

A photograph of two men sitting in chairs, engaged in a conversation. The man on the left is wearing a blue and white striped shirt and glasses, gesturing with his hands as he speaks. The man on the right is wearing a white shirt and a dark tie, listening attentively. The background is a light-colored wall with a grid pattern.

Dossier de presse

Euler Hermes
France

Contact presse :

Lise De Maeseneire

Tél : + 33 1 84 11 44 29

lise.demaeseneire@eulerhermes.com

www.eulerhermes.fr



EULER HERMES

Our knowledge serving your success

A company of **Allianz** 

Sommaire

I - La société Euler Hermes France

- Qui sommes-nous ? Chiffres clés
- La signature Euler Hermes
- Les priorités d'Euler Hermes France
- Le Directoire
- Notre système d'évaluation des risques

II - L'appartenance à un groupe international : Euler Hermes

- Une présence internationale
- Les chiffres clés
- Les dates clés

III - Le métier

- Qu'est-ce que l'assurance-crédit ?
- Pourquoi protéger son poste clients ?
- Pourquoi s'assurer-crédit ?
- Le fonctionnement de l'assurance-crédit
- Les avantages d'Euler Hermes France

I - La société Euler Hermes France

1. Qui sommes-nous ?

Euler Hermes France, filiale du Groupe Euler Hermes, est le leader des solutions d'assurance pour le développement des entreprises en France et à l'international.

En tant qu'assureur-crédit, notre métier est de protéger les entreprises contre le risque d'impayés au travers de trois services à forte valeur ajoutée :

- La prévention des risques de non-paiement
- Le recouvrement des créances impayées
- L'indemnisation des pertes subies

Chiffres clés

- Part de marché d'Euler Hermes en France : 54% (Source : FFSA 2012)
- Chiffre d'affaires : 413,7 millions d'euros au 31/12/2012
- 200 milliards d'euros de transactions commerciales garanties en 2012
- +850 collaborateurs
- 23 délégations et 11 agences de recouvrement en France

2. La signature Euler Hermes

« Our knowledge serving your success »
« Notre savoir au service de votre réussite »

Aujourd'hui au cœur d'un groupe international, nous sommes à même de protéger les entreprises du risque d'impayés partout où les opportunités de marché les amènent. Nous avons harmonisé notre offre de services pour accompagner nos clients sur notre marché domestique comme à l'international et leur permettre de développer des relations commerciales pérennes et sûres.

Les trois piliers de notre signature (savoir, service, votre réussite) soulignent nos valeurs : partenariat, orientation clients, approche globale (des besoins de nos clients comme de leur présence géographique), qualité optimale et transparence.

Vision globale

En analysant des milliers d'entreprises chaque année, nous sommes aux avant-postes pour identifier et anticiper les évolutions économiques. Au-delà de la connaissance d'une entreprise, nous avons une vision globale de son environnement.

- Nos 1 500 analystes-crédit et arbitres suivent plus de 40 millions d'entreprises dans le monde.
- Nos économistes produisent des indices prédictifs par pays et par secteur.
- Nos 600 spécialistes du recouvrement apportent leur connaissance de l'environnement juridique dans le monde.

Nous sommes **présents dans 54 pays, qui représentent plus de 85% de l'activité économique mondiale** et collectons de l'information sur les entreprises dans les autres pays.

Nous investissons fortement et en permanence dans les outils et les hommes pour améliorer encore notre information. Et ce savoir est ensuite partagé au sein du groupe Euler Hermes.

Qualité optimale

Nos informations sont précises, détaillées, étendues, fiables et fraîches. Elles sont analysées localement par nos analystes crédit, puis sous un angle sectoriel par les arbitres. Ces **regards croisés** constituent notre force.

Nous avons la plus grande exigence dans notre qualité de service : 96% des demandes de garanties sur la France sont ainsi répondues en moins de 48h, et 81% tous pays confondus.

