

HORIZONS

FÉVRIER 2019 N° 43
www.eulerhermes.fr

VOTRE MAGAZINE DE LA GESTION
DU RISQUE CLIENT

CONSTRUCTION

L'HEURE DU RALENTISSEMENT A SONNÉ POUR LE SECTEUR



TRANSFORMATION

Plus de données
pour mieux comprendre
nos décisions de garantie

ENQUÊTE

Les PME françaises
face aux risques cyber



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 8 h

Des opportunités existent pour les [#exportateursfrançais](#) : nous estimons qu'en 2019, les exportations françaises de biens augmenteront de +20 Mds EUR

↩️ ↻️ 3 ❤️ 5 ⋮



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 6 h

L'enjeu de 2019 sera de garder une longueur d'avance : être suffisamment [#confiant](#) pour saisir les meilleures [#opportunités](#) commerciales tout en anticipant les [#risques](#)

↩️ ↻️ 2 ❤️ 6 ⋮



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 3 h

Notre différence, nous la cultivons en combinant en permanence la qualité [#prédictive](#) de notre [#information](#) et la volonté de comprendre l'évolution de vos [#besoins](#)

↩️ ↻️ 4 ❤️ 7 ⋮

SOMMAIRE



04 ESSENTIEL

Une guerre commerciale ? Pas vraiment, tout du moins pas encore...



06 MARCHÉ

L'heure du ralentissement a sonné pour la construction



08 REGARD

« Les liquidations judiciaires représentent près de 70% des procédures collectives ouvertes en 2018 »

Eva Sebban, Responsable des procédures collectives chez Euler Hermes France



ÉRIC LENOIR

Président du Comité exécutif
d'Euler Hermes France

À l'aube de cette nouvelle année, que faut-il attendre en 2019? La situation restera très contrastée. D'un côté, la croissance économique mondiale restera résiliente (+3% après +3,1% en 2018).

Les échanges commerciaux à l'échelle internationale croîtront également malgré un léger ralentissement (+3,6% après +3,8% en 2018 en volume), signe que des opportunités existent pour les exportateurs français par-delà nos frontières. Nous estimons d'ailleurs qu'en 2019 les exportations françaises de biens augmenteront de +20 Mds EUR.

Mais ces perspectives positives ne doivent pas masquer les poches de risques qui perdureront cette année.

Les entreprises devront se préparer à affronter une recrudescence du

risque d'impayés. Dans le monde tout d'abord, avec une hausse des défaillances que nous estimons de l'ordre de +6% en 2019. Parmi les régions les plus touchées, on retrouvera l'Asie-Pacifique (+15%), l'Amérique latine (+5%), l'Afrique et le Moyen-Orient (+3%) et même l'Europe de l'Ouest (+3%). Mais en France aussi, avec un rebond des défaillances cette année de +2%, causé par trois facteurs principaux : le ralentissement de la demande des ménages, la contraction des marges des entreprises et la hausse des délais moyens de paiement.

Tout l'enjeu de l'année à venir sera de garder une longueur d'avance :

être suffisamment confiant pour saisir les meilleures opportunités commerciales tout en anticipant les risques. Pour y parvenir, vous pouvez compter sur nous. Car prévoir les risques commerciaux dès aujourd'hui, c'est protéger votre trésorerie de demain.

Notre différence, nous la cultivons en combinant en permanence la qualité prédictive de notre information et la volonté de comprendre l'évolution de vos besoins.

Cet engagement se matérialise notamment au travers de notre plan de transformation de l'expérience client : nous souhaitons vous donner toutes les clés pour exploiter pleinement votre contrat d'assurance-crédit et optimiser le pilotage de vos politiques de crédit. D'une part en simplifiant nos process et les outils que nous mettons à votre disposition, comme eDoc ou le Relevé d'Opérations Contentieuses.

D'autre part en ajoutant de la pédagogie à nos échanges, pour vous aider à mieux comprendre nos services et nos décisions. Je pense par exemple à nos web-conférences et à l'information enrichie sur nos positions risquées. Et enfin, en vous mettant au cœur de notre stratégie, comme nous l'avons fait en associant certains clients au développement de nouveaux services digitaux. Au travers de toutes ces actions, nous souhaitons toujours mieux vous comprendre, pour mieux vous accompagner et mieux vous protéger.

Nous adaptons également notre offre en vue de couvrir les nouveaux risques comme les menaces cyber.

Selon l'étude que nous avons menée fin 2018 avec Kaspersky, les risques cyber se renforcent encore et toujours. La fraude, autrefois sur mesure et personnalisée, se digitalise et s'industrialise avec l'émergence de nouvelles technologies. Pour faire face à ces phénomènes, nous vous proposons deux solutions d'assurance fraude, EH Fraud Cover et EH Fraud Reflex, qui couvrent la cyberfraude, la fraude interne et la fraude externe. De quoi vous permettre de concentrer votre énergie sur votre développement, sans craindre la perte financière.

Au nom de l'ensemble des collaborateurs d'Euler Hermes, je vous souhaite une très belle année 2019.

Qu'elle soit remplie de succès, de réussites et de projets. Nous espérons vous apporter la confiance nécessaire à votre envie d'entreprendre. ■



10 NOS SERVICES

NPS :
Euler Hermes
numéro 1
du marché!



12 ENQUÊTE

Les PME françaises
face aux risques cyber



16 KIOSQUE

Bilan sectoriel
français 2018
Rodolphe Capendeguy,
Directeur de l'Arbitrage
d'Euler Hermes France.

