

# ExcellenceClient

*by* Comdata

## **RECOUVREMENT**

Quel rôle pour le digital ?  
p. 2

## **« NOTRE EXPERTISE DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE**

nous permet de penser  
différemment »  
p. 6

## **L'APPROCHE DE LA SPL**

Eau du Bassin Rennais  
p. 4

## **CESCE**

s'appuie sur Comdata  
p. 8



LE RECOUVREMENT

# UN MOMENT CLÉ DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

#6

# RECOUVREMENT

## QUEL RÔLE POUR LE DIGITAL ?

**Moment crucial dans l'expérience client, le recouvrement constitue un enjeu majeur pour les entreprises. Grâce au digital, elles ont la possibilité d'optimiser les interactions avec le client débiteur pour préserver la trésorerie et la fidélisation.**

Même débiteur, un client reste un client. C'est pourquoi le recouvrement, tout comme l'achat ou la réclamation, est une composante essentielle de l'expérience client. Aujourd'hui, tout l'enjeu est de soigner cette étape – ô combien importante dans le cycle de vie du client – de façon à conserver une relation sereine avec lui. Les bénéfices d'un recouvrement efficace sont multiples : ils permettent de diminuer le taux de factures impayées, de renforcer la fidélisation client et d'améliorer l'image de marque. Dans ce contexte, le digital a un vrai rôle à jouer, et ce, à plusieurs niveaux.

### MISER SUR LA DATA ET LE SPEECH ANALYTICS

D'abord, il est indispensable de pouvoir s'appuyer sur une plateforme complète de gestion des processus de relance. Basée sur des algorithmes, elle répond à un enjeu de personnalisation. La grande majorité des clients débiteurs sont de bonne foi. Si un client n'a pas payé, c'est sûrement qu'il a une bonne raison !

Grâce à la data et au *speech analytics*, il sera donc possible de savoir qui est ce client et pour quelles raisons il est débiteur. En fonction de ces informations, les gestionnaires chargés de le contacter pourront adopter le bon discours. Le *speech analytics* est, en effet, un bon moyen d'en savoir plus sur le profil du client. Il permet notamment l'analyse des feedbacks des gestionnaires en charge du dossier : pourquoi le client est-il en retard ou en défaut ? Comment cela aurait-il pu être évité ? Le Customer Feedback Management et l'analyse de ses datas contribuent également à obtenir davantage

d'informations directement auprès du client grâce à une enquête de satisfaction très précise : pourquoi n'avez-vous pas pu payer ? Avez-vous déjà contacté la marque à ce sujet ? Avez-vous toujours confiance en cette entreprise ? Autant de questions qui permettent au client de donner des explications sur sa situation. Peut-être est-il tout simplement débiteur parce que la date de prélèvement automatique prévue le 1<sup>er</sup> de chaque mois n'est pas idéale... ? Dans 70 % des cas, un client débiteur laisse un commentaire, et celui-ci est une véritable source d'amélioration continue.

**LA DIGITALISATION AIDE PAR AILLEURS À MULTIPLIER LES CANAUX DE CONTACT ET DONC LES MOYENS DE RECOUVREMENT : SMS, E-MAIL, INTERFACES WEB, SVI, ETC.**

### MULTIPLIER LES CANAUX D'INTERACTIONS

La digitalisation aide par ailleurs à multiplier les canaux de contact et donc les moyens de recouvrement : SMS, e-mail, interfaces Web, SVI, etc. Certaines relances ne nécessitent pas forcément d'intervention humaine. Un simple envoi de SMS à 8 h 30 le matin, avant qu'un client arrive au bureau par exemple, peut se révéler très efficace. Il lui suffit de cliquer sur le lien et de procéder au paiement. Ce recours aux outils de *selfcare* permet aux clients débiteurs qui préfèrent ne pas avoir à interagir avec l'entreprise de solder le paiement rapidement, en toute autonomie et en toute sécurité. Pour des dossiers représentant des montants plus importants, l'intervention d'un gestionnaire est souvent plus appropriée. La visio est notamment un bon moyen d'humaniser la relation. En interagissant avec le client, le conseiller peut faire preuve d'empathie et créer un véritable attachement à la marque. Quant au *co-browsing* (navigation assistée *via* le partage d'écrans), il se révèle très efficace pour donner des explications sur une facture et, ainsi, débloquer une situation.

