

HORIZONS

OCTOBRE 2021 N° 51
www.eulerhermes.fr

VOTRE MAGAZINE DE LA GESTION
DU RISQUE CLIENT

MARCHÉ

LE REBOND DES DÉFAILLANCES DÉBUTERA EN 2022

ESSENTIEL

Économie mondiale :
reprise de l'activité et
des échanges commerciaux

REGARD

Saisir les opportunités
de la reprise sans craindre
le risque d'impayés



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 8 h

Il y a des **#opportunités** à saisir pour les entreprises, mais le **#risque** d'impayés se renforce. Deux mots d'ordre dans les mois à venir : audace et vigilance !

↳ 3 ♡ 5 ⋮



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 6 h

Nous sommes déterminés à vous aider à naviguer dans cet environnement économique certes plus **#porteur**, mais toujours très **#complexe**.

↳ 2 ♡ 6 ⋮



Euler Hermes France @eulerhermesFR • 3 h

Nous nous tenons à vos côtés pour vous aider à développer votre activité en toute **#confiance**. Notre **#priorité** est de vous accompagner efficacement dans la gestion de votre poste **#clients**.

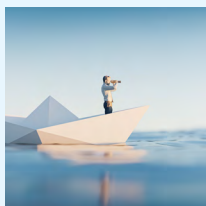
↳ 4 ♡ 7 ⋮

SOMMAIRE



04 ESSENTIEL

Économie mondiale : reprise de l'activité et des échanges commerciaux



06 MARCHÉ

Le rebond des défaillances débutera en 2022



08 REGARD

Saisir les opportunités de la reprise sans craindre le risque d'impayés



ÉRIC LENOIR

Président du comité exécutif
d'Euler Hermes France

Les entreprises doivent aujourd'hui faire face à un contexte dual, que l'on pourrait qualifier de paradoxal.

D'une part, après une récession sans précédent provoquée par la crise Covid-19, l'économie repart de l'avant : la croissance devrait enregistrer un solide rebond en 2021 et 2022, tant en France (respectivement +5,6 % et +3,4 %) que dans le monde (+5,5 % et +4,2 %). Les échanges internationaux sont également attendus à la hausse, offrant ainsi des débouchés intéressants aux entreprises françaises : selon nos calculs, la demande additionnelle adressée à la France atteindra +100 Mds EUR en 2021-2022.

Mais en parallèle, après deux années de contractions engendrées

par les soutiens étatiques massifs déployés, les défaillances d'entreprises devraient rebondir dès l'année prochaine : de +15 % à l'échelle mondiale et de +40 % en France. Une hausse certes insuffisante pour retrouver les niveaux de défaillances de 2019, mais annonciatrice d'une tendance nette : une reprise lente, mais progressive et durable, de la recrudescence des faillites dans le monde.

Le constat est donc double : il y a des opportunités à saisir pour les entreprises, ce qui leur permettra de compenser, au moins en partie, à gagner de la crise ; mais le risque d'impayés se renforce, et il faudra redoubler de précautions dans le choix de ses partenaires commerciaux pour ne pas subir de nouvelles déconvenues. Deux mots d'ordre, donc, pour les entreprises dans les mois à venir : audace et vigilance.

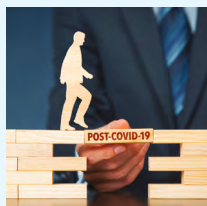
Chez Euler Hermes, nous sommes déterminés à vous aider à naviguer dans cet environnement économique certes plus porteur, mais toujours très complexe. Nous sommes conscients que la reprise se présente avec son lot d'opportunités, et nous voulons vous aider à profiter du rebond de l'activité malgré la résurgence des risques à même de menacer votre trésorerie. C'est en ce sens que nous avons initié, ces derniers mois, une forte dynamique de reprises de garanties, avec un taux d'acceptation à vos demandes proche de ses niveaux d'avant-crise, et +15 Mds EUR de nouvelles couvertures accordées depuis le début de l'année. Nous nous tenons à vos côtés pour vous aider à développer votre activité en toute confiance.

C'est également dans cette optique que nous continuons d'améliorer les services que nous vous apportons.

Les garanties stratégiques, qui vous permettent de bénéficier d'un regard spécifique de nos arbitres sur vos clients essentiels, en sont l'illustration. Il en va de même avec les nouvelles fonctionnalités déployées dans MyEH, qui visent à simplifier votre gestion quotidienne de la politique de credit management. Notre priorité est de vous accompagner le plus efficacement possible dans la gestion de votre poste clients.

