



Février 2007

www.credit-agricole.fr

# ÉDITO

Les besoins des entreprises en matière de services sont de plus en plus complexes, et font appel à une expertise de plus en plus poussée : il faut savoir accompagner les entreprises dans un projet de développement à l'international, lui trouver des solutions personnalisées dans ses problématiques de transmission ou lui bâtir une épargne salariale sur mesure. Dans ce contexte, le chargé d'affaires entreprises ne peut plus traiter seul toutes ces demandes mais fait appel à des équipes de spécialistes, le plus souvent centralisées et avec un traitement non différencié entre les grands comptes et les PME. Face à cette logique industrielle, le groupe Crédit Agricole a pris le parti de conjuguer harmonieusement expertise et proximité, et de proposer tout le savoir-faire technique et toutes les solutions individualisées à ses clients à partir de ses Caisses Régionales. C'est possible car le groupe Crédit Agricole est leader sur le marché des PME, et couvre, avec 153 centres d'affaires entreprises et 670 chargés d'affaires, le territoire national comme aucun autre concurrent. La réponse du Crédit Agricole est alors expertise et proximité, avec dans votre région toutes les compétences, et tous les savoir-faire d'une des plus grandes banques mondiale : à vous d'en profiter !

## Poste clients Une gestion externalisée



ZOOM

Selon le Baromètre européen de la gestion du poste clients 2006, les délais de paiement moyens pratiqués en France sont de 65 jours. Pour être optimale, la gestion du poste clients nécessite des compétences diversifiées, la mise au point de procédures rigoureuses et un investissement humain et financier important. Des solutions externes permettent d'en améliorer l'efficacité sans en alourdir les coûts.

suite page 2

### Retraites collectives Au service des entreprises et de leurs salariés

Le Crédit Agricole propose à ses clients de nouveaux produits de préparation à la retraite....

suite page 3

### Perspectives 2007 en zone euro un freinage bien contrôlé

Après un exercice 2006 exceptionnel (2,7 % de croissance), la zone euro va subir en 2007 un freinage de son activité, lequel devrait être bref et limité....

suite page 4



DE LA TOURAINE  
ET DU POITOU

www.ca-tourainepoitou.fr

# Gestion du poste clients

## Les solutions externes

Le poste clients couvre de multiples problématiques de gestion quotidienne : trésorerie, délais de paiement et impayés, recouvrement des créances... Au-delà d'une organisation interne nécessaire, des solutions existent pour en améliorer l'efficacité.



La gestion du poste clients implique la participation de nombreux acteurs de l'entreprise. Les dimensions administrative, financière et commerciale sont impactées. Gestion comptable des factures et règlements, gestion administrative des commandes, détection des anomalies de recouvrement... Mais les commerciaux sont eux aussi concernés : sans nuire à la relation commerciale, ils doivent collecter des informations sur les clients, leur communiquer les conditions générales de vente, y compris les délais et moyens de paiement, ou encore assurer les relances... En complément de votre organisation interne, des solutions externes vous permettent néanmoins d'améliorer l'efficacité de la gestion du poste clients sans en alourdir les coûts.

### Anticipez les éventuels impayés

En amont de vos échanges commerciaux, des outils contrôlent la solvabilité des clients auxquels vous consentez des facilités de paiement. Vous pouvez accéder aux informations financières sur vos interlocuteurs par le biais de sociétés de renseignements commerciaux. Le groupe Crédit Agricole a conçu Edrane, un bouquet de services en ligne qui propose des renseignements commerciaux en France comme à l'international.

### Mobilisez vos créances

Encouragez vos clients à vous régler par anticipation, en proposant par exemple une réduction

sur leurs factures en cas de paiement avancé. Votre banque pourra se charger de vos créances. Elle pourra escompter vos effets de commerce, ou vous fournir une avance sur vos encaissements futurs par le biais de l'affacturage. Cette formule finance vos créances tout en vous faisant bénéficier des services utiles pour optimiser la gestion de vos comptes clients.