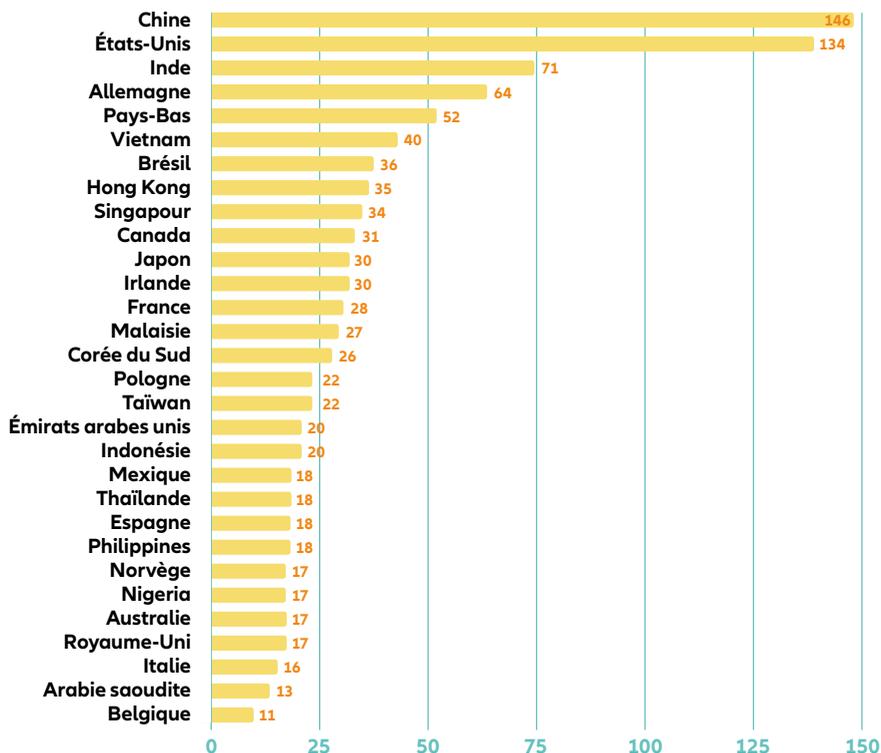
UNE GUERRE COMMERCIALE ? PAS VRAIMENT, TOUT DU MOINS PAS ENCORE...

Euler Hermes estime que le commerce mondial continuera de croître en 2019 et qu'il est peu probable de voir éclater une guerre commerciale.

Malgré la résurgence du protectionnisme américain, le commerce mondial de biens et services est resté relativement résilient en 2018, avec une croissance de +3,8% en volume. Le volume de marchandises échangées continue de croître à un niveau supérieur à la moyenne de 2012-2016, soutenu par une solide croissance de la demande mondiale. Les économistes d'Euler Hermes estiment toutefois que la croissance du commerce mondial devrait ralentir en 2019, tant



ESTIMATION DES GAINS POTENTIELS À L'EXPORT PAR PAYS EN 2019 (biens et services, Mds USD)



en volume (+3,6% après +3,8% en 2018) qu'en valeur (+6,3% après +7,2% en 2018).

Ces prévisions économiques sont basées sur trois hypothèses. D'abord, la croissance économique mondiale devrait légèrement ralentir en 2019 (+3% contre +3,1% en 2018). Ensuite, un resserrement de la politique monétaire américaine est attendu cette année, ce qui devrait engendrer un ralentissement de la croissance de l'investissement et moins de dynamisme économique, en particulier chez les émergents. Enfin, le cours du pétrole devrait baisser à 69 USD le baril en 2019 en moyenne, mais la résilience des devises et l'inflation plus forte soutiendront la croissance du commerce mondial en valeur.

Au moins trois raisons de ne pas croire à la guerre commerciale

Jusqu'ici, le protectionnisme a eu un impact très limité. Certes, les annonces du 23 septembre du Président Trump ont entraîné une hausse des taxes américaines à l'import de +1,7 point, ces dernières atteignant désormais 5,2% en moyenne (soit le même niveau que dans les années 1980). Mais pour autant, le protectionnisme devrait rester sous contrôle à l'échelle mondiale.



NOTES DE RISQUE PAYS

DEUX AMÉLIORATIONS ET UNE DÉGRADATION

Euler Hermes surveille les déséquilibres macroéconomiques, l'environnement des affaires et la stabilité du système politique dans près de 250 pays.



Après une récession qui a duré six ans et qui s'est achevée en 2014, la reprise se poursuit pour la Croatie. Le PIB a crû de +2,9% en 2017 et 2018 et devrait continuer sur le même rythme en 2019. La déflation est désormais terminée, avec une inflation saine qui avoisine les +2%. Les finances publiques s'améliorent, avec un excédent budgétaire constaté en 2017 (+0,8% du PIB) qui devrait se renouveler en 2018 et 2019. La dette publique et la dette externe continuent de se résorber. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois en Croatie passe ainsi de significatif à modéré.



La Serbie, qui a connu la récession en 2014-2015, est de nouveau sur la bonne voie.

La croissance serbe s'est établie aux alentours de +4% en 2018 et devrait atteindre +3,2% en 2019. L'inflation est modérée depuis 2014 et le taux de change stable depuis 2016. La balance budgétaire affichait un excédent en 2017 (+1,2% du PIB), une tendance qui devrait se confirmer en 2018 et 2019. Cela devrait permettre de poursuivre la réduction de la dette publique. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois en Serbie passe ainsi de significatif à modéré.



Dans un contexte de resserrement des conditions monétaires de la FED et de volatilité des devises des marchés émergents, les déficits jumeaux de l'Inde se creusent.