Nous mettons tout en œuvre pour préserver la trésorerie de nos clients avec en moyenne une indemnisation dans les 2 mois après l'arrivée de leur Demande d'Intervention Contentieuse.

Partenariats

Nous accompagnons nos clients au quotidien en leur proposant des solutions qui leur donnent une bonne visibilité et une grande sécurité dans leur développement.

Notre activité en témoigne, que ce soit avec la définition et la mise en place du CAP, lancé en un mois, et sa poursuite à travers le CAP EH/CAP+ EH domestique et export, notre produit simplifié Business Pass EH pour les TPE, notre gamme étendue de produits de caution, la solution Cloud de pilotage des risques et des opportunités sur l'ensemble du cycle de vente EH Intelligence by Sidetrade ou encore les montages financiers adossés à la cession de créances clients, proposés aux clients ou prospects pour optimiser leurs sources de financements et améliorer la présentation de leurs états financiers.

Tous ces exemples reflètent notre capacité à mettre en place des partenariats dans l'intérêt de nos clients.

3. Les priorités d'Euler Hermes France

Priorité 1 : une volonté de dialogue et de transparence avec les entreprises

Toute entreprise peut avoir connaissance de notre analyse en contactant directement l'une de nos 23 délégations régionales :

- En 2012, notre souhait de transparence s'est traduit par quelques 111 000 entreprises appelées ou rencontrées par nos collaborateurs
- Nos délégations sont en relation avec les entreprises locales et suivent régulièrement l'évolution de la situation financière de chaque entreprise sur lesquelles nos assurés nous demandent des garanties.
- Au niveau des départements, nous collaborons avec les structures de suivi du crédit mises en place par les Préfectures et participons activement aux réunions de médiation du crédit
- Nous disposons également d'une plateforme électronique - le site infosacheteurs - mettant à disposition des acheteurs leur notation et l'encours global dont ils font l'objet. Le site est accessible à l'adresse : <https://infosacheteurs.eulerhermes.com/>.
- Euler Hermes a joué un rôle moteur dans la formalisation de la convention pour la réforme de l'assurance-crédit établie avec Bercy (signature le 17 juin 2013).

