

# HORIZONS

JUIN 2021 N° 50  
www.eulerhermes.fr

VOTRE MAGAZINE DE LA GESTION  
DU RISQUE CLIENT

MARCHÉ

## BAROMÈTRE EXPORT EULER HERMES 2021

**ESSENTIEL**  
L'export, la clé  
de la reprise pour  
les entreprises françaises ?

**GUIDE**  
Comment optimiser  
ses chances de  
recouvrement à l'export ?

A company of **Allianz** 

 **EULER HERMES**



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 8 h

La demande additionnelle externe adressée aux **#entreprises** françaises s'élèvera à + 106 Mds € en 2021-2022.

↳ 3 5



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 6 h

L'**#export** sera indéniablement une clé essentielle de la **#reprise** en 2021, et les entreprises françaises en sont conscientes.

↳ 2 6



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 3 h

Un volontarisme à saluer, mais qui ne doit pas masquer les **#risques** qui pèsent sur les **#exportateurs** : commerciaux, politiques, sanitaires et surtout d'**#impayés**.

↳ 4 7



**ÉRIC  
LENOIR**

Président du comité exécutif  
d'Euler Hermes France

**En effet, selon nos calculs, la demande additionnelle externe adressée aux entreprises françaises s'élèvera à + 106 Mds EUR en 2021-2022.** Les zones à viser en priorité pour capter ces débouchés témoignent toujours d'un fort tropisme européen (Allemagne, Belgique, Espagne), ce qui est logique au vu de l'historique commercial et économique que nous entretenons avec ces pays. Mais les différences de rythme en matière de reprise économique offriront à nos exportateurs de belles perspectives au Grand Export, avec des parts de marché à conquérir aux États-Unis et en Chine. Certains secteurs sembleraient particulièrement bien positionnés pour saisir ces opportunités, comme les équipements de transport, l'agroalimentaire et le secteur pharmaceutique.

s'est peu manifesté depuis maintenant un an, il reste latent et devrait réapparaître au gré du retrait des soutiens publics, qui mettra de nombreuses entreprises, entrées fragiles dans la crise, face à leur véritable situation financière.

**En 2021, nous serons à vos côtés pour vous aider à saisir les opportunités de la reprise** tout en vous préservant des vents contraires qui pourraient menacer votre trésorerie. Nos experts du risque vous aideront à vous concentrer sur les partenaires commerciaux les plus fiables et à ajuster vos conditions commerciales à la situation réelle de vos clients. En cas d'imprévu, nos experts du recouvrement, qui maîtrisent les rouages et les spécificités locales de cette activité, sauront activer les bons leviers pour récupérer les sommes qui vous sont dues.

**Après une année 2020 de fortes perturbations des échanges commerciaux et de l'économie mondiale,** 2021 devrait sonner l'heure de la reprise. L'apaisement du contexte sanitaire, propice à une relance progressive de l'activité économique, devrait contribuer à enclencher une nouvelle dynamique de croissance. Chez Euler Hermes, nous estimons que le commerce international de biens et services croîtra de +7,9 % et de +6 % l'année prochaine. Un rebond des échanges qui profitera à l'appareil exportateur français : les exportations tricolores devraient croître de +8 % en 2021 et de +5,7 % en 2022. De quoi offrir de belles opportunités, tant aux exportateurs déjà affirmés et expérimentés qu'aux entreprises qui envisagent l'international comme un nouveau relais de croissance.

**L'export sera indéniablement une clé essentielle de la reprise en 2021. Les entreprises françaises en sont conscientes :** selon les résultats du Baromètre Export Euler Hermes 2021, 8 exportateurs sur 10 souhaitent accroître leur chiffre d'affaires à l'international cette année. Un volontarisme à saluer, mais qui ne doit pas masquer les diverses menaces qui planent sur les exportateurs, qu'il s'agisse des risques commerciaux, illustrés récemment par les perturbations logistiques des chaînes de valeur internationales (tensions sur le fret maritime) ou des pénuries de matières premières, véritable frein à la production de nos entreprises et poids supplémentaire sur leur trésorerie. Les tensions géopolitiques et les déséquilibres macroéconomiques sont aussi des facteurs de risques à surveiller. Enfin, le risque d'impayés ne doit pas être négligé. S'il

**Enfin, nos équipes sont mobilisées pour continuer à vous offrir les outils les plus adaptés à vos besoins.** C'est en ce sens que nous poursuivons le développement de notre portail clients MyEH, avec la mise en place régulière de nouvelles fonctionnalités pour la gestion de votre poste client. Et que nous continuons d'étoffer notre gamme de solutions, comme en témoigne le lancement de Shopinsafe, l'assurance-crédit dédiée aux sites de e-commerce.

**L'année 2020 fut intense et complexe,** mais un nouveau chapitre s'ouvre à nous. Soyez assurés que nous sommes bien décidés à tourner cette page à vos côtés. —

## SOMMAIRE



## 04 ESSENTIEL

L'export, la clé de la reprise pour les entreprises françaises ?



## 06 MARCHÉ

Baromètre Export Euler Hermes 2021



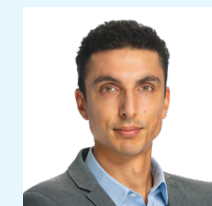
## 08 REGARD

Export : quelles informations récolter et quels risques anticiper ?



## 10 GUIDE

Comment optimiser ses chances de recouvrement à l'export ?



## 15 SOLUTIONS

Sécurisez vos ventes en ligne grâce à Shopinsafe !



## 16 KIOSQUE

Épargne des ménages européens : une opportunité à saisir pour les entreprises ?

# L'EXPORT, LA CLÉ DE LA REPRISE POUR LES ENTREPRISES FRANÇAISES ?

La demande additionnelle adressée aux exportateurs français devrait croître de +59 Mds EUR en 2021 et de +47 Mds EUR en 2022 (-125 Mds EUR en 2020).