### Que se passe-t-il en cas de contentieux ?

Si, après avoir relancé plusieurs fois par téléphone ou proposé un arrangement amiable, votre client ne vous a toujours pas réglé votre facture, vous lui envoyez une lettre de mise en demeure, en recommandé avec accusé de réception afin d'en

garder une trace. Cette dernière alerte précède l'action en justice. Elle peut inclure l'annonce de l'arrêt des prestations. Les pénalités de retard sont dues de plein droit.

### Une gestion complète du poste clients

L'affacturage est le service de loin le plus complet. Il permet la sous-traitance de la gestion de tout ou partie du portefeuille client. L'entreprise est déchargée de la gestion administrative qui est effectuée par le factor. Celui-ci s'occupe également de la tenue des comptes clients, de la relance des factures non payées, du recouvrement et des contentieux. Mais les litiges sont toujours réglés en liaison

Le conseil  
du 

Pour répondre aux attentes des entreprises, le Crédit agricole propose une gamme complète de services couvrant l'ensemble des besoins qu'appelle une bonne gestion du poste clients : renseignements commerciaux, affacturage, assurance-crédit, recouvrement... Votre conseiller saura vous renseigner.

avec le chef d'entreprise de manière à préserver la qualité de la relation commerciale.

Avoir recours à l'affacturage permet à l'entrepreneur de se prémunir encore plus efficacement contre les impayés. Dans ce cas, l'assurance-crédit peut garantir jusqu'à 100 % de l'encours-client. Surtout, le

conséquence ses tarifs et le niveau de couverture qu'il peut offrir.

Le prix de ses services est d'autant plus attractif que l'entrepreneur confie la gestion d'un portefeuille important, et, dans l'ensemble, de bonne qualité. Dernier atout : le factor analyse en permanence les risques liés au poste client, et tient informé le responsable dans l'entreprise. Si la situation financière d'un client s'aggrave... ou s'améliore, le chef d'entreprise sera donc immédiatement averti. A lui, ensuite, d'adapter sa stratégie commerciale aux nouvelles données.

### Se garantir contre les retards de paiement

Le Crédit Agricole vous propose Alliance, une solution d'affacturage qui vous garantit contre les retards de paiement. Une période moyenne de recouvrement contractuelle est établie selon vos conditions générales de ventes, les conditions d'achat imposées éventuellement par certains de vos clients et les retards de paiement constatés dans votre entreprise, comparés aux données issues de l'expertise de Crédit Agricole Factoring. Cette période sert de

Créée en 1972, la société MAP est spécialisée en construction aéronautique et spatiale

**Paul Maudelonde,**  
Directeur Administratif et Financier de MAP

**« L'affacturage est un bon moyen de développement mais pas une fin ! »**

**Pour vous, l'affacturage est un bon moyen de développement ?**

Nous avons eu la possibilité d'investir et de nous développer grâce à l'apport de trésorerie. L'affacturage est un bon moyen de développement mais pas une fin ! En d'autres termes, l'affacturage ne crée pas l'investissement, mais c'est un excellent partenaire financier qui nous accompagne dans notre développement.

**Quel bilan tirez-vous de votre contrat d'affacturage ?**

Je suis très satisfait du contrat d'affacturage, sur le plan relationnel, administratif et financier. La réactivité et la disponibilité de mes interlocuteurs sont très appréciables. La gestion administrative et financière est plus facile à suivre que pour la cession Dailly. L'enregistrement et le suivi comptable sont parfaitement clairs et les délais de financement sont rapides, grâce notamment aux services de télétransmission et du suivi sur le web.

