



Euler Hermes France

« Euler Hermes assume les risques à notre place »

Cas client

Région	Secteur	Enjeux	Bénéfices
➤ Région parisienne	➤ Vente de métaux pour des applications mécaniques	➤ Limiter au maximum le risque d'impayé ➤ Détecter et ne travailler qu'avec les clients solvables	➤ Réseau d'informations risque domestiques et export d'excellente qualité ➤ Experts Euler Hermes fiables et réactifs ➤ Gestion sereine du poste client

Témoignage d'Emmanuelle Zerah, Direction générale de Comptoir Général des Métaux

Quels sont vos principaux besoins et à quels objectifs qualitatifs et quantitatifs doit répondre votre contrat d'assurance-crédit ?

Au moment des événements de mai 1968, mon père qui avait fondé l'entreprise en 1957, a pris peur et a préféré souscrire à un contrat d'assurance-crédit. Nous avons depuis cette date toujours été assurés, et sommes toujours pleinement convaincus des bénéfices de cette solution.

De par notre activité, la vente de métaux pour des applications mécaniques, nous avons un panel de clients très diversifiés. Ce sont aussi bien des donneurs d'ordre, qui n'ont aucun problème de solvabilité, que des sous-traitants de toutes tailles et éparpillés partout en France et même à l'étranger. La plupart du temps nous ne les connaissons pas physiquement et nous n'avons pas la capacité en interne d'étudier leur situation financière au cas par cas. Enfin, nous estimons que ce n'est pas notre métier, et préférons déléguer ces missions à des professionnels, à savoir notre assureur-crédit.

Nous avons davantage confiance dans les informations d'un assureur-crédit, car à l'inverse d'une société d'informations classique et de par sa nature d'assureur, il assume les risques à notre place.

Notre objectif était donc triple : obtenir de l'information sur nos clients, s'assurer contre le risque d'impayé et détecter des opportunités pour prendre des commandes sur de nouveaux clients solvables.

Quelles solutions avez-vous mises en place et quels sont les résultats obtenus en termes de performance ?

Nous avons fait le choix d'assurer l'ensemble de notre portefeuille client France et export, avec Euler Hermes.

Au quotidien, à chaque nouvelle demande de devis, nous vérifions directement dans EOLIS, la plateforme de gestion en ligne de notre contrat, si Euler Hermes a des informations négatives sur la situation financière du client puis nous effectuons des demandes de garantie à hauteur des bons de commande des clients.

En cas de besoin d'encours supplémentaires par rapport à ce qui nous a été accordé, nous faisons des demandes de garanties additionnelles CAP ou des demandes de couvertures temporaires auprès de la Direction de l'Arbitrage, le service qui délivre les garanties. Ces moments sont l'occasion d'échanger avec l'arbitrage en direct ou via notre courtier, nous sommes écoutés et entendus par les arbitres car ils savent que nous ne demandons pas n'importe quoi, n'importe quand. Lors d'un refus, nous cherchons à en connaître les raisons et incitons notre client à transmettre les informations manquantes à Euler Hermes le cas échéant. Ceci dans le but d'obtenir du crédit. A contrario, lorsque nous obtenons une garantie alors que nous savons que notre client ne va pas bien, nous n'accordons pas nécessairement de crédit à notre client et pouvons exiger un paiement d'avance. Nous ne sommes pas des « mercenaires de l'assurance-crédit », notre volonté de ne pas avoir de sinistres est réelle.

Nous sommes satisfaits de notre taux de couverture et de la qualité des informations qui nous sont transmises par les équipes de l'arbitrage et notre courtier. Nous avons des doutes lors de nos premières demandes de couverture à l'export qui se sont vite estompés car Euler Hermes dispose d'un vrai réseau mondial qui lui permet de bénéficier d'informations fiables à l'export.

En résumé, l'assurance-crédit nous procure de la tranquillité, nous permet de limiter au maximum nos risques et nous permet de travailler avec les clients solvables.

Comment votre courtier vous accompagne-t-il au quotidien pour gérer vos enjeux ?

Nous avons choisi de nous assurer directement auprès d'Euler Hermes en passant par leur réseau de vente directe : Euler Hermes SFAC Direct. Nos interlocuteurs sont donc très proches de tous les services d'EH, ce qui simplifie énormément les relations.

Au quotidien, nous sommes en relation avec des interlocuteurs qui nous connaissent très bien et répondent pleinement à nos besoins. Nous sommes extrêmement satisfaits du service, de la réactivité des équipes et de la qualité de la relation que nous avons réussi à instaurer. Nous travaillons dans un climat de partenariat, de transparence et de confiance.



Société : Comptoir Général des Métaux
Chiffres d'affaires : 17 M€
Nombre d'employés : 45

Grâce à la proximité de notre chargé de clientèle avec toutes les équipes métier de l'assureur, nous avons un service très réactif et un accompagnement au quotidien de grande qualité. D'autre part, nous apprécions aussi la capacité d'analyse des interlocuteurs en charge de notre contrat chez Euler Hermes SFAC Direct.

Pour quelles raisons avez-vous choisi Euler Hermes ? Quels sont d'après vous les points forts d'Euler Hermes ?

Euler Hermes est non seulement un acteur solide du marché de l'assurance-crédit, mais aussi leader sur notre secteur d'activité. Leur point fort réside dans leur réseau de délégations dense et efficace qui permet une information d'excellente qualité, et dans les relations étroites entre l'arbitrage et les délégations qui permettent à chacun d'être proche du terrain et d'avoir une très bonne connaissance des entreprises.

Au quotidien, nous apprécions leurs qualités d'écoute, d'expertise et de proximité. Une fois par an, nous nous rendons à la 'Journée clients' organisée dans notre région. C'est l'occasion de rencontrer des experts de chaque service, et de faire un point sur un certain nombre de garanties afin d'avoir de l'information actualisée et d'en discuter en direct avec les arbitres.

Nous apprécions aussi leur volonté d'innovation qui se traduit par le lancement régulier de nouveaux produits et services afin de toujours mieux nous accompagner et nous sécuriser au quotidien. Nous n'achetons pas que des garanties mais surtout du service et de la réactivité.



Plus d'informations ?

Contactez-nous au
01 84 11 50 54

ou

visitez notre site
www.eulerhermes.fr