

## IGREC renforce ses structures :

Pour répondre à la forte expansion des activités de la société IGREC, le spécialiste en France de l'externalisation de la relance clients, Jean-Paul Duval, Président fondateur et Directeur Général, a décidé de renforcer les structures de la société. Deux nominations sont ainsi intervenues récemment :



• Albert QUENTREC est nommé Directeur des Ressources Humaines et de la Qualité. L'essentiel de la carrière de A. QUENTREC

a été consacrée à la gestion des ressources humaines, à la formation et à la mise en œuvre d'une politique de la qualité, notamment comme Directeur du recrutement et de la formation de la société de bureautique Gestetner et, plus récemment, de Directeur des ressources humaines et de la qualité, membre du Comité Exécutif, du groupe de location automobile LeasePlan.



• Jean-Christophe BARBOU des PLACES est nommé Directeur du développement. Agé de 41 ans, J.C. BARBOU des PLACES a

occupé des postes de responsabilité, notamment comme Directeur commercial de la société Agio et courtier spécialisé en assurance-crédit à l'Assurance Universelle. Jusqu'à l'an dernier, il était Directeur Général Adjoint de la société Expofinance, en charge de l'organisation de Financium, le congrès et le salon des directeurs financiers.

Albert QUENTREC et Jean-Christophe BARBOU des PLACES accèdent également au Comité de Direction de la société.

## “Comment peut-on se passer d'IGREC ?...”

Cette phrase n'est pas de nous - ce serait très présomptueux - ce sont nos clients qui le disent au vu des résultats : « comment peut-on se passer d'IGREC pour réduire durablement l'encours commercial ? »

Ce que nous proposons ne tient pas du miracle. En réalité, nous mettons en œuvre une démarche qualité qui se traduit par une réduction des retards de paiement, une progression sensible de la trésorerie et une amélioration des relations clients liée à une réduction des « litiges » - nous préférons parler d'écarts qualité.

Notre recette ? La relance préventive avant échéance et la relance amiable des clients au téléphone pour optimiser la gestion du recouvrement des encours commerciaux. En un peu plus de dix ans, la société IGREC est devenue le spécialiste en France de l'externalisation de la relance clients avec plus de 40 000 comptes débiteurs traités mensuellement.

L'externalisation. Déjà largement pratiquée par les anglo-saxons, l'externalisation des fonctions administratives et financières est en plein développement en France où les grandes sociétés et les “PME +” commencent à s'intéresser vivement à cette pratique. L'intérêt de déléguer la relance clients s'impose dès lors que des retards de paiement de la part des clients sont observés régulièrement et que l'encours dépasse un seuil « acceptable ». Ce seuil varie d'une entreprise à l'autre en fonction de sa surface financière, de son activité commerciale et, éventuellement, de sa politique générale dans la mesure où le crédit est un élément de l'offre commerciale.

Les avantages de l'externalisation. La société IGREC s'engage sur des résultats, aussi bien qualitatifs que quantitatifs qui sont atteints grâce à la mise en œuvre d'un certain nombre d'ingrédients qui ont fait leurs preuves :

- des intervenants rompus à la pratique de la relance par téléphone
- des équipes spécialisées, dédiées exclusivement au service de chaque client partenaire
- des règlements qui sont adressés directement par les débiteurs au client partenaire
- des procédures souples, élaborées, sur mesure pour chaque cas
- un audit actif de l'entreprise : la remontée de l'écoute du client est une source inépuisable de renseignements liés à la satisfaction
- des interventions permanentes ou ponctuelles, en France et dans de nombreux pays étrangers
- une rémunération dont la partie variable récompense la performance de la société IGREC mesurée par la réduction du taux d'arriéré de l'encours global qu'elle gère.

La solution IGREC permet d'optimiser le crédit client, en réduisant l'encours, donc le DSO ( nombre de jours de chiffre d'affaires « dehors » ) tout en préservant les meilleures relations commerciales avec les débiteurs qui sont d'abord, il ne faut jamais l'oublier, des clients.



Jean-Paul Duval  
Président  
et Directeur Général

La Lettre IGREC est publiée par IGREC, s.a. au capital de 180 042 €.

