

Anticyclone

L'assurance des entrepreneurs

Impayés

L'ennemi n° 1 des entreprises

Rarement considéré à sa juste mesure, le risque "impayés" est aujourd'hui la principale menace pour les entreprises. Comment le minorer, voire l'éliminer totalement ou presque? Par un changement des pratiques, bien en amont du recouvrement des factures.

En bref

[La prévention incendie
Des mesures souvent simples

[Internetement votre
Zoom sur la rubrique "Flotte entreprise"

Zoom

[Installations électriques
"Q18" : passeport pour l'assurance



AVIVA

● ● ● Un chiffre : sur les 48 000 faillites enregistrées en France en 2003, près de 12 000 sont consécutives à des impayés. La chose n'est pas étonnante si l'on s'attache au poids du compte clients dans les actifs du bilan des entreprises : 40 % en moyenne. Tous risques confondus, les impayés sont donc ceux auxquels les entreprises sont les plus exposées. Juste devant le déficit en ressources propres ou la perte de parts de marché et très loin devant les risques "traditionnels" comme l'incendie, contre lesquels tout le monde s'assure naturellement, alors qu'à peine 1 % des PME-PMI disposent d'une protection et d'une méthodologie adaptées aux comptes clients.

Y penser dès la prospection

Pour Michel Pimparé, responsable produits des marchés professionnels chez Aviva, "la probabilité d'un impayé doit être appréhendée dès la phase de prospection d'un client. Il faut l'intégrer dans les facteurs décisifs, que l'on travaille ou pas avec une entreprise pour sa solvabilité et ses conditions de règlement". La difficulté pour celui qui assume le développement commercial est alors de se poser les "bonnes" questions : ne prend-il pas trop de risques pour atteindre ses objectifs ? Cela vaut-il la peine de dépenser du temps et de l'énergie avec cette entreprise ? La réponse est généralement apportée par l'interrogation d'une base de données financières spécialisées. Là encore, attention ! Le faire prend du temps, a un coût et n'est pas

Euler Hermes Sfac

DANS LE MONDE

- > 36 % de parts de marché dans le monde.
- > Présent dans 36 pays.
- > 49 000 clients.
- > 40 millions d'entreprises surveillées.
- > Classement par secteur et par région.

EN FRANCE

- > 29 bureaux régionaux.
- > 400 analystes.
- > 2 millions d'entreprises surveillées.
- > 89 % des réponses aux demandes de garanties délivrées sous 24 heures (70 % en temps réel).



toujours pertinent (la plupart s'appuient sur des chiffres remontant à deux ans, sans projection sur l'avenir).

De l'anticipation au recouvrement

Une fois le prospect devenu client, reste à se maintenir informé de son état de santé financier et commercial. Par expérience, Michel Pimparé estime que "les PME-PMI se basent la plupart du temps sur leurs propres renseignements souvent aléatoires : bouche-à-oreille, impressions ressenties lors des visites. Ce n'est pas toujours suffisant pour sentir le vent tourner et changer son fusil d'épaule, en se diversifiant ou en revoyant ses conditions de règlement". La solution miracle n'existe pas en la matière. Mais il est toujours possible de s'en remettre aux informations et aux "signaux d'alerte" d'observateurs spécialisés, capables d'identifier les signes avant-coureurs des entreprises dans une mauvaise passe.

À défaut, l'entreprise créancière se retrouve devant le fait accompli : la facture non réglée. Obtenir un recouvrement par ses propres moyens est forcément fastidieux, notamment pour une TPE ou une PME qui s'y attelle en multipliant lettres et coups de fil, sans réel moyen de pression. Mettre en place des mesures plus lourdes (avocat, huissier) s'avère coûteux et dégrade en général définitivement la relation commerciale. Le plus souvent, de telles mesures surviennent trop tard : certains créanciers ont des moyens de pression plus forts, comme l'URSSAF, les Impôts, les fournisseurs organisés face à ce risque. La facture est au mieux reportée dans le temps, au pire irrécupérable.

Client "Sfacé", client cadré...

"Aider les entreprises à rompre avec cette culture de l'impayé est aujourd'hui une de nos priorités. C'est pour-

en bref



La prévention incendie, des mesures souvent simples

Respecter les règles de prévention incendie est essentiel pour limiter les dommages en cas de sinistre. En voici l'illustration par 2 exemples.

