

COVERIS, le moteur d'une formule 1

Pour réduire durablement l'encours commercial des clients qui lui confient la gestion du poste clients, la société IGREC utilise le progiciel de gestion COVERIS édité par le groupe Essentiel Software dont le Président est Alain Léonhard. COVERIS couvre 50% du parc installé en France avec plus de 200 clients. COVERIS est un outil utilisable en interne dans l'entreprise ou à l'extérieur via une liaison Internet. IGREC peut donc travailler sur son propre COVERIS ou, le cas échéant, sur celui installé chez ses Clients Partenaires.

Partant de l'analyse du métier de credit manager au quotidien, Alain Léonhard s'est posé la question suivante : comment disposer de toutes les informations nécessaires sur un écran et intégrer les nouveaux outils de productivité (internet, CTI - couplage téléphonie, informatique -, messagerie, outils bureautiques, GED - gestion électronique de documents -, fax, mails automatiques...)? C'est ainsi que COVERIS est né il y a 6 ans.

Programme standardisé par définition, COVERIS fédère et organise l'information client, optimise la relance, réduit les litiges et anticipe le risque client. En réalité, pour IGREC, COVERIS est une boîte à outils qui lui sert à définir, à travers un générateur d'écrans, le programme personnalisé qui correspond à la configuration et aux souhaits de chacun de ses Clients Partenaires. Cela signifie, entre autres, que le Client Partenaire ne procède à aucun développement informatique et qu'il n'a pas à investir dans un logiciel spécifique. Il peut accéder à certaines fonctionnalités de COVERIS grâce à une licence d'utilisation dont IGREC le fait bénéficier dans le cadre de la convention de gestion de ses encours.

Le Client Partenaire transmet ses fichiers à IGREC qui les intègre dans COVERIS. IGREC se charge d'y ajouter les informations complémentaires concernant aussi bien les données comptables et commerciales de ses débiteurs, que les échéances, les montants en débit et les différentes phases du dossier.

A partir de là, COVERIS assure plusieurs fonctions d'assistance à l'équipe d'IGREC dédiée exclusivement au service d'un Client Partenaire :

- automatisation des tâches de relance téléphonique pour un gain de temps optimal,
- accélération de la gestion des litiges en formalisant les procédures de relance interne,
- prévention et contrôle du risque client,
- organisation des tâches avec le "workflow" (relance et litiges) et l'agenda électronique,
- édition tous les jours d'un reporting fiable et complet,
- partage de l'information avec toutes les personnes concernées.

Un pilotage tout en finesse

COVERIS dispose d'un outil d'analyse décisionnel qui permet un pilotage tout en finesse du poste clients. De plus, chaque matin, COVERIS propose à l'utilisateur un tableau de bord, un "fil rouge du quotidien", c'est-à-dire une liste de travaux à effectuer, classée par ordre prioritaire, ainsi qu'un ensemble d'alertes (date d'échéance, litige dépassé, etc...).

Dans certains cas, COVERIS permet même un pilotage en double commande : le client partenaire peut vouloir externaliser la gestion de l'essentiel de son poste clients mais se réserver le traitement d'une partie de la clientèle, comme c'est le cas de Geodis Bourgey-Montreuil, client de tout premier plan chez IGREC. Cette solution correspond à l'évolution du métier en apportant plus de souplesse dans le partage des tâches.

Ce progiciel est en constante évolution. Alain Léonhard et son équipe travaillent actuellement sur de nouvelles fonctionnalités comme, par exemple, l'optimisation des procédures de contentieux avec simulation des coûts des procédures et choix des intervenants dans la procédure. De même, Alain Léonhard suit de près les nouvelles fonctionnalités mises au point par les fabricants de base de données des systèmes d'exploitation (par exemple, la synchronisation des informations sur les tablettes de travail) pour les intégrer dans COVERIS.



Alain Léonhard
Président
Essentiel Software

*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

Igrec, une autre logique du poste clients.

La lettre



3 nouvelles références :

La société IGREC annonce la signature de trois nouveaux contrats, autant de Clients Partenaires prestigieux qui lui font confiance.