### IDENTIFIER LES CAUSES POUR ANTICIPER

Il y a 20 ans, les entreprises n'étaient pas dans la même démarche lorsqu'elles s'adressaient à un client débiteur. Les messages d'avertissement, voire de menace, ont désor-



mais laissé la place à la médiation, la compréhension et l'empathie. À l'avenir, tout l'enjeu est de privilégier la proactivité et non la réaction. Comment ? En étant en capacité d'identifier les causes racines des impayés : défaut de process ou d'outils, problème de facturation, de moyen de paiement, de date de prélèvement, etc.

Le digital devrait justement permettre d'analyser et de comprendre de façon plus précise les raisons pour lesquelles les entreprises et leurs clients rencontrent ce type d'incidents. •

Sources : Forrester Consulting, Observatoire des délais de paiement 2020, Baromètre Figec 2020, Fédération Nationale de l'Information d'Entreprise, de la Gestion des Créances et de l'Enquête Civile.

#### Les chiffres du recouvrement dans le BtoB

**96 %**  
des entreprises ont eu des retards de paiement en 2020

**25 %**  
des défaillances d'entreprises sont dues à des retards ou des défauts de paiement

**9 entreprises**  
débitrices sur 10 sont solvables en réalité

**25 %**  
des dépôts de bilan sont dus à des impayés

# L'APPROCHE DE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS DANS SA GESTION DU RECOUVREMENT

**La Société publique locale (SPL) rennaise chargée de l'exploitation de l'eau a choisi Comdata pour l'aider dans sa gestion du recouvrement. Le succès du partenariat repose à la fois sur la notion d'écoute et d'approche client, mais aussi la démarche de coconstruction entre la SPL et son partenaire.**

Depuis fin 2021, la SPL Eau du bassin rennais a confié à France Contentieux, société du groupe Comdata, la gestion du niveau 2 de son activité amiable et judiciaire dans le cadre de sa stratégie de recouvrement. L'objectif : adopter une véritable écoute et approche client envers les usagers et abonnés. Pour cela, les équipes ont mis en place un plan de déploiement, avec une méthodologie très rodée.

## UNE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

France Contentieux intervient suite à la relance des clients débiteurs par courrier en contactant le client. Selon le profil (BtoB ou BtoC) et le contexte de celui-ci, les équipes déploient un scénario adapté. L'enjeu est d'utiliser des mots clairs dans un souci de pédagogie et de déontologie, comme l'explique Benoît Lenoir, Directeur de la Relation Usagers. « Même en

difficulté de paiement, un client reste un client. Notre approche vise à trouver avec lui des solutions en fonction de sa situation », souligne Michel Lami, Directeur de Compte chez France Contentieux.

## UN PARTENARIAT TRÈS ÉTROIT

La SPL Eau du bassin rennais et France Contentieux ont, dès le départ, engagé un partenariat de coconstruction. La SPL dispose notamment d'un outil pour suivre à J+1 toutes les actions mises en place avec un reporting : vitesse d'encaissement, analyse de l'encours, échéanciers, promesses de règlement, dossiers en situation judiciaire, etc.

« Compte tenu du secteur, les résultats sont positifs : +10 points depuis le début du partenariat. Mais ce qui ressort, c'est la qualité des échanges et de la relation que nous entretenons avec les

différents services de la SPL. Cela nous permet d'être très réactifs et d'adapter nos process à toutes les situations », se félicite Michel Lami.