Afin d'aller plus loin dans cette démarche d'optimisation de votre expérience client, nous avons aussi développé le Customer Lab, une plateforme de coconstruction d'idées sur laquelle chacun de nos clients peut s'inscrire afin de nous suggérer des pistes d'amélioration et de nouveaux services. Vous êtes désormais plus de 1 400 inscrits sur le Customer Lab, et une vingtaine d'idées ont déjà été opérationnellement déployées. Nous prenons en compte votre avis pour vous proposer les outils qui correspondent le mieux à vos besoins.

Les mois à venir seront décisifs et mettront à nouveau à l'épreuve la résilience des entreprises françaises. Aller chercher du chiffre d'affaires, c'est bien, mais être certain de l'encaisser, c'est essentiel. Nous serons à vos côtés, comme nous l'avons toujours été, pour vous aider à relever ce défi. ■■■■



10 GUIDE

Crise Covid-19 :
quel impact
sur les entreprises
françaises ?



12 ACTUALITÉS

La caution,
une passerelle
vers l'export pour
les entreprises



15 SOLUTIONS

Avec le Customer Lab,
vos idées prennent vie !

ÉCONOMIE MONDIALE : REPRISE DE L'ACTIVITÉ ET DES ÉCHANGES COMMERCIAUX

Après une récession historique en 2020, Euler Hermes prévoit un fort rebond de l'activité économique mondiale en 2021 et 2022.

L'an passé, le PIB mondial a reculé de -3,5 % : une récession sans précédent provoquée par la crise Covid-19, qui a brutalement mis à l'arrêt de nombreux pans de l'économie dans le monde entier. Heureusement, l'horizon semble s'éclaircir, et le rebond s'amorce. Selon Euler Hermes, la croissance économique mondiale atteindra +5,5 % en 2021 et +4,2 % en 2022. Une reprise principalement soutenue par les mesures budgétaires déployées par les États et par la politique monétaire accommodante appliquée par les autorités financières. L'activité économique repart de l'avant, ce qui est un bon signe pour les entreprises, mais le rebond aurait pu être encore plus prononcé.

« La reprise économique mondiale aurait pu être plus forte, observe Ana Boata, directrice de la recherche économique chez Euler Hermes. Mais l'incertitude autour du variant delta, les quelques restrictions sanitaires toujours en place, bien que plus souples, et les tensions sur les chaînes d'approvisionnement continuent de peser sur les perspectives de croissance. Nous estimons que ces facteurs coûteront entre -0,2 et -0,5 point de croissance de PIB aux économies avancées en 2021. »

Une reprise économique mondiale à deux vitesses

Par ailleurs, le rythme de reprise diffère fortement selon les régions. La croissance repart de manière solide dans les économies avancées grâce au soutien budgétaire et à la progression des campagnes de vaccination. Euler Hermes prévoit ainsi une croissance économique de +6,1 % en 2021 et de +4,1 % en 2022 aux États-Unis.

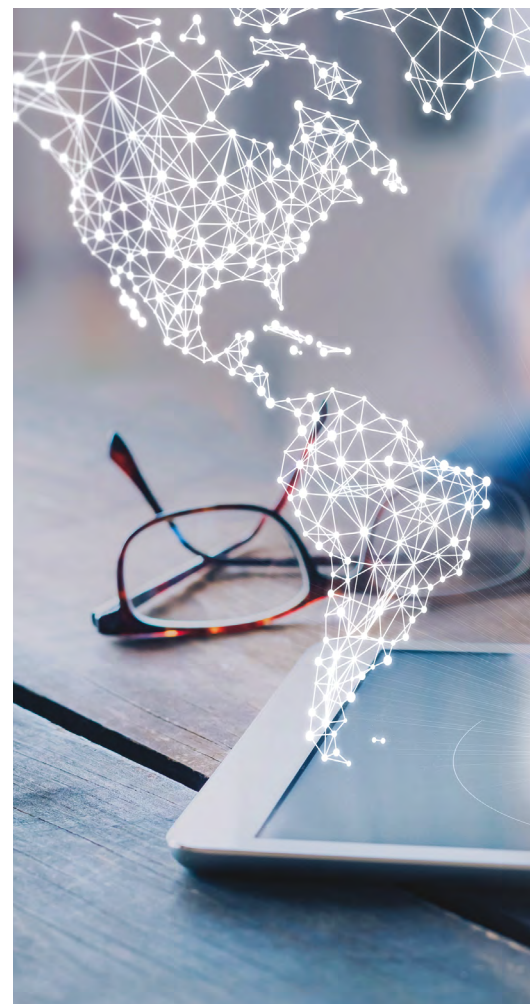
En revanche, pour les pays émergents, le retour du PIB au niveau d'avant-crise sera plus long. En cause, les retards pris dans les campagnes de vaccination et une marge de manœuvre plus limitée en termes de soutien étatique additionnel.