PREMIER SINISTRE

- > Date : août 2004.
- > Secteur d'activité : Entreprise de stockage de fruits et légumes.
- > Circonstances : Un feu s'est déclaré dans des palettes stockées le long du bâtiment.

- > Coût et nature des dégâts : 300 K€. Une partie du bâtiment de stockage a été détruite.

DEUXIÈME SINISTRE

- > Date : septembre 2004.
- > Secteur d'activité : Entreprise de négoce.
- > Circonstances : Le feu s'est déclaré dans une zone de stockage de tuyaux en matières synthétiques, située le long du bâtiment.

- > Coût et nature des dégâts : 600 K€. Une grande partie du bâtiment et de son contenu a été détruite.

PRÉCONISATION

Lorsqu'ils sont situés à l'extérieur des bâtiments, les matériaux ou marchandises doivent en être à une distance d'au moins 10 m. Le terrain doit également être clos, pour éviter que son accès soit trop facile.



Les principales causes de défaillance

- > Défaut ou allongement des délais de paiement: 26 %
- > Déficit de ressources propres: 20,6 %
- > Perte de parts de marché: 19,6 %
- > Litiges avec les partenaires privés: 16,4 %
- > Diminution de la demande: 15,2 %
- > Échec de projet important: 15,1 %

Assurance-crédit ou affacturage ?

LE FACTOR

- > Achète les factures pour le compte de l'entreprise.
- > Se charge de leur recouvrement.
- > Prend une commission sur chaque facture.
- > Peut accepter ou refuser une facture.

L'ASSURANCE-CRÉDIT, TYPE "CAPITAL CLIENT SÉCURISÉ"

- > Minimise le risque des impayés grâce à ses moyens de prévention.
- > Indemnise très rapidement les créances garanties.
- > Améliore la gestion du compte clients: moins d'impayés donc plus de liquidité.
- > Rassure les banquiers avec la possibilité de délégation du paiement à la banque.

quoi nous avons uni nos compétences avec Euler Hermes Sfac, leader mondial de l'assurance-crédit", explique Michel Pimparé. L'assurance-crédit est un contrat sécurisant le compte clients. "Capital Client Sécurisé", son nom commercial, offre trois types de prestations: **prévention du risque clients** (informations via Internet sur la solvabilité d'un nombre défini de clients, messages d'alerte en cas de dégradation de leur situation); **indemnisation forfaitaire immédiate des factures impayées**;

tentative de recouvrement du solde.

"Capital Client Sécurisé" est en soi un moyen de pression contre les éventuels "mauvais payeurs", du fait de la renommée d'Euler Hermes Sfac. Être "Sfacé" est un gage de bonne santé financière; être "déSfacé" revient à annoncer sur la place publique que l'on affronte des difficultés financières. Les entreprises préfèrent régler les factures des fournisseurs détenant un contrat Euler Hermes Sfac afin que l'information ne se diffuse pas.

Internetement votre Zoom sur la rubrique "Flotte entreprise"

Rarement fruit du hasard, les accidents de la route peuvent coûter cher à votre entreprise. Pour y parer, Aviva a ouvert sur son site Internet une rubrique dédiée au transport routier.

"Flotte entreprise" aborde en cinq chapitres tout ce qu'il faut savoir sur le sujet.

"Assurez vos risques" passe en revue les produits et services Aviva selon les caractéristiques de votre entreprise (transport occasionnel de marchandises, professionnel du transport routier, flotte de véhicules à assurer...).

"Prévenez le risque routier" revient sur ses conséquences financières, humaines et juridiques, mais aussi sur les dispositions à prendre en amont

(à commencer par l'ERP, Évaluation des Risques Professionnels).

"Maîtrisez le risque routier" compile conseils, diagnostic et actions spécifiques. "Situez votre entreprise" vous permettra de jauger votre risque sur la base de tableaux comparatifs, d'exemples et de "cas d'école". Enfin "Conducteurs, testez-vous" est un excellent moyen de réviser vos connaissances, de la convention GIRSA à la rédaction d'un constat. La page comporte également des liens avec divers partenaires: ADCarrosserie, Carglass, Autosur.

www.aviva-prévention.com, rubrique Flotte entreprise.



Q18



Installations électriques

Pour protéger les personnes, la loi impose aux entreprises de contrôler régulièrement leurs installations électriques. Ces vérifications réglementaires prennent malheureusement peu en compte les risques d'incendie et d'explosion. Pour y parer, il convient de réaliser une analyse complémentaire dite "Q18".

