

## 8.2. Euler Hermes, assureur-crédit : un partenaire pour développer son business

Au-delà du recouvrement et de l'indemnisation, l'assureur-crédit Euler Hermes Crédit Insurance (Groupe Euler Hermes actif dans une cinquantaine de pays) possède une grande connaissance de marché économique mondial : l'une de ses tâches est l'évaluation de la solvabilité d'environ 40 millions de clients actuels et potentiels de ses assurés. Usine Entreprise a rencontré Marc Petre, Risk Director Euler Hermes.

Quel est, en quelques mots, le métier de base d'Euler Hermes?

Marc Petre

«En très simplifié: le métier de base d'Euler Hermes est la vente aux entreprises de contrats d'assurance, couvrant le risque du non-paiement de leurs clients, que ces derniers se situent en Belgique ou à l'étranger. Les entreprises clientes délèguent chez nous le travail consistant à examiner à tout moment la solvabilité de leurs clients (réels ou futurs). Euler Hermes détermine, sur base d'analyses, une couverture. S'il advenait qu'un client ne paie pas, il s'engage à tout mettre en œuvre pour récupérer la créance et, si ce client devait faire faillite, à indemniser son client.»

Vendez-vous ce produit à toutes les entreprises?

Marc Petre

«Nous vendons ce produit à toutes les entreprises désirant grandir et exporter, susceptibles d'être un jour confrontées au risque de non paiement de leurs clients. Les montants couverts sont naturellement variables selon la taille de l'entreprise. Pour la PME en particulier, qui n'a pas à sa disposition un département financier spécifique comme c'est le cas dans les multinationales, avoir un partenariat avec nous peut être une façon de déléguer un souci permanent, de ne plus risquer sa vie en dépendant du non paiement éventuel d'un client important, par exemple.»

Ceci est encore plus important dans le cadre de l'exportation?

Marc Petre

«La Belgique étant un petit pays, la plupart des entreprises exportent. Mais la majorité (surtout lorsque l'on parle des PME) exporte au sein des frontières de l'Union européenne, en Allemagne, en France et aux Pays-Bas, essentiellement.

Si je suis une PME et que je sors des frontières européennes pour exporter en Chine, puis-je prendre une assurance-crédit chez Euler Hermes?

Marc Petre

«Absolument. Nous couvrons l'ensemble des pays du monde, à l'exception de quelques pays se trouvant dans des situations économiques et politiques extrêmes et dans lesquels il est difficile, voire impossible d'obtenir des informations correctes, dans lesquels il n'y a, par exemple, pas de structure juridique disponible pour récupérer une créance. Mais ce sont des exceptions.»

Comment est organisé le travail au sein du Groupe?

Marc Petre

«Le Groupe est divisé en entités, chacune responsable d'une zone géographique. Je suis, par exemple, responsable de la qualité de l'information concernant les risques pour la Belgique et le Luxembourg, tant pour les fournisseurs belges et luxembourgeois assurés dans ces deux pays que pour les fournisseurs du monde entier livrant à des entreprises belges ou luxembourgeoises. Quand une PME belge exportant en France est assurée chez nous, que ce soit l'information, l'analyse du risque ou la récupération du recouvrement, tout le travail est effectué par nos collègues français. C'est donc le principe de la proximité du risque qui est d'application. Plus vous êtes proche physiquement du risque, plus vous êtes à même d'évaluer sa qualité et sa solvabilité. En outre, vous connaissez la langue, ainsi que l'environnement économique et juridique. Ce système permet donc une économie d'échelle.»

Quel est votre principal concurrent?

Marc Petre

«L'auto assurance. Le chef d'entreprise qui se dit je suis assez solide pour travailler seul. Souvent, le chef d'une telle entreprise part du principe que sa clientèle est stable, qu'il connaît sa clientèle. Avec la terrible crise économique qui nous a frappés en 2008, ce sentiment de sécurité se voit cependant ébranlé. Les années 2008 et 2009 ont été catastrophiques au niveau des faillites dans le monde entier. Tous les pays et tous les secteurs ont été, à un moment donné ou à un autre, touchés. Les entreprises ont des baisses de chiffre d'affaires extrêmement sensibles, allant de 20 à 25%.»

N'y a-t-il pas tendance, en période de crise, de faire l'impasse sur des frais comme ceux liés à la prise d'une assurance-crédit?

Marc Petre

«Il y a en réalité un double mouvement. Soit les réactions vont dans le sens de la «chasse aux coûts»: les dépenses de formation et de publicité sont, par exemple, réduites de manière drastique. Les assurances peuvent faire partie de cette attitude, mais ce que nous constatons dans un certain nombre de cas, notamment en Belgique (où en 2009, on a dépassé les 10.000 faillites), c'est qu'il y a une véritable prise de conscience du risque.

Euler Hermes a sans doute également ressenti les retombées de cette crise. Dans quelle mesure et avec quel(s) constat(s)?

Marc Petre

«Nos concurrents ont perdu de l'argent; quand à nous, nous avons réalisé un tout petit bénéfice au niveau du groupe. En ce qui concerne la Belgique, nous sommes dans le rouge en 2009. Par rapport aux primes encaissées, nous avons payé beaucoup plus de sinistres. C'est normal que nous soyons dans le creux du cycle, malgré tous les mécanismes de prévention que nous avons mis en place.»

Avez-vous reçu un appui de la part des organismes publics?