Le déficit budgétaire indien devrait représenter -3,6% du PIB en 2018-2019, après -3,3% en 2017-2018. Cet accroissement reflète à la fois la hausse des prix du pétrole, les revenus relatifs à la taxe sur les biens et services, moins élevés que prévu, et l'augmentation des dépenses publiques en amont des élections générales de l'an prochain. Ces trois facteurs mettent les finances publiques sous pression. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois en Inde passe ainsi de faible à modéré.



+1 300 Mds USD
de croissance pour le commerce mondial en valeur en 2019

En effet, Euler Hermes voit trois raisons pour lesquelles la guerre commerciale devrait être évitée : le pragmatisme américain, le filet de sécurité commercial chinois et la lassitude protectionniste. Le leader mondial de l'assurance-crédit table sur une approche commerciale plus constructive de la part des États-Unis et estime que les représailles chinoises envers les États-Unis ne mettent pas en péril le commerce mondial. De plus, à l'exception des États-Unis, la plupart des pays privilégient aujourd'hui les mesures de libre-échange au protectionnisme.

Toutefois, si la situation s'envenimait et que les taxes américaines à l'import atteignaient 6% en moyenne, cela coûterait 0,5 point de croissance aux États-Unis. Et si une guerre commerciale venait à éclater, avec un passage des taxes américaines à 12% en moyenne, cela coûterait 2 points de croissance aux États-Unis. Une situation qui plongerait l'économie mondiale dans la récession. ■■■■



L'HEURE DU RALENTISSEMENT A SONNÉ POUR LA CONSTRUCTION

Après dix ans de croissance (2008-2018), le secteur de la construction à l'échelle mondiale a atteint le point haut de son cycle.

2018 sera l'année du tournant pour le secteur de la construction. Après dix années de croissance ininterrompue (2008-2018), un ralentissement de l'activité est prévu par les économistes d'Euler Hermes. Après +4% en 2017 et +3,5% en 2018, la croissance de la construction devrait en effet décélérer à +3% en 2019.

Durant les dix dernières années, la majeure partie de la croissance du secteur de la construction à l'échelle mondiale provenait des marchés émergents (+57% de croissance entre 2008 et 2018). Dans le même temps, les pays développés ne sont pas parvenus à retrouver leurs volumes d'avant-crise. Pour

2019, le ralentissement attendu trouvera sa source dans la décélération de la croissance économique mondiale et le resserrement des conditions financières et monétaires. Selon les experts locaux d'Euler Hermes, le secteur de la construction n'a pas été capable de mettre en place les pare-feu nécessaires et de se relever pleinement de la crise de 2008, malgré un contexte économique mondial porteur.

Trois préoccupations majeures pour la construction

Le constat dressé est visible au travers de trois indicateurs. Tout d'abord, la liquidité

reste la préoccupation principale pour le secteur à l'échelle mondiale. Le DSO moyen dans la construction est de 85 jours, ce qui place le secteur parmi les trois plus mauvaises performances en matière de délais



41 défaillances

de grandes entreprises de la construction au cours des neuf premiers mois de 2018 (+7 vs 2017)



CROISSANCE EN VOLUME DU SECTEUR DE LA CONSTRUCTION ENTRE 2008 ET 2018

1. Chine	127%
2. États-Unis	0%
3. Japon	17%
4. Inde	53%
5. Royaume-Uni	14%
6. Allemagne	2%
7. France	-12%
8. Australie	2%
9. Indonésie	91%
10. Canada	25%
11. Italie	-38%
12. Russie	-17%
13. Brésil	-12%
14. Mexique	7%
15. Espagne	-45%
16. Corée du Sud	18%
17. Turquie	101%
18. Émirats arabes unis	-1%
19. Arabie saoudite	41%
20. Pays-Bas	8%

de paiement. Ensuite, la demande n'est que très légèrement répartie dans les plus gros marchés du secteur de la construction (France, Allemagne, Italie et États-Unis entre autres) et n'a pas encore retrouvé ses niveaux d'avant-crise. En effet, la croissance moyenne en volume du secteur dans ces pays s'avère négative entre 2008 et aujourd'hui. Enfin, la rentabilité s'est également retrouvée sous pression du fait de la hausse du coût des intrants et, plus particulièrement, du coût du travail.

Le premier signe de ce virage entamé par le secteur de la construction est la détérioration de la santé financière des entreprises dans plusieurs pays : lors des neuf premiers mois de 2018, Euler Hermes a comptabilisé 41 défaillances de grandes entreprises* de la construction (+7 vs 2017), soit plus que dans la distribution (39).



85 jours

**Le DSO moyen dans
la construction, soit parmi
les trois pires performances
en la matière**

Finalement, le secteur de la construction pourrait être le plus affecté si une nouvelle crise économique mondiale survenait. Une conclusion inquiétante, surtout lorsque l'on sait que le secteur pèse lourd dans la plupart des économies avancées et émergentes : il représente 10% de l'activité économique mondiale. —

* Entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros.



En France, la croissance en volume du secteur de la construction devrait ralentir à +1,6% a/a en 2018 et à +1,5% a/a en 2019 (+2,5% a/a en 2017), du fait de difficultés concernant la demande, la rentabilité et la liquidité.

En effet, 2018 a été une année difficile pour la construction française en termes de volume, particulièrement pour le secteur résidentiel. Les perspectives 2019 ne sont guère plus optimistes : depuis 2017, les chiffres relatifs aux permis de construire et aux mises en chantier sont décevants. À fin août 2018, le nombre de permis de construire cumulé sur douze mois était en recul de -7,9% a/a. Concernant les mises en chantier, c'est un recul de -10,2% a/a qui a été constaté sur la même période.