Passeport pour l'assurance

Le "Règlement de sécurité des établissements recevant du public" et, surtout, le "Décret du 14 novembre 1988 relatif à la protection des travailleurs" obligent la plupart des entreprises à contrôler régulièrement leurs installations électriques. Ces vérifications réglementaires, sanctionnées par la délivrance d'un rapport, ne suffisent plus aux compagnies d'assurance pour assurer leurs clients contre le risque incendie.

"Un quart des sinistres incendie sont d'origine électrique, explique Thierry Chabert, Ingénieur Prévention chez Aviva. Au-delà de la protection des personnes, il est devenu primordial d'attacher une attention particulière aux risques d'incendie des biens ou d'explosion que peuvent présenter les

installations électriques." Comment? En demandant au "vérificateur" chargé de la vérification réglementaire de réaliser également un contrôle dit "Q18".

Utile et incontournable

Le "Q18" a été créé par la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance) à destination des assurés, afin de mieux cerner le risque électrique. Il donne lieu à un compte-rendu du même nom où sont listées les anomalies détectées au sein de l'entreprise, ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre... s'il est bien rédigé, ce qui n'est pas toujours le cas. "Je ne saurais trop conseiller à nos assurés d'être exigeants vis-à-vis de leur vérificateur. Un "bon" compte-rendu "Q18" indique clairement les éventuels travaux à entreprendre", insiste Thierry Chabert.

Autre avantage pour l'assuré: présenter le "Q18" lui permet de souscrire (ou de prolonger) sa garantie incendie dans les meilleures conditions possibles. "Les assureurs ayant une parfaite appréhension des risques encourus octroient alors souvent un rabais qui peut aller jusqu'à 10 %, si l'entreprise n'appartient pas à un secteur d'activité très exposé par la nature de ses matières premières: parfumerie, textile, imprimerie, bois", conclut Thierry Chabert.

Pour en savoir plus. Liste des vérificateurs d'installations électriques agréés "assurance": www.cnp.p

Quel vérificateur choisir ?

Pour obtenir un compte-rendu "Q18", il faut s'adresser à un "vérificateur agréé assurance". La compétence et les moyens des vérificateurs agréés sont vérifiés par une tierce partie, afin de vous garantir une prestation de qualité. Une fois son inspection effectuée, le prestataire retenu vous adressera dans un délai d'un mois après la fin de la visite (au plus deux mois si votre installation ne présente aucun danger) deux exemplaires du "Q18": un pour vous, un pour votre assureur.

3 bonnes raisons de faire réaliser le contrôle "Q18"

- > Il vous permet de sécuriser votre installation électrique.
- > L'ensemble rapport réglementaire + compte-rendu "Q18" facilite votre assurabilité.
- > Il entraîne dans la majorité des cas un rabais sur vos primes.

Info plus. Pour en savoir plus, des fiches thématiques sont à votre disposition, commandez-les auprès de votre agent Aviva: Le bon diagnostic pour une couverture sur mesure (mod.17031.6), L'indemnisation des événements naturels (mod.17031.7), Pollution et atteinte à l'environnement (mod.17031.8), Les accidents du travail et la faute inexcusable (mod.17031.9), Se prémunir contre l'incendie (mod.17031.10), Retraits des produits (mod.17031.11), Responsabilité civile des dirigeants (mod.17031.12).



La lettre d'information d'Aviva aux entrepreneurs est éditée par Aviva assurances, 52, rue de la Victoire, 75455 Paris Cedex 09

■ **Directeur de la publication** Olivier Pericchi ■ **Rédactrice en chef** Stéphanie Marquette (contact presse: 01 55 50 87 42 ou par mail: stephanie_marquette@aviva.fr)
 ■ **Ont collaboré à ce numéro** Thierry Chabert, Corinne Domèce, Pascale Fidji, Marielle Gruau, Michel Pimparé, Jean-Christophe Vignaud.
 ■ **Conception et réalisation** Sept & neuf ■ **Impression** LPG ■ **ISSN** 1251-1315 ■ **Dépôt légal** 4^e trimestre 2004.

Société Anonyme d'Assurance Incendie Accidents et Risques Divers. Entreprise régie par le Code des assurances. Capital social: 163 932 160 euros. 306 522 665 RCS PARIS.