Priorité 2 : le dialogue et la proximité avec nos clients

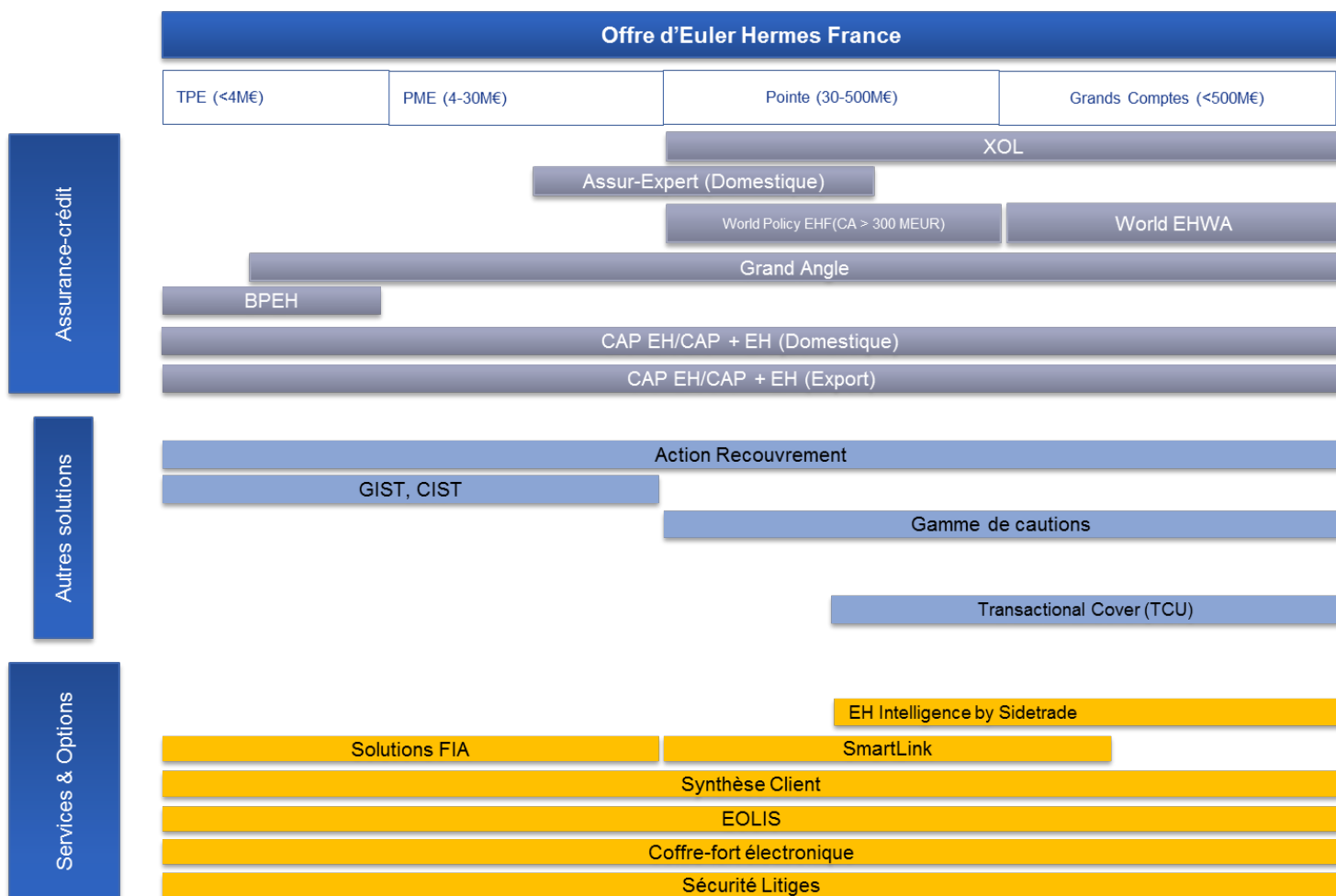
Nous proposons à nos assurés des rendez-vous avec nos experts métiers pour des points approfondis sur leur portefeuille clients ou leur contrat.

- + de 50 arbitres au contact des clients.
- Les contacts réalisés par les arbitres avec les clients ont doublé entre 2010 et 2012 : 7 300 contacts en 2012 vs 3 343 en 2010.
- Plus de 50 journées avec nos experts organisées en région sur l'année 2012 pour plus de 1000 clients. Plus de 16 000 décisions d'arbitrage rendues à l'occasion des journées clients.
- Organisation de rendez-vous recouvrement, où les experts rencontrent les assurés pour optimiser le recouvrement de créances impayées.
- Une équipe dédiée pour répondre à toutes les questions au quotidien de la gestion du contrat: arbitrage / recouvrement / facturation / EOLIS...

Priorité 3 : une offre d'outils diversifiée et élargie

Euler Hermes France a élargi son offre pour répondre aux nouveaux besoins de couverture et de financement des entreprises :

- Business Pass EH, une solution de protection du poste clients spécialement adaptée aux besoins des petites entreprises en termes de simplicité d'utilisation et de rapidité d'indemnisation.
- Protection contre le risque politique avec les solutions Transactional Cover ou EH Cover One : solution sur mesure de protection contre le risque d'impayés et le risque d'interruption du contrat
- Des assurances complémentaires du type CAP EH, CAP EH Export (lancé en janvier 2012) en relai des dispositifs publics pour apporter une marge de manœuvre supplémentaire aux entreprises.
- Une gamme de solutions de caution en France et à l'international
- Des solutions d'optimisation des opérations de financement basées sur la mobilisation du poste clients
- Lancements de nouveaux services dématérialisés pour plus de réactivité et un accès à nos informations facilité :
 - Lancement d'EH Intelligence by Sidetrade, en partenariat avec Sidetrade, leader européen de la relation financière clients : une solution de pilotage des risques et des opportunités sur l'ensemble du cycle de vente
 - SmartLink, une solution performante pour automatiser les échanges entre Euler Hermes et le système d'information des entreprises
 - Eolis, le système de gestion en ligne de nos contrats - l'outil reconnu comme le meilleur du marché



