

Quand faut-il externaliser la relance client avant échéance ?

Généralement, la décision d'externaliser la relance client avant échéance intervient lorsque l'entreprise prend conscience de générer des litiges qu'elle découvre trop tardivement, et qu'elle souhaite redimensionner le service crédit / recouvrement, celui-ci ne pouvant être renforcé, notamment pour intervenir dans l'un ou l'autre cas suivant :

- le poids de l'encours échoué approche ou dépasse le seuil de 10 à 20% de l'encours global ;
- l'activité de l'entreprise est sujette à de nombreux litiges, ce qui provoque un engorgement des services internes et l'accumulation des retards de paiement ;
- la balance âgée fait apparaître en permanence de nombreuses créances en retard de règlement de plus de 60 jours d'échéance ;
- l'entreprise connaît une forte saisonnalité ou une croissance rapide des ventes avec un encours qui augmente excessivement, lors d'acquisition ou de fusion par exemple ;
- le service en interne a perdu de sa productivité et s'érode.
- l'entreprise décide de se focaliser sur son cœur de métier et délègue son encours à un partenaire expert.
- l'entreprise décide d'inscrire la relance avant échéance dans le cadre de l'amélioration de la satisfaction du client.



Hiver 2004-05 | N°3

PCM Pompes : un cas d'école.

PCM Pompes est l'un des meilleurs spécialistes mondiaux des pompes volumétriques. Son chiffre d'affaires 2004 s'élève à 47 millions d'euros réalisé auprès de 5 800 clients.

Lolita Escalada
Directrice financière

"Le point fort d'IGREC, c'est de créer une dynamique"



L'expérience d'externalisation du poste clients de PCM Pompes va devenir sans doute un cas d'école tant il est exemplaire d'une démarche que devraient adopter toutes les entreprises qui ont le souci de faire rentrer le "cash". Lolita Escalada, directeur financier, raconte :

"Fin 2002, les créances échues représentent 28% du poste clients. Niveau jugé inacceptable pour nous et nos actionnaires. Nous décidons de réagir.

Première étape : début 2003, un projet "créances clients" est lancé pour sensibiliser le personnel. Décision est prise de traiter les créances France (20% du chiffre d'affaires) au sein de la direction commerciale et financière, tandis que le suivi des factures Energie est confié aux services commerciaux et l'Export à un cabinet extérieur. L'échu est ramené à 20 % dès le mois d'août.

Deuxième étape : fin 2003, rédaction d'un cahier des charges, en vue d'un appel d'offres pour externaliser la gestion du poste clients France. En mars 2004 la société IGREC est retenue et nous signons avec elle un contrat pluriannuel.

Troisième étape : dès l'entrée en lice d'IGREC l'apurement de l'encours permet de faire tomber l'échu à 10% en avril, puis 7,11% en juillet, 6,53% en septembre avec une performance à 4.66% en octobre".

Qu'elle est donc le secret de la formule d'IGREC ?

"Son approche répond parfaitement à notre cahier des charges :

- La relance avant échéance permet de s'assurer du paiement de la créance à date contractuelle, un contrôle qualité en quelque sorte.

- Après chaque relance un reporting précis est adressé par messagerie électronique à la direction financière, aux services commerciaux et SAV. Nous exigeons des informations "poussées", comme nous disons dans notre jargon, qui nous permettent de classifier l'écart-qualité signalé et de le transmettre à qui de droit pour qu'il y soit remédié en temps réel.

- Un signal de blocage de compte, après trois reports d'échéance non honorée, est envoyé à la direction financière et aux services commerciaux.

- Un signal d'alarme est également émis si la société IGREC ne parvient pas à joindre le débiteur au téléphone. Nous dépêchons alors un commercial qui se rend chez le client.

- Si besoin, nous demandons à IGREC de préparer et d'envoyer directement les dossiers au contentieux, tout en nous tenant informés en parallèle.

- Le progiciel de gestion Coveris utilisé par IGREC permet à mes services de disposer de toutes les informations nécessaires selon le programme personnalisé qui correspond à la configuration que nous avons souhaitée.

- Enfin, nous tenons une réunion mensuelle, alternativement chez nous à Vanves et chez IGREC à Caraman (où trois personnes sont dédiées exclusivement à notre compte). Bientôt, ces réunions prendront la forme de visioconférence".

Pensez-vous pouvoir faire encore mieux ?

"IGREC est optimiste et compte améliorer encore la dernière performance mensuelle connue de 6,53%. Nous sommes convenus de faire évoluer le contrat tous les ans.

Forts de ce premier succès qui fait suite à une expérience décevante, il faut en convenir, avec l'autre cabinet qui travaillait à l'international à partir de centres d'appels "exoti-