Par ailleurs, les marges d'exploitation de la construction française devraient se réduire cette année. En 2018, les entreprises françaises de la construction ont été prises entre le marteau et l'enclume, avec d'un côté un recul des revenus et de l'autre une augmentation des coûts, provenant de la hausse du prix des matériaux de construction et des coûts de main-d'œuvre.

Enfin, les délais de paiement moyens appliqués dans la construction française continuent d'affecter la liquidité du secteur : ils ont augmenté de +7 jours entre 2016 et 2017, et s'élèvent désormais à 75 jours.

TROIS QUESTIONS À... EVA SEBBAN

L'an passé, la reprise économique française n'a pas atteint les niveaux espérés. Faut-il pour autant s'inquiéter pour les entreprises ? Focus avec Eva Sebban, Responsable des procédures collectives chez Euler Hermes France.

Comment évolue la santé financière des entreprises françaises ?

Ces derniers temps, la santé financière des entreprises françaises est fragile, et nous le constatons au travers de deux indicateurs. Le premier, c'est le constat partagé d'un rebond du nombre de procédures préventives, même s'il est impossible d'en donner un chiffre précis compte tenu de leur caractère confidentiel. Le deuxième, c'est l'évolution des procédures collectives (sauvegarde, redressement, liquidation) : en France, après deux années consécutives de fort repli (-7% en 2016 et 2017), le rebond des défaillances d'entreprises constaté au T3 2018 en France se confirme. Comparé au point bas atteint à fin mai 2018 (53 113 défaillances en cumul douze mois), le nombre de défaillances d'entreprises françaises a crû de +2,2% à fin octobre 2018 et devrait continuer de croître en 2019 (+2%). Ces deux tendances ne laissent pas de place au doute : les entreprises françaises sont sous pression. En cause, trois facteurs principaux : le ralentissement de la demande des ménages, la contraction des marges des entreprises et la hausse des délais moyens de paiement.

Faut-il s'inquiéter d'une telle situation ?

Le risque d'impayé se renforce en France et c'est effectivement préoccupant. La résurgence du nombre d'incidents de paiement

n'est pas à prendre à la légère, d'autant plus qu'un scénario de faillites en chaîne n'est pas à exclure : 1 défaillance sur 4 est due à une défaillance préalable d'un partenaire commercial. Quand on y regarde de plus près, un facteur précis nous alerte particulièrement : le nombre de liquidations



« Les liquidations judiciaires représentent près de 70% des procédures collectives ouvertes en 2018 »

Eva Sebban, Responsable des procédures collectives chez Euler Hermes France

judiciaires est toujours très élevé. En effet, les liquidations représentent près de 70% des procédures collectives ouvertes en 2018. C'est inquiétant parce que ce chiffre reste haut malgré les efforts des législateurs successifs pour favoriser le redressement ou la sauvegarde des entreprises et

alors même que personne n'a intérêt à en arriver là : ni le débiteur, qui verrait son activité cesser, ni le créancier, qui verrait ses chances de recouvrement s'évanouir. C'est bien la preuve que les difficultés rencontrées par les entreprises françaises sont réelles et que les efforts demandés aux créanciers sont toujours plus importants.

Comment les entreprises peuvent-elles se protéger ?

Les entreprises doivent plus que jamais se montrer vigilantes : pour préserver leur trésorerie et leur activité, elles doivent se concentrer sur les partenaires commerciaux les plus fiables et maîtriser leur politique de crédit. L'accompagnement par un assureur-crédit, qui dispose des bonnes informations, est précieux en ce sens. De plus, le risque de liquidation judiciaire doit être intégré par les entreprises pour définir une stratégie de recouvrement efficace, qui implique deux objectifs alternatifs : recouvrer la créance avant l'ouverture d'une procédure préventive ou collective et, à défaut, négocier au plus juste pour minimiser les efforts à consentir en termes d'abandon ou de remise de dette tout en évitant la liquidation judiciaire du débiteur. Un équilibre difficile à trouver et, là encore, l'intervention d'un expert qui maîtrise les procédures et leurs rouages est essentielle pour optimiser les chances de recouvrement. ■■■■



10

NOS SERVICES

NPS:

Euler Hermes
numéro 1
du marché!



12

ENQUÊTE

Les PME françaises

face aux risques
cyber



14

TRANSFORMATION

Nouveauté sur EOLIS:

plus de données
pour mieux comprendre
nos décisions de garanties

VOTRE RELEVÉ D'OPÉRATIONS CONTENTIEUSES FAIT PEAU NEUVE !

Euler Hermes met à votre disposition un nouveau Relevé d'Opérations Contentieuses (ROC)

plus simple à lire. Grâce à une mise en pages repensée, vous identifieriez plus rapidement les informations qui vous intéressent. Mais la nouveauté ne s'arrête pas là ! Euler Hermes a aussi fait évoluer la disposition des informations disponibles sur votre ROC.

Le ROC recensait jusqu'ici les informations par type de flux (récupérations sur créance, indemnités, frais de recouvrement, compte-rendu de débours).

Désormais, nous vous proposons également une **vision des flux par affaire**, ce qui vous permettra de piloter plus facilement l'état financier de chaque dossier contentieux ouvert.

De plus, si vous bénéficiez **d'eDoc**, votre **service d'archivage sécurisé**, vos ROC seront maintenant directement déposés sur cette nouvelle plateforme. Nous vous proposons d'ailleurs un focus sur eDoc en page 11 de ce numéro d'*Horizons* !



**VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS SUR LE FONCTIONNEMENT
DU RELEVÉ D'OPÉRATIONS CONTENTIEUSES ?**

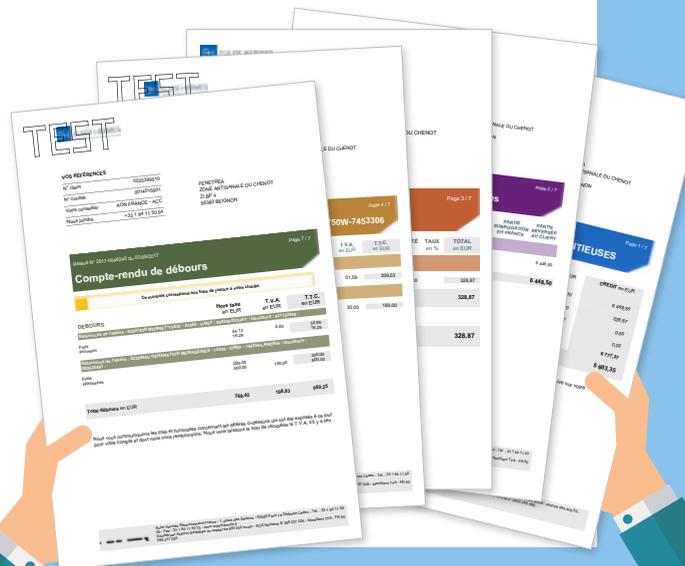
Deux possibilités s'offrent à vous :

• Consultez notre **fiche pratique dédiée au ROC** :

<http://ow.ly/LZov50jLX3h>

• Visionnez le **replay de notre web-conférence** sur le sujet :

<http://ow.ly/uSd850jLX3y>





NPS: EULER HERMES NUMÉRO 1 DU MARCHÉ!

Grâce à son plan de transformation de l'expérience client, True Customer Centricity, Euler Hermes arrive en tête des enquêtes Net Promoter Score 2018.

Depuis 2015, Euler Hermes s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la prise en compte de la satisfaction client grâce au Net Promoter Score (NPS). Cette enquête indépendante mesure la satisfaction des clients en leur demandant d'évaluer la probabilité qu'ils recommandent une marque à leur entourage. En 2018, Euler Hermes a enregistré la plus forte progression parmi les acteurs de l'assurance-crédit, avec une hausse de son NPS de +14 points. Avec un score de 22, Euler Hermes devient ainsi le numéro 1 du marché en matière de satisfaction client et conforte la distance avec ses concurrents.



Plus de 60 actions
mises en place depuis
le lancement de TCC

Le plan True Customer Centricity porte ses fruits

Ce résultat trouve sa source dans le plan de transformation de l'expérience client déployé au niveau collectif par Euler Hermes depuis 2015. Nommé True Customer Centricity (TCC), son objectif est de mieux prendre en compte la "voix du client" et d'optimiser son parcours tout au long de la durée de vie de son contrat d'assurance-crédit, en travaillant sur trois piliers : recueillir la voix du client en l'interrogeant régulièrement pour évaluer sa satisfaction ; changer la façon de travailler des collaborateurs en les sensibilisant au sujet ; mettre en

place des actions concrètes de transformation pour améliorer l'expérience client. « Depuis le lancement de TCC, nous avons récolté plus de 1400 avis clients afin de déterminer précisément les forces et les faiblesses de notre parcours client. Nous nous sommes également attelés à former nos collaborateurs au sujet grâce à un e-learning qui a été suivi par plus de 500 collaborateurs. Enfin, nous avons déjà mis en place plus de 60 actions pour améliorer et simplifier l'expérience que nous proposons à nos clients », explique Antoine Hermet, Responsable de l'expérience client chez Euler Hermes France.

Une volonté d'aller plus loin

Parmi ces mesures, on retrouve notamment l'amélioration des justifications de décisions restrictives, la mise en place d'un Welcome Process dédié pour accueillir les nouveaux clients, la création de web-conférences pédagogiques ou encore l'arrivée d'eDoc. Euler Hermes compte d'ailleurs poursuivre ses efforts en la matière dans les mois et années à venir. « Nous sommes ravis de voir que notre plan de transformation de l'expérience client porte ses fruits et améliore la satisfaction de nos assurés. Toutefois, ce beau score NPS n'est pas une fin en soi : nous allons continuer nos efforts en 2019 pour offrir à nos clients des solutions toujours plus simples, rapides et efficaces. Nos clients doivent rester au centre de nos priorités », conclut Laurène Huet, Directrice Marketing d'Euler Hermes France. ■

« Nos clients doivent rester au centre de nos priorités »

Laurène Huet,
Directrice Marketing
d'Euler Hermes France



COMMENT SE SERVIR D'EDOC, VOTRE NOUVEAU SERVICE D'ARCHIVAGE SÉCURISÉ ?

Disponible via Eolis, eDoc, votre plateforme d'archivage sécurisé et 100% digitale, vous permet de consulter en un coup d'œil l'ensemble de vos documents Euler Hermes.

Recherchez les documents sur tous vos contrats

Retrouvez tous vos documents classés en quatre catégories

Paramétrez simplement vos alertes emails pour être averti du dépôt de documents

Recherchez vos documents par mots-clés

Soyez informés en temps réel des derniers documents déposés grâce au fil d'actualité

Identifiez immédiatement la nature du document grâce à son code couleur

Visualisez d'un seul coup d'œil le nombre de documents non lus classés par catégorie

Ouvrez le document d'un simple clic sur le titre

IMPORTANT !