4. Le directoire d'Euler Hermes France



Nicolas Delzant
Président du
directoire

Nicolas Delzant, diplômé de l'Essec, a rejoint le groupe Euler Hermes en 1977 où il a exercé différentes fonctions, notamment Directeur des Risques au Royaume-Uni, Directeur des Risques Groupe, membre du Directoire d'Euler Hermes France en charge des Risques, du Recouvrement et de l'Indemnisation. Il a ensuite dirigé les activités Risque d'Euler Hermes World Agency en 2010, avant d'en assurer la direction générale. Il est directeur régional d'Euler Hermes France depuis le 1er janvier 2013.



Philippe
Dessèvre

Directeur Financier et des Opérations



Hubert Leman

Directeur des Engagements



Jocelyne de
Montaignac

Directeur Commercial et Marketing

5. Notre système d'évaluation des risques

Afin d'appréhender et de gérer au mieux les risques, Euler Hermes s'est doté d'une organisation et d'outils communs à l'ensemble de ses filiales. Ce choix permet une analyse des risques pertinente, accroît le pouvoir décisionnel des experts et améliore la qualité du service rendu aux clients.

L'information propriétaire

▶ Euler Hermes dispose d'une information à forte valeur ajoutée. Cette propriété exclusive garantit un niveau de qualité et d'actualisation optimal de l'information.

Dans l'évaluation du risque représenté par les clients de nos assurés, nos équipes prennent en considération un certain nombre de paramètres économiques et financiers en rapport avec l'activité de l'entreprise sur laquelle ils sont amenés à délivrer des garanties (situation patrimoniale et structurelle, gestion prévisionnelle pour l'exercice futur, conjoncture de la branche, l'évolution des cours des matières premières...) et ce notamment en fonction des éléments que leur transmettent les entreprises suivies.

Nos réponses aux demandes de garanties de nos assurés indiquent l'indemnité due en cas d'impayés. Nous informons et alertons nos assurés sur les risques d'impayés encourus, mais ils restent maître de leur politique commerciale et de leur politique de crédit client.

Nos équipes de spécialistes du risque clients sont en contact permanent avec les entreprises pour connaître et évaluer précisément leur situation financière. Ce dispositif de prévention combine proximité régionale (23 délégations en France, un réseau implanté dans plus de 50 pays) et spécialisation sectorielle.

Communication acheteurs

Via le site [infosacheteurs](https://infosacheteurs.eulerhermes.com/), Euler Hermes France met à disposition des acheteurs leur notation et la fourchette d'encours global garanti dont elles font l'objet. Nous communiquons non seulement leur notation aux entreprises, mais aussi, ce qui compte au moins autant, la fourchette d'encours de crédit que nous portons sur elles.

Le site est accessible à l'adresse : <https://infosacheteurs.eulerhermes.com/>

Toute entreprise qui souhaite discuter des garanties délivrées sur elle est invitée à contacter les délégations régionales d'Euler Hermes France. C'est en effet aussi localement, au plus proche du terrain, que les échanges peuvent être les plus fructueux.

Par ailleurs, toute décision de réduction ou de résiliation de garantie n'est, sauf cas exceptionnels, effective qu'au bout d'un mois. Nous informons les entreprises « acheteurs » à l'avance, cela leur laisse le temps de prendre toutes les dispositions nécessaires et de mettre en place en cas de besoin.

▶ Une échelle mondiale des risques pour Euler Hermes

Euler Hermes classe l'ensemble des pays et territoires du monde en 4 grands niveaux globaux de risque sur une échelle de risques croissants : risque de niveau faible, risque de niveau modéré, risque de niveau significatif et risque de niveau élevé.