« Nous apprécions la capacité de France Contentieux à réagir à toutes les situations et à être force de proposition dans une démarche d'amélioration continue » ajoute Benoît Lenoir. •



# RECOUVREMENT, UN FACTEUR CLÉ DE LA FIDÉLISATION CLIENT

**Au-delà de la problématique d'impayés et de risque financier, les entreprises qui subissent des retards de paiement s'exposent aussi à l'insatisfaction client et au churn. Un recouvrement orienté client est donc indispensable.**

- 

**1.** Chaque année, plus de **56 milliards d'euros** de créances perdus sont responsables de **25 %** des faillites de TPE/PME.
- 

**2.** Au delà de **30 jours** de retard, la possibilité de défaillance client est **multipliée par 6**.
- 

**3.** **54 %** des entreprises affirment que les échecs de paiement augmentent **l'insatisfaction de leurs clients**.
- 

**4.** Plus de **70 %** des clients sortent du recouvrement grâce à une **réponse ou solution personnalisée**.
- 

**5.** Les échecs de paiement donnent lieu à la perte du client dans **13 %** des cas.

**ExcellenceClient**  
by Comdata

Source : Rapport de l'Observatoire des délais de paiement, Forrester Consulting, 2020. Baromètre Figec 2020.

# «NOTRE EXPERTISE DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE NOUS PERMET DE PENSER DIFFÉREMMENT, D'ÊTRE INNOVANTS & PROACTIFS»

**Dans un contexte chahuté par la hausse des matières premières, quelles sont les conséquences pour les acteurs de l'énergie et comment Comdata & France Contentieux aident leurs clients à appréhender le recouvrement ? Décryptage avec Florian Raphin et Aurélien Grégoire, Directeurs des Opérations.**

## DANS LE CONTEXTE ACTUEL, QUE PEUT-ON DIRE DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE ?

Le marché est évidemment très secoué. De manière générale, les fournisseurs sont confrontés à la hausse des coûts d'achat de l'énergie, ce qui impacte la facture des consommateurs. Dans un contexte économique d'inflation, le comportement client évolue vers un arbitrage sur les factures qu'ils règlent en priorité. Tous secteurs confondus, nous constatons avant mai 2022, que 70 % des cas d'impayés provenaient de litiges, réclamations et contestations. Depuis septembre 2022, nous assistons à un changement de situation puisque 60 % des cas d'impayés sont actuellement dus à des problèmes de solvabilité.

## FRANCE CONTENTIEUX TRAVAILLE AVEC PLUSIEURS ACTEURS DE L'ÉNERGIE. DANS LE CONTEXTE QUE VOUS DÉCRIVEZ, QUELLE EST LA NATURE DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT ?

Nous nous focalisons prioritairement sur deux points. D'une part, nous jouons notre rôle de médiateur. Nous accompagnons et aidons les clients débiteurs en fonction de leur situation. Nous les contactons pour comprendre pourquoi ils n'ont pas payé leur facture afin de trouver, si besoin, la solution la plus adaptée. Au-delà de la mise en place de plans de paiement adaptés à chaque client débiteur, nos équipes sont formées à la prise en charge et à l'accompagnement de clients fragiles dans le cadre d'un recouvrement déontologique. D'autre part, nous déployons tous les moyens nécessaires pour accélérer la vitesse d'encaissement auprès des clients débiteurs. Bien souvent, le premier fournisseur qui relance est le premier qui parvient à recouvrer les créances. Pour le recouvrement, la rapidité et l'efficacité combinées à la médiation font toute la différence.

## VOUS INTERVENEZ AUSSI SUR D'AUTRES ACTIVITÉS QUE LE RECOUVREMENT POUR LES ACTEURS DE L'ÉNERGIE ?

En effet, Comdata - France Contentieux a une très forte expérience dans l'énergie et exerce tous les métiers relatifs aux prestations externalisées :

vente, activation des services, service client, recouvrement, et ce, à la fois en BtoB et en BtoC. Dans les mois à venir, cette expertise va justement nous aider à penser différemment, à être innovants et à accompagner nos clients pour relever les challenges qui arrivent et réagir de manière plus proactive vis-à-vis des problématiques rencontrées. Pour nous, « *un client débiteur est un client* » et nous pensons que « *le meilleur des recouvrements est celui dont on n'a pas besoin* ». Toute notre démarche, dynamique et posture sont influencées par cela et c'est ce qui fait que nos partenariats avec les clients sont si riches et constructifs.