Secteur Services

• **National Citer**, société de location de véhicule au chiffre d'affaires de 110 millions d'euros, a décidé d'externaliser le suivi et la relance d'une partie de ses comptes-clients (environ 1/3 de son encours) auprès de la société IGREC. Dès le troisième mois d'intervention le montant des créances recouvrables échues à plus de 60 jours a été réduit de 30%.

Secteur Industrie

• **PCM Pompes**, l'un des meilleurs spécialistes mondiaux des pompes volumétriques, a confié en avril, pour une première période de trois ans la gestion de tout son encours clients France. IGREC a d'ores et déjà enregistré des résultats spectaculaires sur l'optimisation du crédit-client.

Secteur Électronique

• **Radiospares**, leader sur le marché de la VPC en BtoB avec plus de 100 000 références produits, a confié tout récemment à IGREC le suivi et la relance de l'encours échue et non échue de ses grands comptes clients (2500 environ).

“Désespérément seul !”

Situation insolite que la nôtre : IGREC est une société qui souhaiterait avoir des concurrents. Probablement la rançon d'un succès qui depuis plus de dix ans attire un nombre toujours plus important de Clients Partenaires. Ces derniers apprécient l'approche dynamique développée par IGREC qui, jusqu'alors, est peut-être restée par trop confidentielle. Tout récemment, ce sont encore trois sociétés qui nous ont fait confiance : National Citer, PCM Pompes et Radiospares. Une démarche qui leur permet de recouvrer rapidement leurs créances tout en conservant de bonnes relations commerciales avec leurs clients.

Mais en ce qui concerne la concurrence, le fait est là, nous demeurons les seuls à exploiter avec professionnalisme un gisement qui mériterait d'être plébiscité par des confrères. De la difficulté d'être pionnier pour défricher un territoire pratiquement vierge... Nous souhaiterions vivement, en effet, avoir de véritables concurrents pour, avec nous, cultiver les vertus du concept que nous avons mis au point : la relance préventive des clients associée à une démarche qualité. Le marché est immense et, comme il est dit dans les Écritures : “Tous sont appelés à la moisson”.

Convaincre plutôt que contraindre

Plus nous serons nombreux à développer ce concept avec professionnalisme, plus les entreprises seront bénéficiaires et pourront découvrir l'intérêt de la relance préventive - avant échéance - qui consiste à convaincre plutôt qu'à contraindre.

Notre objectif prioritaire consiste à aider les entreprises à réduire leurs encours clients. La relance avant échéance a précisément pour but de s'assurer du paiement de la créance à date contractuelle. Elle est d'une redoutable efficacité. Elle se traduit rapidement par une remontée plus rapide du cash, donc une amélioration du BFR (Besoin en Fonds de Roulement) et, parallèlement, par une amélioration de la qualité des relations clients grâce à une réduction des écarts de qualités. Nous pratiquons également, selon les mêmes méthodes, le recouvrement actif des créances échues.

Un recouvrement efficace suppose obligatoirement une équipe dédiée de spécialistes méthodiquement et patiemment formés, dont la seule préoccupation doit être d'obtenir les règlements à la date prévue ou, à défaut, d'identifier et de qualifier les motifs de retard ou de blocage des paiements afin d'y apporter, au plus vite, une réponse adaptée.

Comme on l'aura compris, IGREC ne s'identifie ni aux sociétés de recouvrement “traditionnelles” qui interviennent ponctuellement sur les créances en fin de vie ou sur du recouvrement précontentieux, ni aux centres d'appels aux process industrialisés de la relation (appels cadencés, automatisés, listes d'arguments de contre-objection, etc...) qui robotisent les ressources et qui vont à l'encontre de l'ouverture et de la sollicitation de l'intelligence. Nous rencontrons beaucoup d'entreprises souvent déçues voire traumatisées par de telles solutions. Échaudées, ces entreprises remettent en cause la décision stratégique de l'externalisation.