Ces 4 grands niveaux de risque résultent de la combinaison d'une note pays structurelle et d'une mesure synthétique de vulnérabilité à court terme du pays aux risques de financement et de cycle.

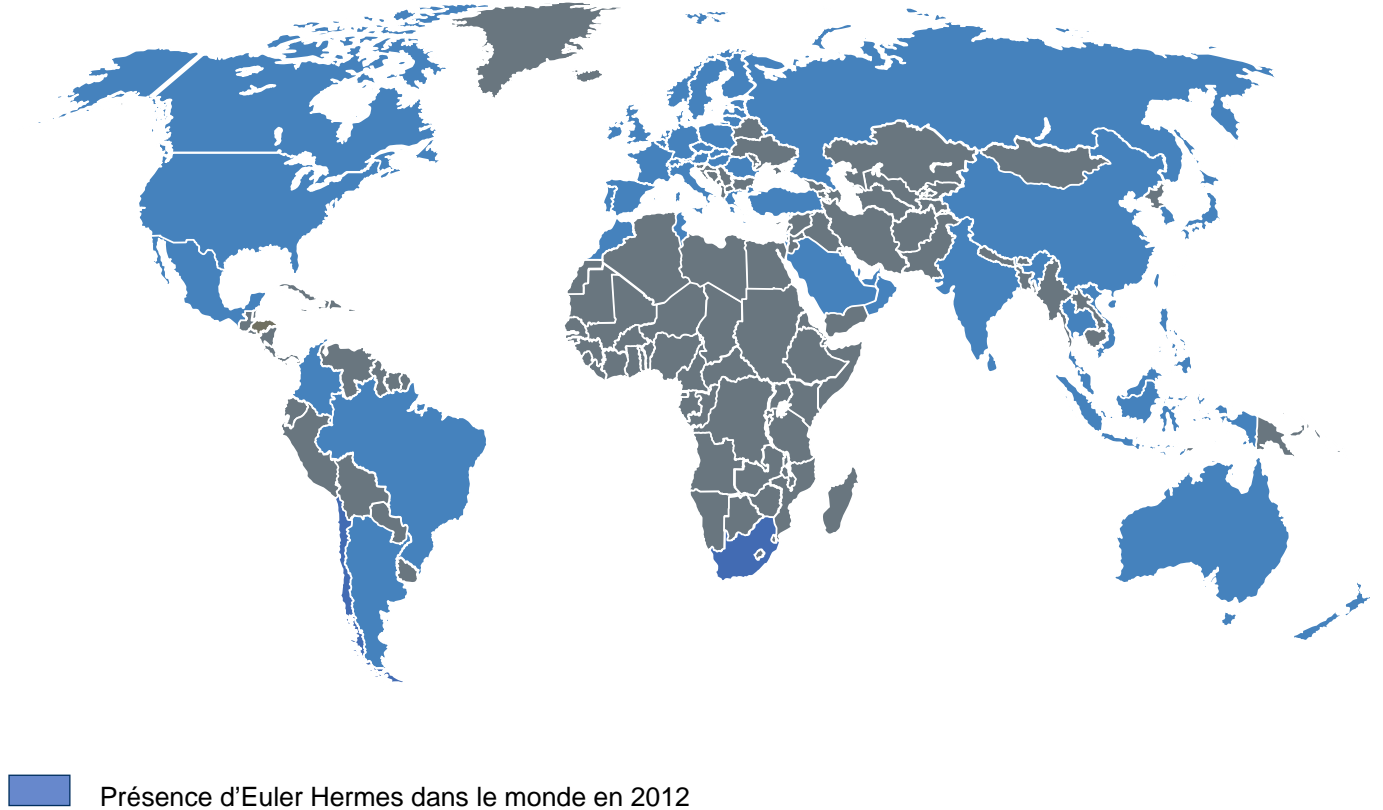
La note pays structurelle est une mesure du risque de transfert et de convertibilité, et de qualité de l'environnement des entreprises ; elle est déterminée par la combinaison de trois analyses : (i) l'évaluation des déséquilibres macroéconomiques qui analyse notamment la structure de l'économie, la politique budgétaire et monétaire l'endettement, le solde extérieur, la stabilité du système bancaire ; (ii) l'évaluation du cadre institutionnel/sociétal de la vie des affaires qui analyse notamment le cadre réglementaire et légal, et la relative facilité à faire des affaires ; (iii) l'évaluation de la stabilité du système politique et l'efficacité du gouvernement, qui analyse notamment les mécanismes de transfert de pouvoir et les processus de succession, la concentration des pouvoirs, l'efficacité de la politique, l'indépendance des institutions, la cohésion sociale, les