Il est indispensable de paramétrer vos notifications dans eDoc dès la première connexion afin d'être informé par email des documents déposés. Si vous ne le faites pas, vous ne serez pas informés des réponses à vos demandes d'agrément, ni de vos courriers d'indemnisation et recouvrement, factures ou documents comptables. Pour plus d'informations, retrouvez en pièce jointe une fiche pratique sur eDoc !

LES PME FRANÇAISES FACE AUX RISQUES CYBER

Euler Hermes, leader européen de l'assurance fraude, et Kaspersky Lab, société de cybersécurité mondiale active sur le marché depuis plus de vingt ans, ont interrogé 702 décideurs de PME en France sur leur appréhension des risques cyber.



TOP 5 DES RISQUES INFORMATIQUES QUI INQUIÈTENT LE PLUS LES PME FRANÇAISES:



52%

E-mails frauduleux



51%

Piratage de données



41%

Malwares



26%

Perte ou vol de matériel
informatique



24%

Fraude / malversation
/ escroquerie

Le RGPD est une excellente nouvelle pour les entreprises, quels que soient leur taille et leur secteur, car il met sur un pied d'égalité tous les acteurs européens dans la bataille de l'économie numérique.

Pourtant, selon une étude Ifop pour Kaspersky Lab et Euler Hermes, six mois après sa mise en application, 45% des décideurs au sein de PME reconnaissent que leur entreprise n'a pas renforcé ses mesures de sécurité. Cela est d'autant plus préoccupant que 21% des PME ont été victimes d'une cyberattaque au cours des douze derniers mois. Un paradoxe qui démontre que les compétences numériques des PME sont insuffisantes face aux nouveaux enjeux de l'économie numérique.

« Pour la survie d'une PME, la cybersécurité est essentielle, car les menaces sont omniprésentes: faux sites Web, logiciels malveillants, rançongiciels, réseaux et bornes Wi-Fi non sécurisés, voire équipements professionnels perdus ou volés, d'autant plus avec le développement du Bring Your Own Device (BYOD) au sein des entreprises. Mettant l'accent sur leur développement et sur leurs occupations quotidiennes, les PME n'accordent pas toujours la priorité à la prévention de ces attaques. Pourtant, un seul incident peut entraîner d'énormes coûts financiers, mais aussi la perte de confiance des partenaires et des clients, si ce n'est signer la fin de son activité, dans le cas où ses opérations seraient perturbées ou arrêtées », commente Tanguy de Coatpont, DG France et Afrique du Nord, Kaspersky Lab.

Le paradoxe de la cybersécurité

Selon l'étude, 76% des entreprises consultées reconnaissent que la sécurité informatique est un réel sujet d'inquiétude. Mais cette préoccupation n'empêche pas les décideurs de percevoir les bénéfices qu'ils peuvent retirer à



« Les PME sont conscientes de leur exposition, mais pas des moyens qui existent pour la réduire »

Sébastien Hager, Responsable de la souscription assurance fraude chez Euler Hermes France

améliorer la protection de leur entreprise. Interrogés sur les technologies qu'ils identifiaient comme porteuses d'opportunités au cours des deux prochaines années, les répondants placent la cybersécurité en deuxième position (39%). Elle arrive derrière le Big Data et l'analyse des données (47%), mais loin devant l'intelligence artificielle (29%) et l'automatisation (29%).



Malgré ces résultats encourageants, et bien que 64% des PME fassent de l'amélioration de la cybersécurité une priorité, seules 19% d'entre elles peuvent d'ores et déjà affirmer que des investissements sont prévus. La vulnérabilité technologique va de pair avec la vulnérabilité juridique et humaine: les PME françaises sont moins d'une sur deux à être assurées (43%) et seulement 51% à former leurs employés.

Les PME particulièrement exposées aux cybermenaces

Les PME sont devenues une cible prioritaire pour les cybercriminels. Au cours des douze derniers mois, 21% d'entre elles ont été victimes d'une cyberattaque. La plupart du temps, le coût de ces attaques ne dépasse pas les 10 000 € (64%), bien qu'il soit parfois beaucoup plus élevé. 14% des répondants admettent que les attaques leur ont coûté plus de 51 000 €, et même plus de 100 000 € pour 6% d'entre eux.

Si les risques sont multiples et variés, leurs conséquences le sont tout autant. Suite à une

attaque ou à une fuite de données, les dirigeants sont particulièrement préoccupés par la divulgation d'informations confidentielles (63%), l'impact négatif sur la réputation de l'entreprise (38%), les pertes d'exploitation/de chiffre d'affaires (30%), les pertes financières directes (28%) et la cyberextorsion (17%).

« Trois conséquences du top 5 font directement référence à un impact financier. Les PME françaises ont compris que leur trésorerie est en première ligne, mais prennent-elles les dispositions nécessaires pour se protéger? La perte financière liée à une fraude ou à une cyberattaque est assurable, ce qui signifie que les entreprises n'ont pas à en supporter le préjudice. Pourtant, le choix de l'assurance reste minoritaire: moins d'une PME sur deux est assurée contre ces risques. Les PME sont conscientes de leur exposition, mais pas des moyens qui existent pour la réduire », conclut Sébastien Hager, Responsable de la souscription assurance fraude chez Euler Hermes France. ■

EULER HERMES PROPOSE DEUX SOLUTIONS D'ASSURANCE CONTRE LES RISQUES CYBER ET DE FRAUDE

EH Fraud Cover est la solution d'assurance qui protège le chiffre d'affaires et la trésorerie de votre entreprise en cas de cyberattaque et de fraude (externe et interne). Elle offre de nombreuses garanties dont la couverture de la perte d'exploitation suite à une cyberattaque, les frais de notification en cas de vol de données, les montants détournés suite à une fraude par usurpation d'identité. Pour toute demande d'information, contactez le 01 84 11 50 54.