Directeur de la publication : Jean-Paul Duval.

Siège social : 81470 Maurens Scopont.

Tél. : (33)0 563 82 10 10 Fax : (33)0 563 75 27 42

Site internet : [www.igrec.fr](http://www.igrec.fr)

## Ils ont fait confiance à la société IGREC pour externaliser la relance client.

### Le saviez-vous ?

- Les retards de paiement proviennent d'un écart de qualité dans plus de 50% des cas.
- Le poste clients mobilise, en moyenne, 30% du bilan des entreprises et jusqu'à 70% pour les entreprises de services.
- Le coût de la gestion du poste clients, si l'on prend en compte le coût du financement de l'encours (délais contractuels et retards de paiement) et celui des impayés représente 2,5% en moyenne du chiffre d'affaires des entreprises françaises (Source : IGREC d'après le baromètre 2003 Louis Harris / AFDCC / Eurofactor).
- Selon The Economist Intelligence Unit, le recours à l'externalisation de la fonction comptable devrait progresser de 180% entre 1997 et 2010.
- Selon une enquête réalisée par KPMG (source [www.coveris.net](http://www.coveris.net)) :
  - les collaborateurs en charge de la relance des créances clients passent 80% de leur temps à collecter les informations nécessaires à la préparation du contact avec le client,
  - la relance interne est souvent nécessaire à la résolution des litiges avec les clients,
  - l'information relative au client est rarement homogène, traçable et partagée.

Mieux qu'un long discours sur les avantages de l'externalisation de la relance client, IGREC donne la parole à ses clients partenaires. Des témoignages recueillis à l'occasion de la 1<sup>ère</sup> édition de FINANCIUM, le Congrès des Dirigeants Financiers. A ce moment-là, M. Laurent Dumas était Directeur Financier de Geodis Bourgey Montreuil et M. Paul Steuperaert, PDG de la société Vysis. Ces témoignages se passent de commentaires.

Geodis BM regroupe les activités routières du Groupe Geodis, explique M. Laurent Dumas. La société réalise un chiffre d'affaires de 550 millions d'euros, regroupe une trentaine de sociétés et travaille avec 2 500 clients actifs. Néanmoins, 180 clients représentent 75% du chiffre d'affaires. Ces grands comptes sont souvent sources de litiges. Au 31 décembre 1999, notre DSO était de 80 jours. A la suite d'une réorganisation menée trop rapidement des services comptables, le DSO s'est très rapidement dégradé, précise M. Laurent Dumas, pour atteindre 100 jours au 30 juin 2001, avec des créances échues non recouvrées d'un montant de 32 millions d'euros, soit 22% de notre encours (10 millions d'euros étaient des créances échues depuis plus de 6 mois).

Laurent Dumas  
« **IGREC représente une ressource dédiée, professionnelle, neutre et transparente** ».



Notre équipe centrale était réduite à 2 personnes, les relances écrites s'avéraient totalement inefficaces, et nous avons besoin d'une amélioration rapide. Nous avons donc opté pour une externalisation de la relance client. Après avoir rencontré plusieurs sociétés, j'ai choisi IGREC. En effet, ce cabinet a été le seul à m'avoir présenté une offre d'actions préventives, menées avant la date d'échéance des créances. J'ai également apprécié le fait qu'IGREC représente une ressource dédiée, professionnelle, neutre et transparente. Enfin, le reporting est formalisé sous forme de fiches-litiges et d'un

rapport mensuel. Nous avons commencé à travailler avec IGREC en septembre 2001. Les résultats ne se sont pas faits attendre : au 30 septembre 2002, le DSO était redescendu à 85 jours, avec des créances échues de 16 millions d'euros, qui représentent 15% de l'encours et sont essentiellement des créances récentes, à moins de 30 jours. L'équipe interne ne s'occupe plus de la relance et s'est recentrée sur son action de gestion du risque crédit. Depuis le début de l'intervention d'IGREC, nous n'avons perdu aucun client du fait de relances intempestives ou trop agressives. Au contraire, nous avons plutôt gagné en considération auprès de notre clientèle grâce au sérieux du suivi de nos créances.

