 5

Avez-vous récemment été vérifier votre notation auprès des assureurs-crédit ?

1. Oui
2. Non, je ne savais pas que c'était possible
3. Non, je n'en vois pas l'utilité





Fiche 4 : Comment connaître auprès de chaque assureur-crédit la note de mon entreprise et les montants garantis (i)

- ▶ **S'abonner auprès des portails d'information des assureurs-crédit**
 - ▶ Simple et gratuit
 - ▶ Une fois connecté au portail, l'acheteur a accès à la tranche de montant garanti par l'assureur-crédit.
 - ▶ Afin de faciliter l'inscription de votre entreprise aux portails d'information des différents assureurs-crédit, un site a été mis en place :
www.acheteurs-assurance-credit.fr
 - ▶ Vous y trouverez un formulaire de demande d'inscription vous permettant de compléter en une unique fois les formulaires de renseignements nécessaires à votre enregistrement auprès du ou des assureur(s)-crédit que vous avez sélectionné(s).





Fiche 4 : Comment connaître auprès de chaque assureur-crédit la note de mon entreprise et les montants garantis (ii)

- ▶ **Se tenir informé des cas de réduction ou résiliation des lignes de garantie**
 - ▶ En cas de réduction ou résiliation des lignes de garantie entraînant un changement de tranche de montant garanti et successive à un changement d'appréciation du risque par l'assureur-crédit, ce dernier adresse systématiquement à l'entreprise abonnée un message (courriel, courrier ou fax) l'invitant à se connecter au portail d'information en ligne.
 - ▶ Une fois connecté au portail, l'acheteur a accès à la nouvelle tranche de montant garanti par l'assureur-crédit.
 - ▶ Un contact (numéro de téléphone ou site internet) lui permet d'obtenir des explications sur les éléments ayant conduit l'assureur-crédit à revoir son appréciation.





Sondage 6

Si un assureur-crédit vous demande des renseignements sur votre entreprise, que faites-vous ?

1. Je lui fournis les documents demandés
2. Je ne lui fournis que les documents qui donnent une image positive de mon entreprise
3. Je refuse de fournir toute information





Résultats du sondage 6

Si un assureur-crédit vous demande des renseignements sur votre entreprise, que faites-vous ?

1. Je lui fournis les documents demandés
2. Je ne lui fournis que les documents qui donnent une image positive de mon entreprise
3. Je refuse de fournir toute information





Fiche 5 : Quelles informations sur mon entreprise fournir aux assureurs-crédit ? (i)

- ▶ **La notation de votre entreprise auprès des assureurs-crédit est cruciale :**
 - ▶ Etablir des contacts réguliers et un dialogue approfondi avec les assureurs-crédit est fondamental afin de gagner et conserver leur confiance et de leur donner l'image la plus fidèle de votre entreprise.
- ▶ **Votre entreprise est plusieurs fois par an évaluée à travers les informations financières et renseignements commerciaux que les assureurs-crédit auront pu recueillir**
 - ▶ Face à une demande de renseignements de la part d'un assureur-crédit, il est important de répondre et de fournir les documents demandés, faute de quoi l'assureur-crédit risque de tirer des conclusions négatives non-fondées sur la santé financière de votre entreprise.
 - ▶ Il est essentiel de fournir spontanément et régulièrement des documents qui permettent de justifier votre situation financière.





Fiche 5 : Quelles informations sur mon entreprise fournir aux assureurs-crédit ? (ii)

- ▶ **Même (et surtout) en cas de difficultés passagères ou de problèmes de trésorerie, n'hésitez pas à contacter les assureurs-crédit pour expliquer votre situation et tenter de remédier à une éventuelle réduction d'encours**
 - ▶ Une prise de contact anticipée de votre part sera appréciée.
- ▶ **Les documents et informations à fournir aux assureurs-crédit via leur portail sécurisé de collecte de documents**
 - ▶ Envoyez un exemplaire de votre liasse fiscale le plus vite possible après la clôture de votre exercice.
 - ▶ Joignez à votre liasse fiscale une lettre de commentaires et des informations complémentaires.
 - ▶ Signalez les événements significatifs qui surviennent en cours d'exercice (évolutions juridiques, incidents de paiement, litiges...).