Selon Euler Hermes, le commerce mondial de biens et services en volume devrait rebondir de +7,7 % en 2021 et de +6 % en 2022 (-8,1 % en 2020). Un rebond important, principalement dû à la reprise progressive de l'activité économique dans la plupart des régions, mais qui aurait pu être encore plus fort sans les nombreux facteurs qui perturbent depuis plusieurs mois les chaînes d'approvisionnement internationales (tensions sur le fret maritime, pénuries de conteneurs et d'intrants, etc.). Euler Hermes estime d'ailleurs que ces perturbations coûteront cette année -1,7 point de croissance au commerce mondial.

## De réelles opportunités à saisir pour les exportateurs français

Malgré ces perturbations, la reprise des échanges internationaux offrira de belles opportunités aux entreprises françaises. En effet, les experts Euler Hermes estiment que les exportations françaises de biens et services croîtront en volume de +8 % en 2021 et de +5,7 % en 2022 (-16,6 % en 2020). De quoi

envisager un réel rebond de la demande externe lors des deux prochaines années : selon Euler Hermes, les débouchés additionnels à saisir à l'export pour les entreprises françaises croîtront de +59 Mds EUR en 2021 et de +47 Mds EUR en 2022 (-125 Mds EUR en 2020).

« Malgré ces perturbations, la reprise des échanges internationaux offrira de belles opportunités aux entreprises françaises. »

Certains secteurs bénéficieront plus directement de ce surplus de demande externe, notamment les équipements de transport (+5,2 Mds EUR), l'agroalimentaire (+4,9 Mds EUR) et le secteur pharmaceutique (+4,8 Mds EUR). En termes de destination, les opportunités export à saisir pour les entreprises françaises se situent principalement en Europe, avec +7,2 Mds EUR à saisir en Allemagne en 2021, +4,5 Mds EUR en Belgique et +4,3 Mds EUR en Espagne. La reprise économique européenne, après une année 2020 de crise économique et sanitaire, ne sera pas étrangère à ces perspectives prometteuses.

## DESTINATIONS EXPORT À PRIVILÉGIER POUR LES ENTREPRISES FRANÇAISES EN 2021

| Pays      | Demande additionnelle à saisir |
|-----------|--------------------------------|
| Allemagne | +7,2 Mds EUR                   |
| USA       | +6,6 Mds EUR                   |
| Belgique  | +4,5 Mds EUR                   |
| Espagne   | +4,3 Mds EUR                   |
| Chine     | +2,3 Mds EUR                   |



**+7,7%**

Croissance estimée du commerce mondial de biens et services en 2021



**+8%**

Croissance estimée des exportations françaises en 2021



**+106 Mds EUR**

Demande additionnelle estimée adressée aux exportateurs français en 2021-2022

## Le Grand Export, une réelle alternative pour les entreprises françaises

Le Grand Export offrira également des débouchés conséquents pour les entreprises françaises. On pense notamment à la Chine, dont le rebond économique s'est amorcé plus vite et plus tôt en comparaison des autres pays. Ainsi, la demande additionnelle adressée aux exportateurs français en provenance de Chine s'élèvera à +2,3 Mds EUR en 2021. Il faudra également se pencher sur le cas du marché américain pour les exportateurs français. En début d'année, le Congrès amé-

ricain a approuvé le stimulus budgétaire de 1 900 Mds USD sollicité par Joe Biden. L'application de ce plan devrait générer une forte hausse des importations américaines. Or, qui dit croissance des importations américaines... dit hausse des exportations pour les partenaires commerciaux des États-Unis ! Dans ce contexte, les entreprises françaises semblent particulièrement bien positionnées pour tirer leur épingle du jeu. Selon Euler Hermes, la demande additionnelle adressée aux exportateurs français en provenance des États-Unis atteindra en effet +6,6 Mds EUR en 2021.

## NOTES DE RISQUE PAYS



**La Namibie est une démocratie stable où la paix règne durablement.** Le pays devrait enregistrer une solide reprise économique post Covid-19, avec une croissance du PIB attendue à +3,6 % en 2021 et à +1,4 % en 2022. Ces perspectives sont soutenues par la demande mondiale d'uranium et de diamants, matériaux de prédilection de la Namibie. Par ailleurs, les réserves de change du pays se sont récemment renforcées et les conditions d'accès au crédit ont été assouplies. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois en Namibie passe ainsi d'élevé à significatif.



**En appliquant son plan de reprise économique et de transformation, la Barbade a réalisé d'importants progrès en matière de déficit budgétaire,** de soutenabilité de la dette, de reconstitution des réserves de changes et de croissance économique. Des réformes économiques structurelles sont également en cours. Une nouvelle loi relative à la Banque centrale, visant à renforcer l'autonomie des banques et à limiter le recours au crédit de l'État, a été votée en décembre dernier. Et une réforme du régime des retraites de la fonction publique a été mise en place en novembre dernier, ouvrant la voie à une réforme intégrale du système des retraites du pays. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois à la Barbade passe ainsi d'élevé à significatif.



**La soutenabilité de la dette éthiopienne est actuellement passée en revue par le FMI,** ce qui devrait amener le pays à échanger avec ses créanciers pour envisager une restructuration. Le contexte humanitaire et sécuritaire du pays devrait entraver l'Éthiopie dans sa recherche de nouveaux créanciers à l'échelle internationale. L'instabilité politique restera forte dans le pays en 2021, au regard de l'actuel conflit dans la province du Tigray, d'autant que l'organisation des élections législatives ne cesse d'être retardée. Un environnement qui limite les investissements étrangers en Éthiopie, pesant ainsi sur la croissance économique du pays à court terme. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois en Éthiopie passe ainsi de significatif à élevé.



## BAROMÈTRE EXPORT EULER HERMES 2021

Euler Hermes a interrogé début 2021 plus de 300 exportateurs français afin d'en savoir plus sur leur bilan 2020, leurs perspectives 2021, et les risques et menaces qu'ils identifient à l'international.

**Quel bilan pour les exportateurs français en 2020 ? Selon le Baromètre Export Euler Hermes 2021, il est plutôt mitigé :** 4 entreprises françaises sur 10 ont observé un recul de leurs exportations l'année dernière. Parmi les facteurs les plus cités pour expliquer cette baisse, on retrouve la décelération de la demande externe due aux restrictions sanitaires, les perturbations des chaînes de valeur dues à l'épidémie Covid-19 et le Brexit.