**«POUR NOUS, UN CLIENT DÉBITEUR EST UN CLIENT»**

## CELA VOUS AMÈNE DONC À FAIRE DE LA «RELATION CLIENT», ET PAS SEULEMENT DU RECOUVREMENT...

En effet, nous allons au-delà de la performance de recouvrement en identifiant et analysant les causes d'impayés. Cela permet à nos clients de mieux cerner les problématiques rencontrées par leurs clients débiteurs, d'agir proactivement et d'adapter leurs solutions.

Dans le secteur de l'énergie, la facturation est aussi un sujet récurrent. En plus de nous réclamer une facture ou un contrat perdu, les clients nous sollicitent sur la compréhension de leurs factures. Nos gestionnaires les aident à éclaircir certains points. *In fine*, cet accompagnement permet bien souvent de résoudre le problème, de limiter les impayés en amont et d'accélérer le recouvrement.

## QUELLE EST LA PLACE DU DIGITAL DANS LE PARCOURS DE RECOUVREMENT ?

Le digital constitue un véritable atout dans ce domaine, car il répond à un besoin des clients en matière de selfcare et contribue à optimiser nos performances de joignabilité et de montants recouvrés. Nous avons d'ailleurs créé un écosystème complet regroupant de nombreux outils : systèmes d'appels intelligents nous permettant de maximiser la joignabilité des clients, SVI de paiement, système d'envoi de SMS pour faciliter le paiement d'une créance, Customer Feedback Management pour recueillir en temps réel l'avis des clients débiteurs, outils sur-mesure de pilotage du recouvrement, modèle de scoring évolutif, etc. Notre objectif est d'aider nos clients sur la gestion complète du poste client. Nous nous positionnons comme un vrai partenaire, et pas uniquement comme un prestataire. D'ailleurs, ce qui fait véritablement notre force, c'est notre capacité à couvrir toute la chaîne de l'expérience client. ●



# CESCE S'APPUIE SUR COMDATA POUR SA GESTION GLOBALE DU RECOUVREMENT

**Depuis 2011, Comdata apporte son expertise sur les marchés internationaux à Cesce, l'agence espagnole d'assurance crédit. Dédié à la gestion du recouvrement amiable, ce partenariat repose sur une prestation sur mesure qui s'adapte totalement aux contraintes spécifiques du secteur.**



©Cesce

ayant ses propres lois, mais aussi ses propres moyens de recouvrement, notre réseau de partenaires, présent aux quatre coins du globe, nous aide à adopter le meilleur moyen d'action en fonction du pays et de la typologie du dossier.

Au-delà de ses compétences en tant que société de recouvrement, France Contentieux est donc en capacité de s'adapter aux enjeux légaux de chaque pays. Depuis vingt-huit ans, France Contentieux s'est construit à l'international et intervient dans 133 pays avec des équipes multilingues. « Cesce est l'exemple même d'un client international pour lequel nous sollicitons tout notre arsenal juridique et notre réseau de correspondants locaux. C'est un client avec des besoins très spécifiques, ce qui nous amène à faire du sur-mesure. Depuis 2011, nous avons traité près de 700 dossiers », indique Marylise Castelain Sanchez, Directrice Production Export chez France Contentieux. ●

L'entreprise espagnole propose une assurance-crédit à ses clients professionnels afin de sécuriser leurs transactions en cas de non-paiement. Lors d'un sinistre, Cesce indemnise son client et c'est à ce moment-là que France Contentieux intervient pour récupérer la créance au nom de Cesce.

## UNE EXPERTISE JURIDIQUE ET INTERNATIONALE

Depuis 2011, France Contentieux, la société de recouvrement du groupe Comdata, pilote l'action amiable afin

de permettre à Cesce de recouvrer la créance initiale, qui désormais lui appartient.

Pour cela, France Contentieux met en œuvre toutes les actions nécessaires, en France et à l'étranger. Cela comprend la médiation entre l'assuré et l'entreprise débitrice, la résolution de litiges ou encore la gestion et l'analyse de dossiers en vue d'une procédure judiciaire par exemple.

Répondre à toutes ces problématiques nécessite de très bonnes connaissances juridiques dans différents secteurs. De plus, chaque pays