Individualiser et personnaliser le contact

IGREC, contre une approche réductrice du métier, va à la découverte des différents univers et personnalités. La ligne de conduite est de rendre les esprits ouverts à l'écoute, à la compréhension, à la négociation et, par effet immédiat, individualiser et personnaliser le contact : satisfaire et fidéliser tout en concrétisant le paiement à date. Espérons que nous ne prêcherons pas trop longtemps dans le désert et que nos méthodes, plébiscitées par nos Clients Partenaires, seront bientôt développées également par de futurs confrères car, comme le dit la chanson : “la solitude, ça n'existe pas !”.



Jean-Paul Duval
Président
et Directeur Général

La Lettre IGREC est publiée par IGREC, s.a.s. au capital de 236 200 €.

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

Le saviez-vous ?

- Les retards de paiement en BtoB 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) :
 - 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.



IGREC au service de Canon, image d'une success story.

Interview de Jean-Louis Grégoire
Président-Directeur Général de CANON France

Jean-Louis Grégoire est Président de CANON France, société spécialisée dans la commercialisation et la maintenance de systèmes d'impression. Il y a trois ans, il a décidé d'externaliser la gestion et la relance du poste clients de trois entités auprès de la société IGREC. Il confia tout d'abord la "région Ile-de-France", puis la filiale CANON Finance et enfin la filiale Fac Simile IDF.

En "région Ile-de-France", CANON réalisait un chiffre d'affaires de 150 millions d'euros. "J'ai demandé à IGREC de venir nous prêter main forte, explique Jean-Louis Grégoire, car nous avions un problème de recouvrement de créances à plus de 90 jours de la part de clients grand compte, essentiellement des administrations disposant d'un parc de matériels dispersés et d'une facturation décentralisée. IGREC a immédiatement délégué une partie de son personnel, s'est très vite imprégnée de l'état d'esprit, des modes opératoires, de manière à devenir opérationnelle en quelques jours. **En moins d'un an, l'encours échu a diminué de 60%.**"

"Ce qui m'a frappé lors de cette première intervention, c'est la très grande réactivité d'IGREC, leur parfaite connaissance du métier et leur aptitude à se substituer à nous auprès des clients", souligne le Président de CANON France qui ajoute : "leurs fiches écarts qualité / litiges permettent d'identifier l'origine du blocage".

Après ce premier succès, le challenge représenté par CANON Finance n'en était que plus ardu : 15 millions d'euros de créances exigibles dus notamment à deux mutations informatiques étaient à recouvrer dont plus de 60% à 90 jours. Les résultats sont là : "très vite on a constaté le dégonflement de cette balance et à l'issue de 18 mois, cet encours ne représentait plus que 8 millions d'euros dont 25% supérieurs à 360 jours et 45% à 90 jours", constate Jean-Louis Grégoire. Mais cela ne s'est pas fait tout seul. La société IGREC a pris les grands moyens, mobilisant pas moins de 15 personnes sur ce dossier, et prenant le temps d'une période de tests de près de six mois compte tenu de la difficulté du poste clients composé de petits et grands comptes décentralisés et très différents, avant de traiter la totalité de l'encours. Le secret de la formule ? Tout le travail de back-office d'IGREC constitué par des réunions hebdomadaires avec le service de recouvrement local, la direction générale, et une liaison informatique directe avec CANON.

On comprend mieux alors pourquoi de grands groupes comme CANON n'hésitent pas à externaliser : "il faut savoir déléguer et externaliser les activités qui ne

sont pas dans notre pôle d'expertise", affirme le Président qui ajoute, **"même si l'externalisation a une incidence non négligeable en termes de coût, on rentre vite dans nos frais et on en tire rapidement de larges bénéfices à terme en matière de trésorerie et de satisfaction client"**.