Votre entreprise réalise un chiffre d'affaires inférieur à 10 millions d'euros? **EH Fraud Reflex** est la solution adaptée à vos besoins. Il s'agit de la première assurance cyber et fraude globale pour les TPE-PME, 100% digitale et à partir de 75 € par mois. Elle vous protège contre les conséquences d'une cyberattaque et/ou d'une fraude (externe et interne). Rendez-vous sur [https://www.ehfraudreflex.fr/!](https://www.ehfraudreflex.fr/)

Ces deux solutions prévoient de plus un accompagnement personnalisé dès la découverte du sinistre et une indemnisation dans les 30 jours après accord sur son montant.

NOUVEAUTÉ SUR EOLIS : PLUS DE DONNÉES POUR MIEUX COMPRENDRE NOS DÉCISIONS DE GARANTIE

Euler Hermes améliore la justification de ses décisions restrictives et de refus pour plus de clarté, de précision et de transparence.

Lors de nos dernières enquêtes de satisfaction, vous nous avez fait part de votre souhait de disposer de plus d'explications pour mieux comprendre nos décisions de garantie. Nous avons entendu cette requête et avons revu nos justifications en conséquence.

Un nouveau service innovant pour plus de transparence dans nos échanges

Auparavant, nous justifions nos restrictions de garantie avec une simple énumération d'arguments. Désormais, nous allons plus loin et mettons à votre disposition une analyse plus développée, précise et chiffrée. « Nous disposons de nombreuses données financières et administratives, dont la plupart sont communicables à nos clients, comme le capital social ou le montant des pertes d'une entreprise. Nous avons décidé de les mettre à leur disposition afin d'expliquer de manière claire et transparente ce qui motive nos réponses », développe Mikael Bedejus, arbitre confirmé de la branche électricité.

Ce nouveau service est inédit puisque Euler Hermes est le seul assureur-crédit à le proposer. Une innovation qui favorise la transparence de nos échanges et vous fait gagner du temps. « Avec notre nouveau service, nos clients comprennent plus facilement nos arbitrages et peuvent ajuster plus rapidement leur politique de crédit. C'est un outil de plus pour les aider dans la gestion de leur contrat d'assurance-crédit », conclut Christine Audri, arbitre confirmée de la branche BTP. —



« NOUS METTONS LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE DÉVELOPPEMENT »

Antoine Hermet, Responsable de l'expérience client chez Euler Hermes France

Le nouveau service de justification des décisions restrictives mis en place par Euler Hermes a été coconstruit avec plusieurs clients.



Comment construire un service qui corresponde parfaitement au besoin des entreprises ? En le coconstruisant directement avec des entreprises ! C'est le pari qu'a réalisé Euler Hermes afin de dessiner son nouveau service de justification des restrictions et refus de garantie.



Dix clients qui endossent le rôle de consultant

Euler Hermes a sélectionné 10 de ses clients, de toutes tailles et de secteurs variés, afin de comprendre précisément le type d'explications que ces derniers attendaient en cas de réponse restrictive à une demande de garantie. Ces clients ont participé à des ateliers de codesign durant lesquels différents tests ont été menés.

« Nous avons organisé plus de 10 ateliers afin de concevoir notre service, tant sur le fond que sur la forme. Nos clients ont détaillé le type de données qu'ils souhaitent voir apparaître dans nos justifications et la façon dont ils veulent que nous les formu-

lions. Avec cette démarche collaborative, itérative et inédite, nous mettons le client au cœur de notre développement », explique Antoine Hermet, Responsable de l'expérience client chez Euler Hermes France.

Suite à ces ateliers, le service tel qu'il existe aujourd'hui est né, de même qu'un nouveau label créé par Euler Hermes : « Solution testée et approuvée par nos clients ». « La démarche menée sur ce projet a plu aux parties prenantes, et nous recevons de nombreux retours positifs depuis que le service est sorti. De quoi nous donner envie de rééditer ce genre de démarche à l'avenir », ajoute Antoine Hermet. ■

TÉMOIGNAGE



Concrètement, qu'en pensent-ils ?

Alain Thierry et **Émilie Brodard**

travaillent ensemble au sein du service Crédit et Comptabilité Client du groupe Lecta et ont participé aux ateliers d'Euler Hermes.

Qu'avez-vous pensé de la démarche d'associer des clients au développement d'une initiative ?

Alain Thierry : Nous avons été très intéressés par la démarche, que je trouve innovante, voire inhabituelle. Nous avons su trouver le temps nécessaire et cela valait la peine.

Émilie Brodard : Cette façon de collaborer est une très bonne manière pour Euler Hermes de bien comprendre les besoins et les demandes des assurés.

Quels bénéfices pensez-vous tirer de l'initiative en question ?

E. B. : C'est pour moi une évolution très positive : lors des démonstrations, je me suis rendu compte que cela allait nous permettre de mieux comprendre les décisions, plus simplement, et de gagner du temps sans devoir interroger notre courtier ou notre arbitre sur des questions de 1^{er} niveau. Cela nous aidera aussi à apporter des réponses plus rapides à notre force de vente.