relations internationales. La note pays structurelle résulte ainsi d'une note relative au risque économique (les deux premiers éléments) et d'une note relative au risque politique (le troisième élément).

La vulnérabilité court terme au risque de financement mesure la capacité d'un pays à résister/éviter un choc systémique, en particulier au regard de la sensibilité des flux de capitaux. La vulnérabilité court terme au cycle mesure le risque de la dégradation de la qualité des paiements (délais, impayés) en liaison avec l'évolution macroéconomique, quel que soit par ailleurs le risque de transfert et de convertibilité.

II - L'appartenance à un groupe international : Euler Hermes

1. Euler Hermes dans le monde



■ Groupe Euler Hermes

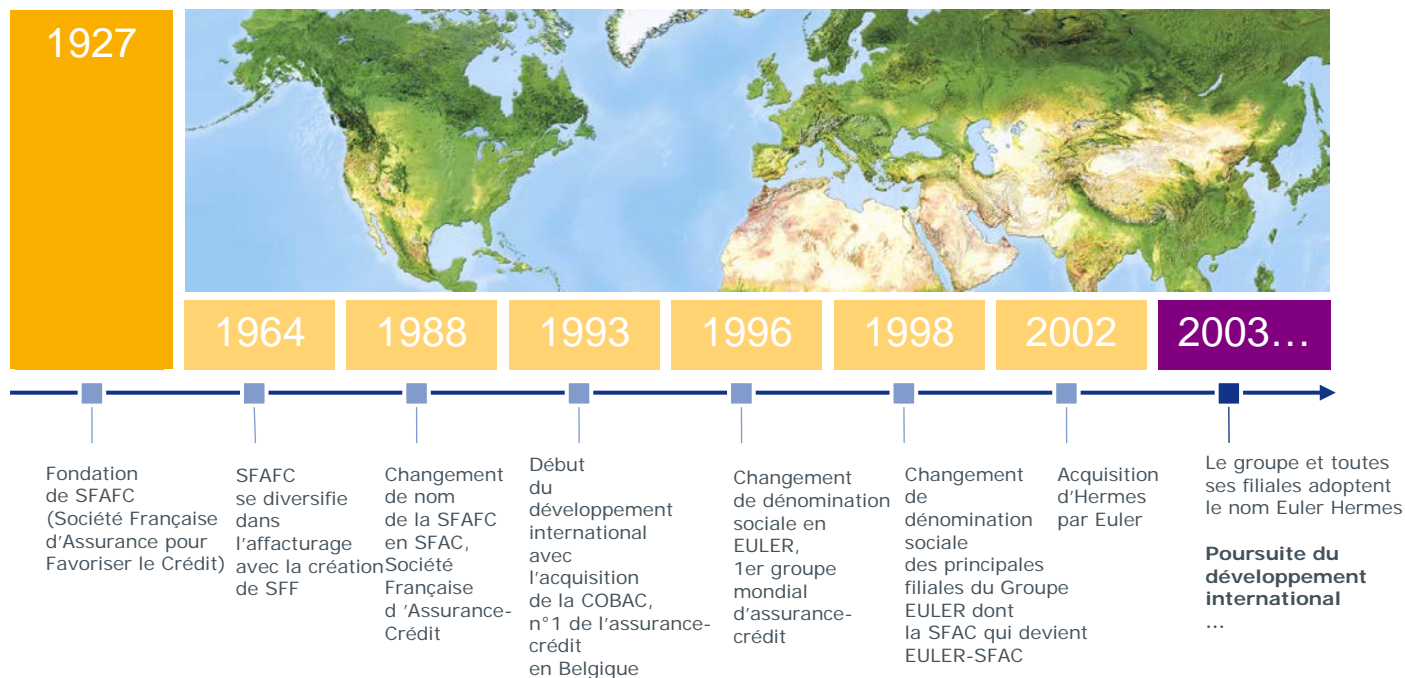
1, Place des Saisons
92048 Paris la Défense Cedex
France