Toutefois, la crise sanitaire a également représenté une opportunité pour de nombreuses entreprises. « 36 % des entreprises interrogées font état d'une hausse de leurs exportations en 2020, souligne Selin Ozyurt, économiste France chez Euler Hermes. Le point commun de ces entreprises, c'est qu'elles évoluent dans des secteurs stra-

tégiques, qui ont permis de combler des manques observés dans les chaînes de valeur internationales l'an passé. On peut notamment évoquer les secteurs des services aux entreprises, des biens d'équipement et du numérique. »

Par ailleurs, 81 % des entreprises interrogées déclarent avoir fait évoluer leur approche export en raison de la crise sanitaire. « La crise sanitaire a engendré une refonte des stratégies d'approvisionnement chez les exportateurs français. De nombreuses entreprises sont passées d'une logique de "just in time", avec des chaînes de valeur pensées pour produire dans les meilleurs délais, à une logique de "just in case", avec le développement de nouvelles relations fournisseurs pour pallier d'éventuelles perturbations de l'activité productive », ajoute Selin Ozyurt.

**Près de 8 entreprises sur 10 envisagent d'accroître leur chiffre d'affaires à l'export en 2021**

Malgré une année 2020 complexe, l'optimisme est de retour du côté des exportateurs français : 78 % d'entre eux envisagent d'augmenter leur chiffre d'affaires à l'export cette année. Parmi les secteurs les plus volontaristes, on retrouve les biens d'équipement, l'agriculture, l'énergie, le bâtiment, les travaux publics et les biens de consommation.

Les entreprises françaises veulent exporter plus, mais elles veulent également se lancer à l'assaut de nouveaux marchés. En effet, 51 % des entreprises interrogées veulent accroître leurs exportations vers de nouveaux pays, contre seulement 38 % lors du précédent baromètre. « C'est un indicateur positif concernant le volontarisme des entre-

**1** entreprise sur **3**  
a vu ses exportations croître en 2020 malgré la crise

**77 %**  
des exportateurs déclarent qu'ils utiliseront leur trésorerie pour financer leur internationalisation en 2021

**8** entreprises sur **10**  
envisagent d'accroître leurs exportations en 2021

**62 %**  
des exportateurs citent le risque d'impayés comme principale menace à l'international

prises françaises, mais également le signe qu'elles ont tiré un enseignement crucial de la crise Covid-19 : pour préserver l'activité et anticiper les imprévus, mieux vaut réduire sa dépendance à une zone d'exportation », note Ana Boata, directrice des recherches macroéconomiques d'Euler Hermes.

**Pour financer leur développement export, les entreprises françaises misent sur leur trésorerie**

Cette année encore, les entreprises françaises privilégient les exportations depuis la France (70 %) à l'implantation locale (30 %) pour leur stratégie d'internationalisation. Les principales justifications avancées sont le choix du Made in France pour une question d'image et de qualité (63 %), le coût d'implantation à l'étranger trop élevé (54 %) et la volonté de garder une certaine proximité géographique avec les fournisseurs (37 %).

L'un des enseignements majeurs de ce Baromètre Export est que les entreprises françaises sont prêtes à puiser dans leur cash pour financer leur développement export : 77 % des entreprises déclarent qu'elles utiliseront leur trésorerie pour financer leur internationalisation cette année, contre 48 % lors de la précédente édition du Baromètre Export.

« Le fait que les entreprises soient majoritairement prêtes à utiliser leur trésorerie pour financer leur développement export est un réel indicateur de confiance. Grâce aux mesures publiques de soutien face à la crise de la Covid-19, les entreprises françaises ont pu renforcer leurs réserves de liquidités. Si elles sont prêtes à puiser dans cette réserve, c'est qu'elles voient l'export comme un véritable relais de croissance qui leur permettra de sortir plus vite de la crise et de combler le manque à gagner de 2020 », justifie Ana Boata.

**Le risque d'impayés comme principale menace**

Le risque d'impayés est cité comme la principale menace à l'international par les exportateurs français (62 %). Une crainte justifiée, puisque 38 % des répondants ont remarqué une hausse du délai moyen de paiement à l'export lors des douze derniers mois (+22 points par rapport à la précédente édition du Baromètre), et 22 % déclarent avoir subi au moins un impayé sur la même période (+7 points). Enfin, la grande nouveauté est l'apparition du risque sanitaire dans le top 5 (45 %), qui dépasse le risque politique (41 %).

« Les entreprises françaises voient l'export comme un véritable relais de croissance qui leur permettra de sortir plus vite de la crise. »

Ana Boata, directrice des recherches macroéconomiques chez Euler Hermes



## EXPORT : QUELLES INFORMATIONS RÉCOLTER ET QUELS RISQUES ANTICIPER ?

Erick Loock-Hertzog est arbitre export chez Euler Hermes France. Spécialiste des risques à l'international, il répond aux demandes de garanties des entreprises françaises dans le cadre de leurs relations avec des partenaires commerciaux étrangers.

### Quelles informations sur ses partenaires commerciaux étrangers faut-il surveiller ?

**Erick Loock-Hertzog :** À l'export, il est essentiel de connaître son client. En ce sens, effectuer un travail de recherche d'informations commerciales et stratégiques est nécessaire pour éviter les mauvaises surprises : quel est le positionnement de l'entreprise ciblée ? Quelle est sa réputation ? Quels sont ses marchés et ses perspectives de développement ? Il faut ensuite compléter cette analyse qualitative par des données financières, afin d'attester de la solvabilité du client potentiel : les bilans, les comptes de résultat et le comportement de paiement permettront d'avoir une idée plus précise de la santé financière de l'entreprise. En menant cette double analyse, vous aurez alors une vision prospective de la situation de votre client. Mais récolter ces informations implique un lourd travail de recherches. C'est un investissement en temps, mais également en moyens financiers. Dans les pays anglo-saxons, par exemple, si une entreprise n'est pas cotée, il sera difficile de mettre la main sur son bilan. Au Moyen-Orient, poser des questions à une entreprise sur sa santé financière pourra être interprété comme un signe de défiance.