A. T. : En effet, cela permet à notre force de vente d'être plus réactive encore et de prendre contact tout de suite avec le client en question, si besoin. Et de toute manière, il y aura toujours lieu de creuser un point avec notre courtier ou notre arbitre si nécessaire, mais sur des sujets plus stratégiques, à plus forte valeur ajoutée pour chacun.

Validez-vous cette initiative ?

A. T. et E. B. : Oui, nous approuvons à la fois cette démarche collaborative avec Euler Hermes et aussi l'initiative en elle-même, qui nous aidera à comprendre plus rapidement et plus en détail les décisions restrictives et les refus.



BILAN SECTORIEL FRANÇAIS 2018

Alors que l'année 2018 est terminée, l'heure est au bilan. En France, quels secteurs ont tiré leur épingle du jeu ? Focus avec Rodolphe Capendeguy, Directeur de l'Arbitrage d'Euler Hermes France.



Top #1 : services IT

L'an passé en France, le secteur des services IT a connu une évolution dynamique avec un taux de croissance élevé pour le segment des logiciels (+4,7%) et le conseil IT (+3%). Preuve de la bonne santé du secteur, la croissance française des services IT est meilleure que la moyenne européenne.

D'autre part, sous l'impulsion des investissements structurants qui s'inscrivent dans la révolution digitale en cours, le secteur des services IT devrait encore croître en 2019 de +4,5%. La transformation digitale concerne un grand nombre d'entreprises : 64% des entreprises françaises anticipent des investissements IT cette année, un soutien majeur pour l'activité du secteur. Il y a toutefois un point d'attention à ne pas négliger, il concerne la capacité du secteur à contrôler l'inflation salariale et la rotation importante des effectifs.



Top #2 : aéronautique

Difficile de ne pas évoquer Airbus pour parler de la santé de l'aéronautique français. En 2017, le géant du secteur affichait des niveaux records avec 1 109 commandes nettes d'avions de ligne (+52% sur un an) pour 718 appareils livrés. Pour 2018, Airbus tablait sur environ 800 commandes, soit une activité toujours soutenue.

Au rayon des bonnes nouvelles également, le redécollage des livraisons de jets d'affaires devrait intervenir en 2019 avec l'arrivée de nouveaux modèles. De plus, les stocks d'appareils d'occasion ont commencé à décroître. De bon augure pour le secteur de l'aéronautique français. Attention toutefois : la concentration du carnet de commandes d'Airbus sur cinq programmes, conjuguée à la baisse des prix connue par le secteur (environ 10%), pourrait mettre la chaîne de production sous pression.



Flop #1 : textile

Après dix ans de recul du marché, le secteur du textile a retrouvé une croissance positive en 2017 (+0,6%), plutôt liée aux succès isolés de certaines opérations promotionnelles qu'à une tendance globalement en amélioration. L'année 2018 marque un nouveau recul de l'activité pour le secteur, avec un taux de croissance de -5,4% constaté sur les neuf premiers mois de l'année (vs 2017).

Une performance à expliquer notamment par la faible consommation des ménages, impactée par un contexte complexe (grèves, pouvoir d'achat, météo). La pression sur les marges se renforce également pour les acteurs du secteur, entre concurrence accrue, multiplication des ventes privées et opérations de déstockage. L'intégration du digital constitue de plus un enjeu majeur, qui nécessite des investissements coûteux. Enfin, la part du e-commerce continue de progresser, mettant sous pression les autres canaux de distribution.



Flop #2 : transport routier de marchandises

Le secteur a connu un repli d'activité au deuxième trimestre 2018 (-0,6%). Une rupture par rapport aux précédents trimestres durant lesquels la croissance était au rendez-vous pour le transport routier de marchandises. Cette situation provient principalement du transport de produits manufacturés, pour lequel l'activité s'est contractée de -6,9% au deuxième trimestre 2018.

Autre effet négatif sur la performance du secteur : les prix du transport routier de marchandises ont augmenté au deuxième trimestre 2018. Parallèlement, l'inflation de la masse salariale, conséquence de la pénurie de chauffeurs à travers l'Europe, reste d'actualité. Pour les prochains mois, les chefs d'entreprise du secteur s'attendent à ce que leur activité décélère de nouveau. Après une belle année 2017 en termes d'activité, le transport routier de marchandises subit donc un ralentissement assez net et une pression accrue sur sa rentabilité.

HORIZONS

est une publication de la société Euler Hermes France, succursale française d'Euler Hermes SA – Adresse postale : 1, place des Saisons, 92048 Paris La Défense CEDEX – Tél. : +33 1 84 11 50 50 – www.eulerhermes.fr – RCS Nanterre B 799 339 312 – Euler Hermes SA, entreprise d'assurances belge agréée sous le code 418 – Siège social : avenue des Arts 56, 1000 Bruxelles, Belgique – Immatriculée au RPM Bruxelles sous le n° 0403 248 596 – Directeur de la publication : Alice de Brem. Rédactrice en chef : Anne-Sophie L'Huillier. Rédacteur en chef adjoint : Maxime Demory. Ont collaboré à ce numéro : Éric Lenoir, Georges Dib, Eva Sebban, Fabien Lecomte, Cédric Sanial, Vassili Bassat, Estelle Vacherot, Corinne Bonnin, Laurene Huet, Antoine Hermet, Sébastien Hager, Tanguy de Coatpont, Valentin Lanne, Mikael Bedejus, Christine Audri, Alain Thierry, Émilie Brodard, Rodolphe Capendeguy – Conception-réalisation : Entrescom. – www.entrescom.com

– Crédits photos : Euler Hermes, iStock – Impression : Imprimerie du Canal.