« La demande additionnelle adressée à la France atteindra +100 Mds EUR en 2021-2022. »

Le commerce mondial, vecteur d'opportunités pour la France

Les échanges commerciaux internationaux repartiront également de l'avant l'année prochaine : Euler Hermes estime que le commerce mondial rebondira de +16,9 % en valeur et +8 % en volume en 2021, et de +8 % en valeur et +6 % en volume en 2022. De quoi offrir de belles opportunités aux exportateurs français.

« Selon nos calculs, la demande additionnelle adressée à la France atteindra +100 Mds EUR en 2021-2022, souligne Selin Ozyurt, économiste France chez Euler Hermes. Une manne conséquente, qui permettra aux entreprises françaises de compenser, au moins en partie, les pertes subies en 2020. Parmi les secteurs les mieux positionnés pour



profiter de ces nouveaux débouchés, on retrouve le matériel de transport, l'agroalimentaire, les produits pharmaceutiques, la chimie et les machines et équipements.»

La croissance française au rebond

Côté français, les perspectives sont positives :



+4,2%

croissance économique mondiale en 2022



Euler Hermes prévoit une croissance économique de +5,6 % en 2021 et de +3,4 % en 2022. La demande domestique sera le principal moteur de la reprise, laquelle aurait pu enregistrer une dynamique plus soutenue sans les tensions persistantes sur le secteur manufacturier et le marché de l'emploi. —



+3,4%

croissance économique française en 2022



+8%

croissance des échanges commerciaux internationaux en 2022

À QUELS SECTEURS PROFITERA LE PLAN DE RELANCE FRANÇAIS ?

Afin d'aider l'économie française à repartir, le gouvernement français a mis en œuvre depuis fin 2020 un plan de relance d'un montant historique de 100 Mds EUR. Dans ce plan, deux volets pourraient particulièrement profiter à certains secteurs, avec des investissements et subventions estimés à 64 Mds EUR : l'écologie et la compétitivité.

Accélérer la transition écologique de l'économie française

L'enveloppe consacrée à ce volet est estimée à 30 Mds EUR, et elle pourrait offrir à 4 secteurs de réelles opportunités de croissance. On peut notamment penser au BTP, qui pourra profiter du plan de rénovation thermique appliqué aux particuliers, aux entreprises et aux bâtiments publics. Mais également à l'agroalimentaire, avec la volonté du gouvernement d'accélérer le développement d'une agriculture plus responsable. Des actions concernent aussi le secteur automobile, avec la mise en place d'une prime à la reconversion pour l'achat d'un véhicule propre. Enfin, le plan de relance prévoit de lourds investissements dans les infrastructures de transport, qui pourraient bénéficier au secteur du transport ferroviaire.

Renforcer la compétitivité de l'économie française

Le gouvernement français a prévu d'allouer une enveloppe de 34 Mds EUR à cette partie du plan de relance. L'un des grands objectifs sera d'accélérer la transformation digitale des entreprises françaises via des subventions, ce qui offrira de belles opportunités au secteur du numérique. Par ailleurs, le secteur pharmaceutique va aussi bénéficier du plan de relance, avec un accent mis sur la recherche et développement et le renforcement de la souveraineté nationale/européenne dans le domaine de la fabrication de certains médicaments. Enfin, l'export sera une thématique essentielle du plan de relance français, avec le souhait des autorités de renforcer l'attractivité de l'économie tricolore pour réindustrialiser la France. La baisse des taxes de production est une mesure qui va dans ce sens, et le secteur manufacturier pourrait en profiter.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE PLAN DE RELANCE :

www.entreprises.gouv.fr/fr/france-relance



LE REBOND DES DÉFAILLANCES DÉBUTERA EN 2022

Après deux années de recul, les défaillances d'entreprises croîtront de +15% à l'échelle mondiale en 2022, et de +40% en France.