www.eulerhermes.com

2. Le Groupe Euler Hermes en chiffres

- Premier assureur-crédit mondial avec 34 % de parts de marché
- Euler Hermes est une filiale d'Allianz
- Euler Hermes dispose de filiales ou de représentants dans plus de 50 pays sur 5 continents
- Chiffre d'affaires : 2,4 milliards d'euros (2012)
- Notation AA- par Standard & Poor's (2013)
- 770 milliards d'euros de transactions commerciales garanties
- 20 000 décisions de crédit par jour
- 81 % des réponses, tous pays confondus, en 48h ou moins
- Partenaire et assureur de 52 000 entreprises ou organismes à travers le monde ainsi que celui de l'Etat fédéral allemand et de l'Etat portugais
- Plus de 6 000 collaborateurs à travers le monde
- Coté à Euronext Paris sous le sigle ELE. Noté dans l'index boursier SBF 120
- Président du directoire : Wilfried Verstraete

3. Les dates clés



2011 - Partenariat avec la Chine avec le groupe China Pacific Insurance Group
- Protocole d'accord avec Mapfre pour développer des activités d'assurance-crédit et caution en Espagne, Portugal et en Amérique Latine

III – Le métier

1. Qu'est-ce que l'assurance-crédit ?

L'assurance-crédit est une assurance qui, moyennant le paiement d'une prime, permet à des entreprises d'être couvertes et indemnisées contre le risque de non-paiement de leurs créances commerciales, à l'issue d'un certain délai, appelé délai de carence.

2. Pourquoi protéger son poste clients ?

- ▶ **Les risques d'impayés menacent la pérennité de l'entreprise**
- ▶ **70 %** des entreprises admettent avoir un jour été confrontées à des impayés (Source : NFO Intrastat – Euler Hermes France). Ce risque augmente lorsque les échanges se font vers des pays dans lesquels la situation politique, économique et les pratiques commerciales diffèrent.
- ▶ Chiffre d'affaires supplémentaire à réaliser pour compenser la perte due à un impayé :

Taux de marge bénéficiaire	Impayé de 3 000 EUR	Impayé de 8000 EUR	Impayé de 15 000 EUR
1 %	300 000	800 000	1 500 000
5 %	60 000	160 000	300 000
10 %	30 000	80 000	150 000

3. Les 10 bonnes raisons de s'assurer-crédit

- **Bénéficiaire d'un suivi permanent** de la situation financière des clients et prospects
- **Gagner en réactivité** dans l'acceptation de nouvelles commandes
- **Etre déchargé** du recouvrement des factures
- **Optimiser le taux de récupération** des créances impayées
- **Ne pas avoir à redoubler d'efforts commerciaux** pour compenser l'impact d'un impayé
- **Minimiser les coûts** de gestion administrative
- **Préserver la rentabilité**
- **S'appuyer sur le savoir-faire** du leader mondial de l'assurance-crédit
- **Maîtriser la gestion du poste clients** et opter pour la sérénité
- **Pouvoir s'engager** sereinement grâce aux garanties

4. Le fonctionnement de l'assurance-crédit Euler Hermes France

Une prévention du risque d'impayés

- ▶ La garantie des transactions commerciales de ses clients en France et à l'étranger.