### Quels sont les risques à l'export à anticiper cette année ?

**E. L.-H. :** De nombreux gouvernements ont mis en place des dispositifs de soutien aux entreprises afin de leur permettre de traverser la crise. Ceux-ci ont contribué à maintenir à flot certaines entreprises qui étaient déjà très fragiles avant l'épidémie. Que se passera-t-il quand la perfusion



« Il faudra être particulièrement vigilant quant à l'évolution des risques dans les mois à venir. »

sera débranchée ? Le timing et le rythme de retrait des aides publiques seront décisifs et peuvent constituer un facteur de risque de défaillance. Il faudra donc être particulièrement vigilant quant à l'évolution du risque d'impayés dans les mois à venir. Par ailleurs, cette conjoncture particulière ne doit pas faire oublier les risques inhérents au commerce international. Les ten-

sions géopolitiques, les déséquilibres macroéconomiques ou encore l'accès aux devises sont autant de facteurs susceptibles de fragiliser la relation commerciale entre deux entreprises.

### Quel est l'apport d'Euler Hermes pour les exportateurs français ?

**E. L.-H. :** Collecter et analyser des informations d'ordre financier sur ses partenaires potentiels à l'export peut s'avérer compliqué. Pourtant, ces données sont primordiales pour sécuriser le développement à l'export. Lorsque l'on aborde un nouveau marché, il faut être rapidement en mesure d'en identifier les spécificités et de distinguer les bons des mauvais payeurs. C'est là que réside la valeur ajoutée d'Euler Hermes. En nous appuyant sur notre propre réseau composé de plus de 1 500 experts du risque, implantés dans le monde entier, nous sommes en mesure d'aider nos clients à identifier les opportunités commerciales les plus solides. Cette notion de prévention est d'autant plus importante dans le contexte actuel, tant l'activité internationale a été perturbée l'année dernière. De plus, si un impayé survient, nos experts du recouvrement accompagnent les assurés dans leurs démarches de récupération des sommes qui leur sont dues. Chez Euler Hermes, nous allions prévention et protection, pour une aventure export sécurisée. ■

# NOS SOLUTIONS



10

## GUIDE

**Comment optimiser ses chances de recouvrement à l'export ?**



15

## SOLUTIONS

**Sécurisez vos ventes en ligne grâce à Shopinsafe!**



16

## KIOSQUE

**Épargne des ménages européens : une opportunité à saisir pour les entreprises ?**

## DAVANTAGE DE COUVERTURES EN NON-DÉNOMMÉ !

**Nos actions sont guidées par une double volonté claire :** vous apporter plus de souplesse dans l'utilisation de votre contrat d'assurance-crédit et davantage de couvertures pour accompagner votre développement commercial. C'est dans cette optique que nous avons récemment décidé de vous proposer une gestion des couvertures en non-dénommmé plus avantageuse et plus lisible.

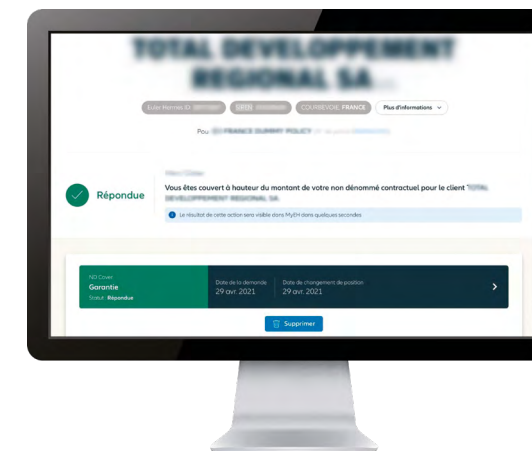
**Pourquoi plus avantageuse ?** Désormais, en cas de résiliation ou de refus d'une garantie suite à une demande d'agrément, pour tous vos clients de zone M1 pour lesquels vous bénéficiez d'une couverture en non-dénommmé, vous conservez le bénéfice de la garantie en non-dénommmé. En d'autres termes, si vous nous demandez un agrément sur un client couvert en non-dénommmé et que cette demande est refusée ou l'agrément résilié, cela ne remettra pas en cause votre garantie en non-dénommmé sur ce client.

**Pourquoi plus lisible ?** Les règles au sujet des garanties en non-dénommmé sont beaucoup plus simples à appréhender. Si votre client n'est pas en liste Clients 1<sup>er</sup> euro dans EOLIS ou si la réponse à votre demande de ND Cover dans MyEH est « garantie », vous bénéficiez d'une couverture en non-dénommmé. Dans le cas contraire, vous ne bénéficiez pas d'une couverture en non-dénommmé.

**Quels sont les bénéfices de ce changement pour mon entreprise ?** Avec cette évolution importante, vous bénéficiez :

- d'un meilleur taux de couverture global de votre contrat ;
- d'une simplification et d'une meilleure identification des clients garantis ;
- d'un accompagnement plus fort d'Euler Hermes dans votre développement commercial.

**Vous souhaitez en savoir plus ?** Contactez Accueil et Services par mail ou au 01 84 11 50 54.



## COMMENT OPTIMISER SES CHANCES DE RECOUVREMENT À L'EXPORT ?

Recouvrer une créance à l'étranger est un sujet complexe qui peut vite tourner au casse-tête, tant les réglementations et les habitudes de paiement varient d'un pays à l'autre.

**Le droit commercial applicable est loin d'être le même dans tous les pays.** Or, quand une société française se développe et commence à vendre hors des frontières, elle peut rapidement être confrontée à un impayé. C'est par exemple le cas de nombreux viticulteurs français exportant vers les États-Unis ou la Chine et se heurtant à des barrières douanières ou réglementaires appliquées localement.

« Le recouvrement est un sujet aux enjeux complexes, chronophages et stressants, dont les entreprises françaises n'ont pas toujours conscience. Dans chaque cas, il faut s'adapter à la législation locale, il n'y a donc pas de place pour l'improvisation ! », souligne Besa Shkempi, responsable du recouvrement export chez Euler Hermes.

### Sécuriser le recouvrement en amont de la transaction

Comment structurer son recouvrement export ? La première étape, c'est de sécuriser la relation commerciale en amont, au moment où vous négociez les termes du contrat et de vente.