Et M. Laurent Dumas de conclure : L'externalisation nous a permis d'avoir une vision précise de ce qui se passe chez nos clients et dans nos établissements. On entre dans une véritable relation client-fournisseur, et on obtient une grande transparence dans cette relation.



Paul Steuperaert  
« **IGREC est parvenue à réduire le DSO de 108 jours à 69 jours pour Rüschi-Pilling et de 119 à 40 jours pour Vysis** ».

M. Paul Steuperaert, PDG et Administrateur de sociétés déclare être l'un des premiers clients d'IGREC. Il explique : "À chaque fois que nous avons procédé à une tentative de fusion-acquisition, nous avons sollicité l'audit préalable des comptes clients par IGREC, qui se révèle bien plus intéressant que la présentation des dirigeants. En outre, grâce à IGREC, nous sommes parvenus à réduire le DSO de 108 à 69 jours chez Pilling et de 119 à 40 jours chez Vysis. La gestion de l'encours n'est pas notre métier. L'externalisation nous a permis de prendre conscience de l'importance de la facturation et du recouvrement pour la satisfaction du client".

Aujourd'hui, M. Dumas est Directeur Financier de Géodis France et M. Steuperaert est Administrateur de plusieurs sociétés internationales.



## **“Nous sommes encore en phase d'évangélisation.”**

Interview de Thibaud de Moucheron

### **Vous animez le pôle BFR Performances au sein de INEUM Consulting. Quelle est sa vocation ?**

Entité née de la séparation des activités d'audit et de conseil de Deloitte, INEUM Consulting est une société de conseil indépendant dédiée à l'accompagnement de projets stratégiques, opérationnels et systèmes d'information. La société leader sur son positionnement regroupe près de 500 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 85 millions d'euros. Notre vocation est vraiment de pouvoir répondre à l'ensemble des questions posées par les directeurs financiers.

### **Pourquoi ce livre sur le “Cash Custing” ?**

La création de valeur par l'amélioration du BFR nécessite méthode et expertise. Nous nous sommes aperçus que s'il existait des démarches méthodologiques sur l'optimisation des stocks, il n'existait aucune bibliographie sur les composantes clients et fournisseurs, pourtant fortement contributifs dans les étapes de réduction du BFR.

Ce livre est donc né du désir de faire partager notre savoir-faire, et d'apporter cette brique méthodologique qui manquait dans des projets de génération et d'amélioration du cash.

### **Quel est le niveau de maturité des entreprises françaises dans cet état d'esprit « Cash Custing » ?**

Le thème du cash devient d'actualité quand il n'y en a plus. C'est pourquoi nous intervenons auprès de nos clients pour les inciter à mettre en place un pilotage continu de leur BFR, et rendre “Cash Conscious” l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Même s'il est vrai que nous ressentons depuis quelques mois un nouvel engouement sur ce thème du Cash, il reste beaucoup à faire pour changer les mentalités de certains managers français, qui contrairement à leurs homologues anglo-saxons, sont culturellement peu enclins à travailler sur ce thème. Les entreprises françaises sont très endettées, et une remontée des taux pourrait avoir des effets dévastateurs, sans

compter une possible raréfaction du crédit qui naîtra de la mise en place des accords de Bâle II.

C'est donc aujourd'hui, quand les taux sont encore bas, qu'il faut travailler sur ces thèmes et lancer des projets de « Cash Custing ».

## **Le Cash Custing :**

Les auteurs ont inventé un mot nouveau, le «Cash Custing» sans doute appelé à faire florès dans le monde de l'entreprise au cours des prochaines années.

Sa définition : l'optimisation des cycles d'exploitation clients et fournisseurs pour améliorer son BFR et sa situation de trésorerie. Le cash est le nerf et l'oxygène de l'économie, mais lorsque l'entreprise en prend conscience, il est souvent trop tard. Cet ouvrage de référence présente une approche novatrice d'optimisation des flux financiers entrants et sortants. Ce livre s'adresse autant aux directions financières, aux directions des achats, qu'aux directions commerciales.

Déployer un projet de Cash- Custing impose de mettre en place un plan d'action qui couvre par exemple : la prévention des litiges, la négociation de délais de paiement optimum, ou la productivité des services de relance. Tous sujets que nous connaissons bien chez IGREC !