Marc Petre

«Contrairement aux banques, nous n'avons pas reçu d'aide de l'Etat. Nous avons donc continué à faire notre métier en étant, bien entendu, plus prudents et plus restrictifs. Même si 2010 est encore une année de transition, nous espérons qu'elle sera meilleure. Une entreprise a trois façons de se financer: soit via des fonds propres, soit via les banques, soit via des négociations concernant les délais de paiement avec ses fournisseurs. Or, il semble que de nombreuses entreprises aient opté pour cette troisième solution, au détriment du crédit bancaire. Et le crédit inter entreprises est en partie couvert par l'assurance-crédit.

Comment voyez-vous l'avenir du secteur de l'assurance-crédit dans un avenir proche?

Marc Petre

«Le monde asiatique (avec la Chine en tête) est déjà sorti du marasme de la crise et a même atteint un niveau supérieur par rapport à celui atteint avant la crise; et les Etats-Unis vont suivre. Le redressement en Europe, par contre, ne surviendra sans doute pas avant 2011. Elle est donc quelque peu à la traîne. Les Chinois et les Américains ont investi massivement dans des plans de relance, tandis que chez nous, ces investissements ont été effectués de manière plus disparate. En termes de dynamisme et de réactivité, l'Europe a toujours été plus lente. Euler Hermes ne pronostique donc pas une bonne année 2010, malgré une amélioration à partir du deuxième semestre. En Belgique, par exemple, nous nous attendons encore à une augmentation des faillites de 5 % par rapport à 2009. Plusieurs entreprises ont fait le gros dos en 2009, essuyant une baisse de leur chiffre d'affaires. Ce sont maintenant les moyens qui leur manquent pour réinvestir, acheter de nouvelles marchandises. C'est donc le financement du redémarrage qui pose problème.

Euler Hermes a mis sur pied le GRADE, un indicateur permettant de répondre à la question «tel fournisseur est-il solvable?». Il s'agit donc d'un outil analysant la solvabilité des clients, partenaires et fournisseurs de vos clients.

Marc Petre

«Il s'agit en réalité d'un rating donnant une indication sur la qualité d'une entreprise. Sur une échelle de 1 à 10, si l'entreprise a un GRADE 1, la probabilité que cette entreprise tombe en faillite dans les 12 mois est quasiment nulle. Le GRADE 5 est le degré moyen. Le GRADE 10 reflète une entreprise en faillite. Euler Hermes établit un GRADE sur toutes les entreprises dans le monde avec lesquelles nos clients (et donc, nous-mêmes) pourraient un jour être amenés à prendre un risque. Cet outil permet également, via des courbes, de constituer des visions concernant la répartition clients d'un assuré. Cette base de données n'est naturellement pas figée. Elle est en perpétuelle mutation. Pensez au secteur automobile. Du jour au lendemain, ce secteur qui était hyper sécurisant est devenu à l'inverse, un secteur à haut risque. Le GRADE est donc également un bon clignotant, un signal d'alarme nous permettant de prévenir nos clients.»

C'est un rôle de prévention?

Marc Petre

«Oui, c'est un rôle très important que nous jouons auprès de nos clients: nous les avertissons lorsqu'il y a des signes de dégradation. Nous leur conseillons alors, par exemple soit de raccourcir le délai de paiement, soit de changer de fournisseur, etc.»

Peut-on imaginer une entreprise assurée à 100%?

Marc Petre

«Ce que Euler Hermes propose, c'est un partenariat. Il y a toujours une notion de gestion de bon père de famille: l'assuré doit remplir sa part de contrat. Nous sommes là pour accompagner une entreprise cliente qui veut développer son business. Nous sommes payés sur le chiffre d'affaires que nous couvrons et il est donc normal que nous prenions une part de risque. Il faut donc trouver un juste équilibre dans la relation de partenariat.»

## LES ROLES DE EULER HERMES

Toute entreprise, de la PME à la multinationale, vendant des biens ou des services, peut recourir à l'assurance-crédit. Trois rôles principaux peuvent être dégagés.

- **Prévention et surveillance**  
Euler Hermes évalue la solvabilité des clients actuels et potentiels des assurés. Elle communique instantanément à ses clients tout signe de «dégradation».
- **Recouvrement**  
Euler Hermes est engagée dans la récupération de créance, soit via une solution à l'amiable; soit via une procédure judiciaire.
- **Indemnisation**  
Si une créance reste impayée, Euler Hermes indemnise l'entreprise assurée.

## LES CINQ POLICES D'E.H.

Cinq polices d'assurance sont proposées aux entreprises, de la PME à la multinationale. Parmi elles, deux sont dédiées particulièrement aux PME: la Police OPTIMA et la Police B-Sure.

- Police Optim@  
Pour les PME avec un CA. jusqu'à 4 millions d'euros.
- Police B-Sure  
Pour les PME d'au moins 3 ans, avec un CA. annuel de 10.000 à 10 millions d'euros, n'ayant connu aucun défaut de paiement depuis 3 ans.
- Police Montoyer  
Pour les sociétés commerciales avec un CA. supérieur à 250.000 euros.
- Police 360°  
Couverture conjointe du risque commercial et politique pour les sociétés commerciales internationales.
- Police Mondiale  
Pour les sociétés transnationales souhaitant bénéficier d services décentralisés pour leurs filiales à l'étranger.

[www.eulerhermes.be](http://www.eulerhermes.be)

## QUELQUES CHIFFRES

- Euler Hermes, né en 1929, est le leader 1 mondial avec 38% de PDM.
- Le Groupe est présent dans une cinquantaine de pays.
- Euler Hermes est coté à la Bourse de Paris.
- Euler Hermes compte 6.200 collaborateurs (dont +/- 200 en Belgique, chez Euler Hermes Credit Insurance).
- 57.000 clients dans le monde.
- Le Groupe dispose d'une banque de données de plus de 40 millions d'entreprises dans le monde, offrant un aperçu détaillé et actualisé du monde des affaires internationales.