*“L'affacturage permet de se décharger de la gestion administrative du poste clients.”*

factor assure directement le financement de la trésorerie : il peut régler par anticipation tout ou partie des factures dont le suivi lui a été confié. Très rapidement, généralement en moins de 48 heures, le chef d'entreprise recevra cash le montant des factures émises. Cette gestion globale peut être limitée à une partie seulement du portefeuille client. Mais le factor étudiera au préalable le profil de risque des comptes clients dont le suivi lui a été délégué, et déterminera en

base de calcul au coût du financement de vos créances clients. Si les délais de paiement de certains clients vont au-delà de cette moyenne, vous ne supportez pas les frais financiers consécutifs.

En revanche, si les performances de recouvrement dépassent

celles initialement fixées, vous récupérez une partie des gains ! Dans tous les cas, ce système vous permet d'anticiper et budgéter l'intégralité du coût de votre contrat d'affacturage et de ne pas avoir de mauvaise surprise dans la gestion de votre trésorerie... ■

## Les Retraites Collectives

Suite à la réforme des retraite d'août 2003, le Crédit Agricole propose à ses clients de nouveaux produits de préparation à la retraite : l'Extension Retraite Volontaire et l'Extension Retraite Additionnelle.

### Extension Retraite Volontaire

Le Plan d'Épargne Retraite InterEntreprises du Crédit Agricole permet aux entreprises, via un contrat collectif, de proposer à ses salariés affiliés de se constituer une retraite, à des conditions fiscales et sociales avantageuses. De plus, les salariés affiliés peuvent participer librement à la constitution de leur épargne retraite, en effectuant des versements volontaires à tout moment ou de

manière programmée, en sus des cotisations obligatoires versées par leurs entreprises.

### Extension Retraite Additionnelle

L'article 39 du Crédit Agricole est un contrat à prestations définies de type additif. Ce dispositif permet à l'entreprise de financer un complément de revenus prédéterminé aux salariés présents dans l'entreprise au jour de leur départ en retraite. Ainsi, chaque

entreprise dispose de deux leviers de fidélisation de sa masse salariale :

- ▶ la condition de présence dans l'entreprise en fin de carrière pour bénéficier de cette rente,
- ▶ l'engagement sur un niveau de retraite fixé (ex : pourcentage du dernier salaire). ■

Contact : **Jean-François PREVOST**  
**02 47 39 82 60**

[jfrancois.prevost@ca-tourainepoitou.fr](mailto:jfrancois.prevost@ca-tourainepoitou.fr)

## Les formalités de douane sur le Net

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, l'environnement réglementaire douanier change : le format des données de la déclaration en douane – document administratif unique (DAU) et déclaration complémentaire globale – et le système harmonisé de désignation et de codification des marchandises (SH) sont modifiés. 2007 marque également le lancement du programme DELT@ (Dédouanement en Ligne par Traitement Automatisé), qui dématérialise les procédures de dédouanement et intègre toutes les nouveautés réglementaires. DELT@ offre aux entreprises françaises la possibilité nouvelle de dédouaner sur Internet. Si vous êtes concernés, n'attendez pas pour planifier votre date d'entrée dans ce nouveau dispositif. Vous devez avoir adopté DELT@ avant le 31 mai 2007. Pour plus d'informations, consultez le site Internet de la Douane : [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr).

**la lettre**  
du Crédit Agricole

Éditeur :  
Uni-Éditions  
22 rue Letellier  
75739 Paris Cedex 15

Réalisation :  
**info**  
marchés

Directeur de la Publication :  
Jacques Brière

Rédacteur en Chef :  
Violaine du Châtellier

Ont participé à la rédaction :  
D. Tagnon, B. Cavalier, O. Bizimana,  
F. Hallereau