- Adaptez vos délais de paiement au risque de la transaction et au profil du partenaire.
- Prêtez attention à la langue choisie pour les CGV et les documents commerciaux. « Il faut que le client les comprenne car, sinon, cela pourrait être source d'incompréhension et de contestation, et cela pourra vous être opposable en cas de litige. Il faut éviter autant que possible toute source de malentendu », explique Besa Shkempi.
- Insérez une clause de réserve de propriété. Elle permet à l'entreprise de rester propriétaire du produit vendu tant que la facture n'est pas entièrement réglée. « Cette clause fonctionne par exemple très bien en Allemagne auprès de l'administrateur

judiciaire: en cas de défaillance, l'entreprise exportatrice peut récupérer la marchandise ou bien sa valeur en numéraire, ce qui compense le préjudice financier », précise Besa Shkempi.

- Comme pour toute créance, conservez toutes les preuves contractuelles irréfutables (bon de commande, CGV, bon de livraison, etc.) et transformez tout échange, négociation ou engagement oral par des écrits.
- Surveillez l'actualité du pays dans lequel est établi votre client. En effet, les défaillances à l'international ont un caractère imprévisible et peuvent survenir très vite.

### Des spécificités locales à maîtriser

Comme pour le territoire national, il convient de privilégier le recouvrement à l'amiable, pour éviter de s'engager dans une procédure judiciaire longue, coûteuse et parfois aléatoire en fonction des pays. En effet, la législation et l'efficacité de la justice diffèrent beaucoup selon les États. Certains pays sont plus procéduriers que d'autres, les délais à respecter

« Il faut s'adapter à la législation locale, il n'y a pas de place pour l'improvisation ! »

Besa Shkempi, responsable du recouvrement export chez Euler Hermes

### LE RECOUVREMENT EXPORT EULER HERMES EN CHIFFRES

**450** experts recouvrement répartis dans le monde

**300 000** dossiers contentieux traités chaque année dans le monde

Euler Hermes gère chaque année le recouvrement de plus de **2 Mds EUR** de transactions commerciales dans 160 pays

**95%** des récupérations sont faites à l'amiable

varient d'un pays et parfois d'une région à l'autre au sein d'un même pays. C'est par exemple le cas aux États-Unis: le pays est doté d'une structure fédérale composée d'un district fédéral, Washington DC, et de cinquante États possédant chacun leurs propres règles et leurs propres tribunaux.

Enfin, il peut être utile de connaître les différences de culture pour adapter son temps de réaction, car un impayé n'a pas la même signification selon les pays et les pratiques locales. Si le Japon, de façon générale, bénéficie culturellement d'un très bon comportement de paiement, en Italie, en Espagne ou au Portugal, un dépassement jusqu'à 30 jours d'échéance relève de la pratique habituelle. Dans ce cas, des relances proactives avant même la date d'échéance peuvent s'avérer efficaces. ■

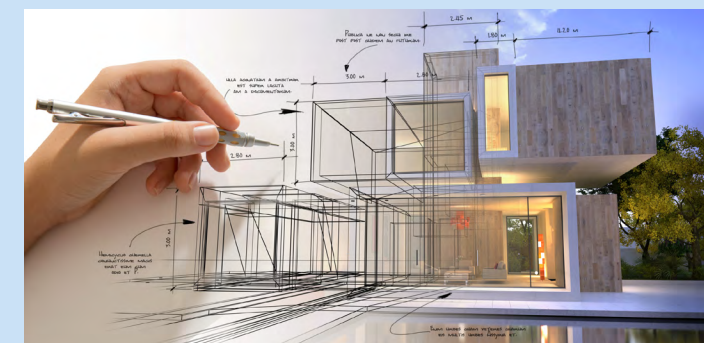
### VOUS AVEZ SUBI UN IMPAYÉ,

vous avez des questions concernant votre contrat ou souhaitez en savoir plus sur nos services de recouvrement ? Contactez Accueil et Services [par mail](#) ou au 01 84 11 50 54.

### NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

## SERGE FERRARI, ASSURÉ-CRÉDIT EXPORT

Serge Ferrari, leader technologique de la fabrication de matériaux composites, a recours aux services d'Euler Hermes pour couvrir son activité export contre le risque d'impayés. Témoignage de Philippe Brun, son directeur général délégué finances.



### A quel besoin répond votre contrat d'assurance-crédit ?

Nous opérons sur un marché de niche avec une grande diversité de clients allant du gros industriel à une multitude de PME, souvent méconnues. L'enjeu est donc clairement d'accéder rapidement à de l'information fiable et complète sur nos clients et prospects. Et c'est précisément ce que nous venons chercher chez notre assureur crédit ! L'assurance-crédit sécurise notre activité en nous donnant accès à des informations commerciales et financières indispensables pour prendre les bonnes décisions. Nous bénéficions ainsi d'un point de vue complémentaire au nôtre, cela nous conforte dans nos choix commerciaux ou les remet en question ! Si Euler Hermes ne couvre pas ou peu un client, nous allons vraiment nous interroger sur l'opportunité commerciale et évaluer en toute connaissance de cause le risque que nous souhaitons prendre.

### Comment Euler Hermes vous accompagne dans vos enjeux de développement à l'export ?

Il y a des pays dans lesquels l'information est facilement disponible, mais à l'inverse il y a des zones compliquées où l'information est beaucoup plus opaque (Russie, Pays du Golfe). L'assurance-crédit nous donne accès à des informations précieuses dans ces zones où on a du mal à connaître nos clients, et à apprécier leur environnement juridique et commercial. Nous utilisons systématiquement l'assurance-crédit quelle que soit notre zone d'exportation. Avant même de contracter, nous lançons auprès d'EH des enquêtes clients afin de déterminer si l'on accepte la demande du client. Nous recherchons avant tout des informations de solidité financière les plus récentes possibles, des éléments sur la situation de cash, et des alertes sur des éventuelles détériorations, ce qui nous permet d'ajuster au mieux notre prévisionnel de trésorerie et de carnets de commandes.

### Ces informations sont-elles partagées par d'autres directions ?

Nous avons des comités de crédit tous les 2 mois, où nous examinons les encours client, les niveaux de couverture et leur variation dans le temps, ces éléments constituent un 1er niveau de filtre vis-à-vis des commerciaux. Dans un second temps, nous allons solliciter les commerciaux pour récupérer plus d'information, ou enclencher des actions de recouvrement auprès de certains clients.