Le cas rencontré dans la filiale Fac Simile IDF est tout autre puisqu'il convient de suppléer à l'absence de collaboratrices en arrêt longue maladie. Il a été demandé à la société IGREC de procéder à des interventions ponctuelles de 3 à 6 mois pour rattraper l'encours échu et de repositionner chacun des clients sur des conditions de règlement répondant aux exigences du groupe. L'expertise d'IGREC a été particulièrement appréciée dans ce cas : "ces interventions nous ont aidés vis-à-vis des clients qui sont restés persuadés de la permanence de notre service", avoue Jean-Louis Grégoire. **Là aussi, l'encours échu est réduit de 50% en moins de six mois.**

Le Président veut mentionner également le rôle des reportings mensuels présentés par IGREC à ses clients partenaires : "ce système de reporting très complet est pour nous d'une grande aide. Les rapports préparés par Mme Céline Bonnet, Responsable de la Production chez IGREC, nous permettent de connaître chaque cause de non-paiement ainsi que les principaux clients qui ne respectent pas leurs échéances - souvent un problème d'organisation plus que de mauvaise foi de leur part - et de réagir dans la foulée".

Mais le métier d'IGREC s'inscrit aussi dans le cadre d'une démarche qualité destinée à améliorer les relations clients : **"IGREC, en se fondant dans la chaîne de fonctionnement de CANON, est parvenue à réduire sensiblement les litiges de fond"**, explique Jean-Louis Grégoire qui met en avant un critère révélateur : "le nombre de lettres de réclamations de clients a très sensiblement diminué depuis l'intervention d'IGREC".



Jean-Louis Grégoire
Président-Directeur Général
CANON France

Le Credit Manager face au défi de l'externalisation.

Interview de Marc KERIO
Président de l'AFDCC
Association Française des Credit-Managers et Conseils
Credit Manager de Whirlpool France

Comment a évolué le métier de credit manager ces dernières années ?

C'est un métier à forte valeur ajoutée. Nous constatons que cette fonction attire de plus en plus de jeunes diplômés qui considèrent que la fonction est fortement orientée sur l'analyse financière, nous indique Marc Kerio, se basant sur l'enquête 2004 AFDCC / R.Half International "Credit Managers, qui êtes-vous ?", dans laquelle 65% des réponses placent cette activité en tête.

La profession se féminise assez rapidement depuis les 4 dernières années, bien qu'encore majoritairement masculine (67% des effectifs). Ainsi, sur la tranche d'âge 30-45 ans, on atteint la parité en 2004. L'âge moyen des credit managers est de 41 ans.

Les credit managers sont issus principalement de formations universitaires, filière BAC + 2 et écoles de commerce. Ils possèdent de plus en plus souvent une double formation (combinaison d'un cursus universitaire ou d'une école de commerce avec un diplôme étranger).

L'externalisation de certaines fonctions support dans le domaine du credit management vous paraît-elle devoir se développer en France à l'instar de ce qui se passe dans les pays anglo-saxons? Plus particulièrement, l'externalisation de la relance clients, avant et après échéance, vous paraît-elle avoir un intérêt spécifique ?

L'externalisation est un choix stratégique d'entreprise. Elle est bien souvent fonction du profil des clients de l'entreprise concernée et également de la taille de l'entreprise.

En ce qui concerne la relation client qui comprend notamment la relance, le traitement des litiges et le recouvrement, en relation avec les équipes de vente, l'administration des ventes et le service crédit/recouvrement, mon opinion est que des actions de relances en nombre peuvent se concevoir dans un schéma d'externalisation.



Marc Kerio
Président de l'AFDCC
Credit Manager
de Whirlpool France

L'entreprise devra trouver les ressources soit en interne soit en externe ou pourquoi pas les deux, dans le but d'accélérer son cash !

La relance qui repose en grande partie sur un contact direct avec le client est un sujet très sensible puisqu'elle touche aux relations commerciales et son externalisation doit donc être étudiée avec soin, tant au niveau du choix du partenaire que du cahier des charges et des dispositions contractuelles qui fixent les obligations des parties, la répartition des tâches et les résultats attendus.

En effet, la décision d'externaliser cette action s'inscrit nécessairement sur une période longue et ne peut se faire que dans le cadre d'un partenariat étroit avec le prestataire qui sera choisi pour son professionnalisme et son expérience.

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