Fiche 6 : Je suis acheteur, que faire en cas de réduction de garantie par un assureur-crédit ? (i)

- ▶ **Un assureur-crédit peut réévaluer son opinion sur votre entreprise et informer ceux qui, parmi vos fournisseurs, sont assurés auprès de lui**
 - ▶ C'est dans ce nouveau contexte que vos fournisseurs vont décider de revoir ou non les délais de paiement qu'ils vous accordaient jusqu'ici.
 - ▶ Dans ces circonstances, il faut aussi savoir dialoguer directement avec l'assureur-crédit, même si vous n'avez aucune relation contractuelle avec lui.

- ▶ **Tout assureur-crédit explique et motive toute réduction ou résiliation de garantie, à chaque fois que toute entreprise qui en fait l'objet le demande**
 - ▶ Chaque assureur-crédit a mis en place un service téléphonique permettant à l'entreprise d'obtenir une information personnalisée et détaillée sur les motifs de l'appréciation portée par l'assureur ou des tranches de montant garanti.





Fiche 6 : Je suis acheteur, que faire en cas de réduction de garantie par un assureur-crédit ? (ii)

- ▶ **Les deux grands avantages d'un abonnement auprès des portails d'information des assureurs-crédit**
 - ▶ L'acheteur abonné est rapidement informé de la dégradation...
 - ▶ ... et a la possibilité d'échanger directement avec l'assureur-crédit.

L'assureur-crédit donne à tout acheteur abonné à son portail qui le demande, toute information utile sur les raisons de sa décision de réduction ou résiliation, dans un délai maximum de 48 heures.

L'assureur-crédit examine toute nouvelle information que l'acheteur pourrait lui donner, susceptible d'améliorer sa connaissance de la situation financière de l'acheteur et lui permettant, le cas échéant, de revoir sa position initiale.



Fiche 7 : Je suis assuré-crédit, que faire en cas de réduction de garantie sur un de mes acheteurs ? (i)

► Discuter avec mon assureur-crédit

- Votre assureur-crédit vous informe dès sa prise de décision des réductions de lignes de garantie portant sur un acheteur.
- Il explique et motive sa décision si vous le lui demandez
- S'agissant des limites de garantie, il est possible de faire appel de la décision de votre assureur. Cette « procédure d'insistance » a des chances d'aboutir si vous possédez des informations sur votre client susceptibles d'influer sur la décision de l'assureur, notamment par rapport aux explications et motivations qu'il vous a données





Fiche 7 : Je suis assuré-crédit, que faire en cas de réduction de garantie sur un de mes acheteurs ? (ii)

► Etudier la possibilité de garanties additionnelles

- Un fournisseur jugeant ne pas être suffisamment couvert par sa police d'assurance-crédit, peut étudier la possibilité d'une garantie additionnelle à la garantie accordée par l'assureur de premier rang. Il existe aujourd'hui sur le marché deux types d'offre de « *top-up cover* » :
 - Les *top-up* « intégrées » proposées par les assureurs-crédit afin de compléter leurs propres lignes de garantie : il s'agit de lignes de garanties complémentaires individuelles délivrées et tarifées par client.
 - Les *top-up* « externes » commercialisées par un autre assureur-crédit





Fiche 8 : Comment saisir la Médiation du crédit

- ▶ **Un dispositif à votre disposition**
 - ▶ gratuit et totalement confidentiel
 - ▶ présent dans chaque département
 - ▶ peut être saisi par tout acheteur qui enregistre une réduction ou résiliation de lignes de garantie de la part d'un assureur-crédit
 - ▶ peut être saisi par toute entreprise assurée-crédit dont un client est l'objet d'une réduction de garantie par son assureur-crédit

- ▶ **Une adresse unique pour saisir le Médiateur du crédit :**
www.mediateurducredit.fr

- ▶ **Un seul numéro de téléphone pour être accompagné par un Tiers de Confiance :**

0810 00 12 10





Fiche 8 : Comment saisir la Médiation du crédit

Les **5** étapes d'une médiation

- 1** Je dépose mon dossier en ligne sur le site www.mediateurducredit.fr
- 2** Mon dossier est admis en médiation dans les 48h
- 3** L'assureur-crédit dispose de 3 jours pour modifier ses positions
- 4** En cas de maintien de la décision contestée, le médiateur intervient
- 5** Le médiateur propose une solution aux parties

Première phase
maintien pendant les 3 jours
des garanties en vigueur
à la date de dépôt du dossier

Seconde phase
maintien
pendant les 3 premiers jours
des garanties en vigueur
à la date de dépôt du dossier





L'assurance-crédit pour tous : un outil indispensable

Téléchargez gratuitement le guide « L'assurance-crédit pour tous »
sur le site de la Médiation du crédit :

www.mediateurducredit.fr

ou sur les sites partenaires :