# LES 5 BÉNÉFICES DE L'ASSURANCE-CRÉDIT À L'EXPORT

L'export est un véritable relais de croissance pour les entreprises. Mais dans une période où le risque d'impayés se renforce, la protection de la trésorerie, via l'assurance-crédit, est essentielle.

## L'INFORMATION, LE NERF DE L'EXPORTATION

À l'export, il n'y a pas de décision sans bonne information. Cruciale pour identifier les partenaires commerciaux les plus solides et pour choisir les zones d'exportation les plus stables, l'information est plus complexe à recueillir à l'étranger qu'en France. Où trouver des sources fiables et à jour ? Comment évaluer la solvabilité des entreprises ? Comment se renseigner sur l'actualité réglementaire, politique et économique d'un pays ? Grâce à son réseau de 1100 experts du risque, implantés dans plus de 50 pays, qui surveillent quotidiennement la santé financière de plus de 80 millions d'entreprises, Euler Hermes vous apporte des données fiables et actualisées pour vous aider à structurer votre démarche export.

## MESURER ET MAÎTRISER LE RISQUE PAYS

Le risque pays peut être défini comme le risque de matérialisation d'un sinistre résultant du contexte économique et politique d'un pays dans lequel une entreprise exerce une partie de ses activités. Pour évaluer le risque pays, il faut se pencher sur divers critères : les risques macro-économiques, les risques politiques, l'environnement des affaires, le risque commercial, le risque de financement et les critères ESG. Autant d'éléments sur lesquels il est difficile de trouver et concaténer de l'information pour obtenir une analyse pertinente. Grâce à son département de recherche économique, à son expertise des risques et à son implantation internationale, Euler Hermes met à jour chaque trimestre 241 notes de risque pays.



## AJUSTER SES DÉLAIS DE PAIEMENT, LE CHOIX GAGNANT

La connaissance des délais de paiement auxquels s'attendre dans un pays et/ou un secteur donné est essentielle pour un exportateur. Cela lui permet de construire son plan de trésorerie sur des bases saines et pertinentes, de négocier ses contrats et CGV en connaissance de cause, et d'améliorer sa compétitivité par l'ajustement des délais de paiement sans accroître inutilement son BFR. Mais qui dit délais de paiement dit risque d'impayés. Avec l'assurance-crédit, vous pouvez limiter l'exposition de votre trésorerie en bénéficiant des services recouvrement d'Euler Hermes ou d'une indemnisation.

## L'EXPERTISE RECouvreMENT D'UN ACTEUR INTERNATIONAL RECONNU

Faire face à un impayé pèse sur la trésorerie et engendre des coûts importants de gestion administrative. D'autant qu'à l'export, compte tenu de la distance géographique, des spécificités réglementaires locales et des différences culturelles, le recouvrement peut rapidement devenir un véritable parcours du combattant. Pour vous aider à récupérer la somme qui vous est due, Euler Hermes s'appuie sur une équipe de 450 experts, répartis dans le monde entier, qui maîtrisent les rouages et les réglementations en vigueur en matière de recouvrement dans chaque pays. Le tout en favorisant le recouvrement amiable, afin de préserver vos relations clients.



## LA RÉACTIVITÉ POUR VENDRE MIEUX ET SÛR

Les conditions de paiement accordées peuvent être déterminantes pour remporter un marché ou pour négocier d'autres aspects contractuels. Mais pour devancer la concurrence, il faut se montrer réactif et savoir prendre des décisions rapidement. Le tout, bien entendu, sans exposer sa trésorerie au risque d'impayés. Connaître très vite le montant d'encours garanti par son assureur-crédit, c'est la certitude d'apporter une réponse au client export dans des délais compétitifs, en évitant les risques inhérents à la précipitation. Et la certitude d'être payé ou indemnisé sur le montant garanti.

## VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS

sur l'expertise et l'accompagnement Euler Hermes à l'international ? Contactez Accueil et Services par mail ou au 01 84 11 50 54.

# QUELS ENJEUX EXPORT POUR LES CREDIT MANAGERS EN 2021 ?

Entretien avec Éric Latreuille, chargé de mission internationale pour l'Association des credit managers (AFDCC) et credit manager d'Ajinomoto Food Europe.

## Comment l'AFDCC accompagne-t-elle les credit managers sur les thématiques export ?

Nous suivons les sujets relatifs à l'export depuis plusieurs années, mais pour aller plus loin, nous avons créé en août 2020 un groupe de travail dédié à l'international. L'objectif est de sensibiliser nos adhérents aux spécificités du credit management à l'international. Nous souhaitons leur apporter des témoignages, des bonnes pratiques et de l'accompagnement pour les aider à structurer leur démarche dans un environnement complexe. Nous recevons chaque mois un expert qui intervient sur de nombreuses thématiques : le recouvrement, l'information financière, la gestion des risques, les cautions et garanties, etc. On note un vrai enthousiasme, avec de nombreux participants, preuve que dans cette période incertaine, avec une visibilité restreinte, les credit managers ont besoin d'échanges et d'information.

## Selon vous, quels seront les enjeux export en 2021 pour les credit managers ?

2021, c'est un peu l'année de l'entre-deux : on est toujours dans une situation à risque, avec une résurgence des défaillances d'entreprises qui devrait prochainement se manifester. Mais dans le même temps, on est dans une phase de reprise économique, qui offrira aux entreprises des opportunités commerciales intéressantes. L'enjeu pour le credit manager sera donc de trouver le juste milieu entre la sécurité et la prise de risques. Il s'agit d'un véritable numéro d'équilibriste pour anticiper et prévoir les risques financiers, tout en accompagnant le développement commercial. Le rôle du credit manager sera d'autant plus essentiel que la pression commerciale va s'accroître dans les prochains mois. Après un an et demi de perturbations de l'activité, de nombreuses entreprises sont en retard sur leurs objectifs commerciaux. Compenser ce retard sans exposer la trésorerie, c'est la mission 2021 du credit manager.