Dépôt légal : à parution

# Un freinage bien contrôlé

## Perspectives 2007 en zone euro

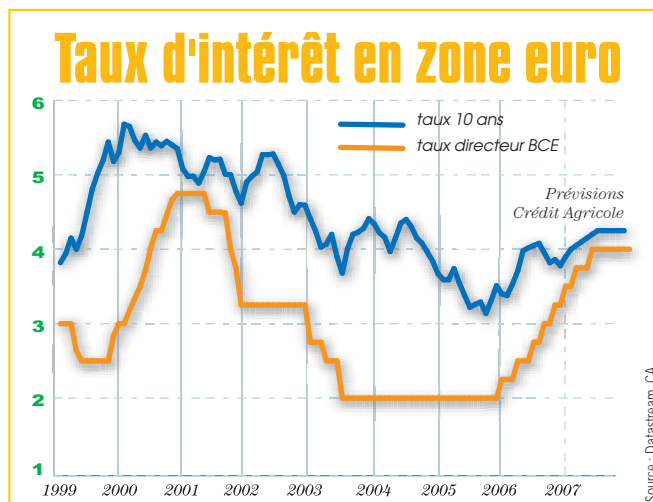
Après un exercice 2006 exceptionnel (2,7 % de croissance), la zone euro va subir en 2007 un freinage de son activité, lequel devrait être bref et limité.

### Un cru 2006 exceptionnel

L'année 2006 a été marquée en zone euro par la mise en place d'une reprise vigoureuse, touchant tous les pays de la zone. À l'origine, un rebond des exportations et de l'investissement a été encouragé par une forte dynamique des échanges mondiaux et des conditions financières favorables (taux d'intérêt bas, euro stable). Au final, la reprise a permis, en se consolidant, de réveiller l'emploi et la consommation des ménages.

### Des chocs négatifs en 2007

À ce stade, le climat des affaires n'a que peu baissé depuis son pic de la mi-2006. Dans pratiquement tous les secteurs et tous les pays, les enquêtes de confiance se maintiennent à des niveaux élevés, ce qui suggère que la reprise est robuste. Les carnets de commandes sont jugés bien étoffés. On ne voit guère de raisons pour lesquelles l'investissement et la demande étrangère devraient subitement s'effondrer. Pour l'année 2007, dans un environnement externe moins porteur (freinage des États-Unis et de l'Asie, hausse des taux d'intérêt et de l'euro), une modération des rythmes d'activité est attendue. Elle sera d'ampleur variée suivant les pays en raison de chocs spécifiques. L'Allemagne surtout,



l'Italie dans une moindre mesure, ont fait le choix d'une politique budgétaire plus restrictive. Dans d'autres pays, le dynamisme des marchés immobiliers, qui avait soutenu l'activité de construction et la demande des ménages, va un peu diminuer. Pour l'ensemble de la zone, la croissance fléchirait à 2 %, chiffre qui correspond à peu près à la moyenne de long terme.

### Encore un peu de hausse des taux

Au plan monétaire, cet environnement reste propice à la poursuite d'une montée des taux sur le premier semestre 2007. Tout d'abord, au-delà de la volatilité et de la faiblesse probable des chiffres de croissance en début d'année prochaine, la tendance de fond est bonne. Les anticipations d'inflation demeurent orientées à la hausse, ce qui suscite la vigilance de la Banque Centrale Européenne. Celle-ci a

commencé de monter ses taux de 2 % en décembre 2005 à 3,50 % en décembre 2006. Mais le travail n'est pas achevé. Avec des facteurs de production plus tendus (baisse rapide du chômage), la pleine maîtrise des prix et des salaires n'est pas acquise d'emblée. En moyenne, l'inflation sera supérieure à 2 % en 2007, pour la septième année de suite, une situation qui n'est plus tolérable dès lors que l'activité reste assez ferme. Dans ce contexte, la BCE peut poursuivre le cycle de hausse des taux jusqu'à la mi-2007, en portant le taux directeur en territoire légèrement restrictif (4 %, assorti du maintien d'un biais haussier). Les taux à long terme restent bas en dépit des différents tours de vis monétaire. S'ils devaient monter, leur hausse serait limitée par l'abondance d'épargne mondiale (et surtout asiatique) se déversant sur les marchés obligataires américains et européens. ■

**la lettre**  
du Crédit Agricole