L'assuré formule une demande de garantie pour chacune des transactions commerciales effectuées avec ses clients.

L'action face à un impayé

- ▶ Recouvrement

Le client transmet une demande d'intervention contentieuse. Euler Hermes France prend en charge le recouvrement de la créance garantie ou non en accomplissant les démarches amiables et judiciaires.

- ▶ Indemnisation

Euler Hermes France indemnise ses assurés des pertes subies sur le non-paiement des créances commerciales garanties dans le contrat selon la quotité de garantie.

5. Les avantages d'Euler Hermes France

L'information

- ▶ Connaissance approfondie des mécanismes commerciaux et des risques à travers le monde :

- Propre réseau de collecte d'informations et d'analyse du risque pour évaluer et suivre en permanence la situation financière de millions d'entreprises partout dans le monde

- Publications d'informations économiques et sectorielles (Bulletins économiques, Magazine clients Horizons, Bulletins risque pays)

« Ce que nous avons recherché en venant chez Euler Hermes France c'est la prévention : pour nous, il est primordial d'avoir des informations sur nos prospects et de prévenir les impayés. Maintenant nous pouvons faire une demande sur un client, nous savons rapidement si nous pouvons travailler avec lui ou pas. »

Directeur d'une société agroalimentaire à Aix en Provence (13)

La proximité

- ▶ 23 délégations régionales en France

▶ 11 agences de recouvrement régionales, 2 agences centrales de gestion des procédures collectives, 1 agence dédiée à la gestion des dossiers export.

▶ Appartenance à un groupe international ayant des filiales dans plus de 50 pays avec lesquelles Euler Hermes France est en contact rapproché

« Etre plus près pour mieux connaître les débiteurs de nos clients et les auxiliaires de justice que sont les greffes des tribunaux de commerces, les avocats et les huissiers, telle était la motivation première de la création des agences de recouvrement. Avec un objectif : traiter les demandes de recouvrement de nos clients plus rapidement et avec davantage d'efficacité, que leur créance soit garantie ou non. »

Responsable de l'agence de recouvrement Euler Hermes France de Bordeaux.

La Simplicité

- ▶ Gestion du contrat en ligne avec EOLIS

« Avec EOLIS, je bénéficie d'une gestion sécurisée de mon poste clients avec un réel confort d'exploitation. Il suffit de quelques minutes pour déposer mes demandes de garantie et télécharger les décisions d'Euler Hermes France. Je peux alors me concentrer sur une gestion préventive plutôt que curative de mon poste clients. »

Responsable comptabilité d'une société industrielle à Tournan (77)

L'écoute

- ▶ Solutions de contrats sur mesure en fonction des besoins
- ▶ Service Accueil Clients par téléphone

« Le commercial d'Euler Hermes France a répondu à toutes mes interrogations. N'ayant pas d'expérience en effet avec ce type de contrat, nous avons sollicité ses conseils à maintes reprises avant de nous lancer. Ces échanges ont été déterminants dans le choix de souscrire un contrat auprès d'Euler Hermes France. Enfin, nos interlocuteurs sont disponibles et très réactifs. »

Responsable Comptable et Financier d'une société de Vente de fuel et carburants à Vallet (44)

Euler Hermes France
1, place des Saisons - 92048 Paris La Défense Cedex
Tél. + 33 1 84 11 50 50
Fax + 33 1 84 11 50 17
www.eulerhermes.fr
S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance
au capital de 90 330 400 EUR
RCS Nanterre B 348 920 596
Entreprise régie par le Code des Assurances

Contacts Presse :

Euler Hermes France

Lise De Maeseneire

Tél : + 33 1 84 11 44 29

lise.demaeseneire@eulerhermes.com