« Compenser le retard commercial sans exposer la trésorerie, c'est la mission 2021 du credit manager. »

Éric Latreuille, chargé de mission internationale pour l'AFDCC et credit manager d'Ajinomoto Food Europe

## Avez-vous des conseils à donner aux entreprises pour se préparer et réussir à l'export ?

L'anticipation est le maître mot. Il est essentiel que le credit manager soit informé assez tôt de la politique commerciale afin d'ajuster sa politique de crédit. Il pourra ainsi se renseigner sur les cibles commerciales et définir les limites adéquates. Malheureusement, il est toujours difficile de trouver des informations sur les entreprises. Cela prend du temps, cela coûte cher, et on n'est jamais sûr d'avoir des données vraiment actualisées. En ce sens, travailler avec un assureur-crédit est un vrai plus, qui permet à la fois de s'informer sur la santé financière des partenaires commerciaux pour ajuster les conditions de paiement, mais également d'être protégé en cas d'impayés.

## Les exportateurs doivent-ils se méfier de l'émergence de nouveaux risques ?

A mon sens, à l'export, le risque principal est le risque de défaillance du partenaire commercial, qui induirait un retard de paiement ou un impayé. Les conséquences d'un incident de paiement sont souvent lourdes pour le créancier concerné. On observe particulièrement un renforcement du risque de défaillances en Asie du Sud-Est, où l'activité économique a repris très rapidement, voire trop rapidement. Les entreprises de ces pays seront-elles assez solides pour financer leur croissance ? Le risque de surchauffe est réel.

**VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS SUR L'AFDCC ?**  
Rendez-vous sur leur site web!

## MYEH : QUATRE NOUVEAUTÉS POUR OPTIMISER LA GESTION DE VOTRE POSTE CLIENTS

Euler Hermes déploie de nouvelles fonctionnalités dans MyEH pour simplifier et fluidifier l'utilisation de votre contrat d'assurance-crédit.

### BÉNÉFICIEZ DE NOTRE DERNIÈRE INNOVATION : LES GARANTIES STRATÉGIQUES

Toutes les garanties sont importantes, mais certaines le sont encore plus ! Vos relations commerciales avec certains clients sont parfois plus essentielles que d'autres. Nous avons conscience qu'une décision restrictive de garantie sur ces clients peut avoir un impact direct sur votre activité. C'est pourquoi nous avons souhaité vous donner la possibilité de désigner, directement dans MyEH, plusieurs garanties stratégiques. En cas d'évolution de nos positions, nos arbitres porteront un deuxième regard sur la décision en tenant compte de l'enjeu stratégique que vous portez à cette garantie. Un service innovant, gratuit et sans engagement qui vous apportera un suivi personnalisé et un pilotage simplifié de vos garanties clés.

Pour plus d'infos, consultez notre [fiche pratique](#) et notre [tutoriel](#) !

### EXPORTEZ VOS DEMANDES DE GARANTIES ET DE ND COVER EN TOUTE SIMPLICITÉ

Vous pouvez désormais exporter des fichiers de milliers de lignes depuis MyEH vers votre ordinateur de manière simple, fluide et rapide. Sur de gros volumes, vous pouvez demander à être alerté par mail lorsque le fichier est prêt. Le fichier restitué reprend alors les filtres activés sur MyEH lors de la préparation, ce qui vous permet d'avoir moins de manipulations à faire sur Excel. Prochaine étape ? L'import de données vers MyEH, sur lequel nous travaillons en ce moment même !

Pour plus d'infos, consultez notre [fiche pratique](#) !

### CHAT MYEH : SUIVEZ LE GUIDE !

Vous avez un doute ou une question sur une fonctionnalité MyEH ? Vous avez des questions sur votre contrat ? Vous avez besoin d'obtenir rapidement une information ou une précision ? Utilisez le chat MyEH ! Grâce à ce nouveau module, vous pouvez être mis en relation directe et instantanée avec notre service client. A la moindre question, un conseiller Euler Hermes sera à vos côtés pour vous accompagner dans votre utilisation de MyEH. Pour une expérience client toujours plus satisfaisante, nous mettons l'humain et la réactivité au cœur de notre relation.

### N'OUBLIEZ PAS QUE VOUS AVEZ ACCÈS AU SERVICE ND COVER !

ND Cover est votre nouveau service d'information disponible sur MyEH. D'un seul clic, il vous permet de savoir instantanément si vos clients/prospects situés en France métropolitaine et DROM sont garantis à hauteur de votre non-déterminé contractuel. Vous pouvez ensuite suivre l'évolution de votre garantie sur ces acheteurs pendant 12 mois.

Pour plus d'infos, consultez notre [fiche pratique](#) et notre [tutoriel](#) !

### VOUS AVEZ UNE QUESTION SUR MYEH OU SUR VOTRE CONTRAT ?

Contactez Accueil et Services [par mail](#) ou au 01 84 11 50 54.

## SÉCURISEZ VOS VENTES EN LIGNE GRÂCE À SHOPINSAFE !

Vous souhaitez développer votre activité e-commerce sans vous exposer au risque d'impayés ? Découvrez Shopinsafe, la solution Euler Hermes de sécurisation des paiements à échéance pour les opérations de vente en ligne !

### Depuis plusieurs années, le e-commerce B2B ne cesse de se développer :

entre 2017 et 2019, les ventes en ligne interentreprises ont crû chaque année de + 50%. Plus flagrant encore : en 2018, le montant des ventes en ligne B2B était déjà 1,5 fois supérieur à celui des ventes en ligne B2C. Ce développement a été accentué en 2020, le e-commerce étant devenu depuis l'année dernière un relais de croissance essentiel pour les entreprises face à un contexte sanitaire qui a remis en cause certains modes de distribution plus traditionnels.

### Proposez des délais de paiement à vos clients...

Face à cette évolution majeure du commerce entre entreprises, Euler Hermes a développé Shopinsafe, une solution innovante d'assurance-crédit adaptée à la vente en ligne B2B, permettant de proposer des paiements à échéance à vos clients sans exposer votre trésorerie au risque d'impayés.