Thibaud de Moucheron  
Co-auteur du livre  
“Le Cash Custing”,  
édité par Marcom  
Génération  
[www.cashcusting.com](http://www.cashcusting.com)

*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](http://www.igrec.fr)

## Externalisation de la relance clients et contrôle qualité.

Appliquer à la relation financière créancier/débiteur les principes de recherche de contrôle qualité et de satisfaction client ? Quelle drôle d'idée ! Et pourtant, lorsqu'on sait que plus d'un retard de paiement sur deux est lié à un écart de qualité dans la chaîne order-to-cash, cette démarche prend un sens certain.

Les clients disposent d'un moyen à la fois très simple et efficace d'exprimer leur insatisfaction, c'est de ne pas payer les factures. Leur insatisfaction peut porter sur la commande livrée ou la prestation fournie, ce qui se traduit généralement par un litige.

Mais bien souvent cette insatisfaction est liée à un simple écart entre les conditions convenues et celles figurant sur les factures, concernant le prix, les références de la commande ou de la livraison, les délais ou le mode de paiement, l'adresse de facturation... bref, des erreurs de nature administrative ou commerciale. Ce que nous dénommons des « écarts de qualité ».

Il y a deux attitudes possibles pour réduire le poids des retards de paiement liés aux litiges et aux écarts de qualité :

- Soit attendre que le client se manifeste et dans ce cas son insatisfaction ne peut que croître avec le temps qui passe, le coût financier des retards restant à la charge du créancier ;
- soit prendre les devants et contacter le client avant l'échéance de la facture pour s'assurer qu'elle lui est bien parvenue et qu'elle est conforme à ses attentes, donc que rien ne s'oppose à son règlement à la date prévue. C'est le moyen de détecter très tôt un éventuel écart de qualité ou un litige qui aurait bloqué le paiement à l'échéance. Une fois le litige ou l'écart de qualité qualifié, il ne reste qu'à apporter un

traitement correctif approprié dans les meilleurs délais afin de rendre la créance exigible à l'échéance prévue. L'insatisfaction du client est désamorcée. La facture est payée.

Cette démarche d'une ultra simplicité est rarement suivie dans les entreprises, même les plus grandes. Faute de temps ou de hiérarchisation décalée, les dirigeants hésitent à trancher et à engager une réforme interne indispensable pour mettre en œuvre cette politique volontariste qui s'attaque aux causes et non plus seulement aux effets en matière de retards de paiement.

Une décision de Direction Générale est en effet nécessaire car la démarche préventive et offensive décrite ci-dessus est efficace à la condition expresse que l'ensemble des acteurs concernés soit impliqué de manière positive et collaborative. Les relations financières clients dépendent en effet d'une chaîne humaine et technique qui va de la production au commercial en passant par l'administration des ventes, le crédit, la comptabilité, le juridique, l'informatique.

Cette politique peut conduire à une adaptation de l'organisation de l'entreprise, qui va focaliser sur les relations clients et le ré-engineering des process order-to-cash, en particulier la résolution des litiges et des écarts de qualité mais aussi, comme nous le constatons souvent, alléger son dispositif relance/recouvrement en l'externalisant auprès d'un spécialiste comme IGREC.

Une chose est certaine : bien menée, elle se traduit par une accélération des encaissements, une meilleure tenue des comptes, une diminution des litiges et autres écarts de qualité, donc, in fine, une amélioration de la satisfaction des clients.



Albert Quentrec  
Directeur  
des Ressources Humaines  
et de la Qualité

### Coupon-réponse

Société :

\_\_\_\_\_

Nom et prénom :

\_\_\_\_\_

Fonction :

\_\_\_\_\_

Adresse :

\_\_\_\_\_

Téléphone :

\_\_\_\_\_

E-mail :

\_\_\_\_\_

### Oui, je souhaite :

(sans frais ni engagement)

- m'abonner à "La lettre IGREC"
- recevoir une documentation sur les activités de IGREC
- un contact ou un rendez-vous



IGREC s.a.  
Les Hauts de Montaboulet  
81470 Maurens-Scopont  
Tél. : 05 63 82 10 10  
www.igrec.fr