### Comment fonctionne Shopinsafe ?

« Shopinsafe est un produit disponible sous forme d'API, c'est-à-dire qu'il relie directement votre plateforme e-commerce aux systèmes informatiques d'Euler Hermes. Ainsi, Shopinsafe s'intègre facilement dans votre parcours client en proposant, de manière automatisée et en temps réel, des couvertures d'assurance pour chaque transaction réalisée sur le site », explique Mickael De Sa, responsable partenariats digitaux chez Euler Hermes France.

Prenons un exemple concret. Votre client finalise et valide son panier d'achat. Au moment de passer sur la page de paiement de sa commande, Shopinsafe entre en scène.

« Grâce à Shopinsafe, nos clients sont indemnisés en deux mois, contre cinq en temps normal. »

Mickael De Sa, responsable partenariats digitaux chez Euler Hermes France

« Toutes les informations relatives à la commande (identité du client, montant du panier, informations de facturation) sont automatiquement transmises à Euler Hermes, précise Mickael De Sa. Ces informations sont analysées par notre algorithme, afin de fournir une réponse de couverture d'assurance immédiate sur la transaction concernée. Si la réponse est positive, le client pourra se voir proposer un paiement à échéance. Pour votre client, tout se faisant en temps réel, il reste dans un parcours digital sans rupture jusqu'au paiement de sa transaction. »

### ... sans vous exposer au risque d'impayés !

Proposer des délais de paiement à vos clients représente un véritable avantage concurrentiel. Pouvoir le faire sans vous exposer au risque d'impayés est encore plus précieux, surtout dans le contexte économique actuel. C'est tout l'intérêt de Shopinsafe !

Et si jamais un impayé survient ? « Grâce à notre système d'APIs, le système est paramétré de telle sorte à ouvrir automatiquement la demande d'intervention contentieuse auprès d'Euler Hermes. La procédure de recouvrement peut donc débiter directement et nous prenons le relais pour récupérer la somme due. Une automatisation qui permet de gagner un temps précieux : grâce à Shopinsafe, nos clients sont indemnisés en 2 mois, contre 5 mois en temps normal », conclut Mickael De Sa. —

\* Source : Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad).

### VOUS AVEZ UN SITE DE E-COMMERCE

ou souhaitez en développer un, et vous êtes intéressé par Shopinsafe ? [Rendez-vous sur notre site web.](#)





# ÉPARGNE DES MÉNAGES EUROPÉENS : UNE OPPORTUNITÉ À SAISIR POUR LES ENTREPRISES ?

Si un tiers de l'épargne accumulée par les ménages européens en 2020 était libéré, cela pourrait générer un choc positif de consommation de + 170 Mds EUR en 2021.

**Où en est l'épargne des ménages européens et sera-t-elle libérée cette année? C'est la question que se sont posée les experts d'Euler Hermes dans leur dernière étude.** Selon leur analyse, en 2020, l'épargne des ménages européens a crû de + 50 %. Une hausse qui établit le niveau global d'épargne des ménages européens à 450 Mds EUR à fin 2020, soit plus de 4 % du PIB européen.

## Une manne non négligeable à saisir pour les entreprises

Ces réserves de liquidités représentent une opportunité non négligeable pour les entreprises européennes, en particulier après une année 2020 de fortes perturbations économiques. En effet, selon Euler Hermes, si un tiers de l'épargne accumulée par les ménages européens en 2020 était libéré, cela pourrait générer un choc positif de consommation de + 170 Mds EUR en 2021.

Ce rebond de la consommation des ménages se répartirait de la manière suivante: + 68 Mds EUR au Royaume-Uni, + 42 Mds EUR en Allemagne et + 29 Mds en France. Il y aura donc de la demande à saisir pour les entreprises françaises cette année, tant sur le marché domestique que dans les pays voisins. De quoi compenser, en partie, le manque à gagner subi l'année dernière.

## Un attrait renforcé pour les marchés financiers

In fine, le rebond de la consommation des ménages européens en 2021 cristalliserait

donc environ un tiers de l'épargne accumulée par eux l'an passé. Mais qu'adviendra-t-il du montant restant? Selon Euler Hermes, en 2020, un tiers de l'épargne des ménages européens a été investi dans les marchés de capitaux : les ménages européens sont ainsi passés de vendeurs nets d'actions à acheteurs nets d'actions.

En Allemagne, 27 % de l'épargne constituée par les ménages en 2020 a été investie sur les marchés financiers, contre 21 % en Italie et seulement 15 % en France. Dans tous les pays européens, la part directement investie dans les fonds est largement supérieure aux niveaux des années précédentes. Il semblerait que l'intérêt des ménages pour l'investissement dans les marchés financiers actifs et risqués se soit donc considérablement renforcé pendant la pandémie.

## L'épargne des ménages, un soutien de poids pour la relance économique européenne?

Par ailleurs, les experts d'Euler Hermes estiment que l'application de nouvelles restrictions sanitaires au S1 2021 a potentiellement engendré un nouvel excès d'épargne en Europe de + 200 Mds EUR. Comment pourrait être utilisée cette nouvelle manne financière, qui viendra s'ajouter à l'épargne accumulée l'an passé?

« L'épargne constituée par les ménages européens en 2020 représente deux tiers du mon-




tant du plan de relance européen. C'est une source financière conséquente, qui pourrait permettre de moderniser et décarboner plus vite l'économie européenne. À ces fins, les instances européennes pourraient décider de passer la seconde concernant la réforme de l'union des marchés de capitaux (UMC), et contribuer à rediriger l'épargne des ménages vers des projets de transformation verte et digitale de l'économie européenne. Il faudra surtout éviter que cet excès d'épargne reste bloqué sur les comptes bancaires », souligne Ana Boata, directrice des recherches macro-économiques d'Euler Hermes. —

## VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS

sur l'évolution de l'épargne des ménages européens et les conséquences attendues sur la consommation ?

**Rendez-vous sur notre site web.**

## 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](http://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, Selin Ozyurt, Ana Boata, Erick Loock-Hertzog, Estelle Vacherot, Besa Shkemi, Philippe Brun, Éric Latreuille, Vassili Bassot, Mickael De Sa - **Conception-réalisation:**  - [www.entrecom.com](http://www.entrecom.com) - **Crédits photos:** Euler Hermes, iStock - **Impression:** Imprimerie du Canal.