A l'échelle mondiale, les défaillances d'entreprises ont reculé de -12% en 2020. Elles continueront sur la même tendance en 2021 (-6%), du fait de la prolongation de nombreuses mesures publiques de soutien qui ont permis, dans un contexte général de politiques monétaires accommodantes et de forte reprise économique, de réduire la pression sur la trésorerie des entreprises.

« Nous prévoyons un fort rebond des défaillances en France en 2022 (+40%). »

Ana Boata, directrice de la recherche économique d'Euler Hermes

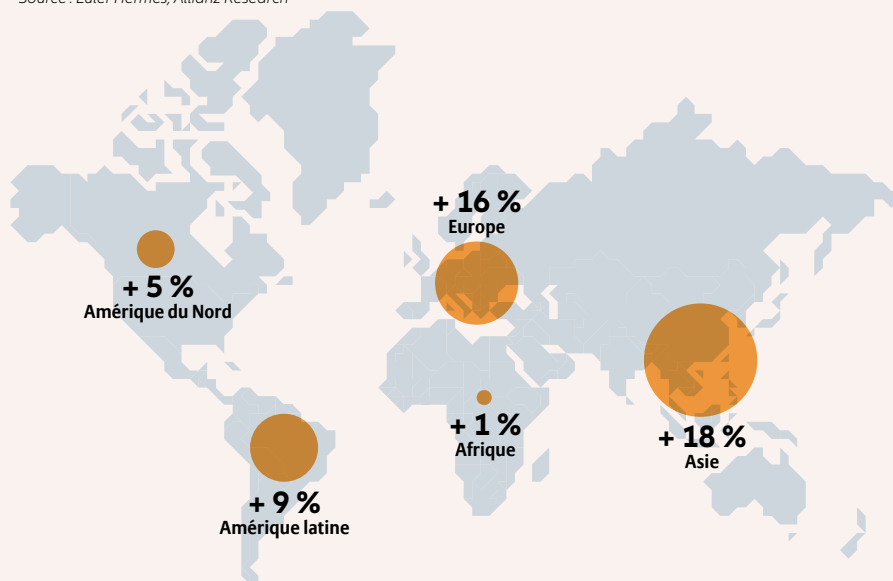
« En 2020, les soutiens publics déployés ont permis d'éviter une défaillance sur deux en Europe de l'Ouest et une défaillance sur trois aux Etats-Unis. L'extension de ces dispositifs a d'ores et déjà permis de garder les défaillances d'entreprises à un bas niveau en 2021, mais la suite dépendra de la façon dont les autorités débrancheront les aides au cours des prochains mois », explique Maxime Lemerle, Directeur des recherches sectorielles et défaillances chez Euler Hermes.

Le risque d'impayés repart progressivement à la hausse

Selon Euler Hermes, le retrait des mesures publiques de soutien devrait déclencher une normalisation progressive des défaillances d'entreprises. Le leader mondial de l'assurance-crédit prévoit une hausse des défaillances à l'échelle internationale de +15% en 2022, après deux années de recul prononcé.

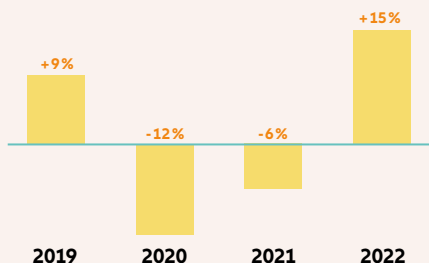
ÉVOLUTION DES DÉFAILLANCES D'ENTREPRISES EN 2022 PAR RÉGION

Source : Euler Hermes, Allianz Research



ÉVOLUTION DES DÉFAILLANCES D'ENTREPRISES DANS LE MONDE

Source : Euler Hermes, Allianz Research



Mais avec un retrait des dispositifs étatiques souvent réalisé de manière progressive et ajustée, le retour à la normale des niveaux de défaillances prendra plus de temps : en 2022, les défaillances d'entreprises resteront inférieures de -4% à leur niveau de 2019. Malgré tout, la tendance est réelle : le nombre de défaillances repart à la hausse, et le risque d'impayés se renforce.

La normalisation des défaillances pourrait prendre plus de temps aux Etats-Unis

Dans les marchés émergents, la normalisation des niveaux de défaillances d'entreprises a

déjà débuté, en partie du fait de soutiens étatiques moins généreux et, récemment, du renforcement des restrictions sanitaires. Chez les émergents d'Afrique par exemple, les niveaux de défaillances pré-crise seront rattrapés dès cette année.

Après un recul notable en 2020-2021, du fait d'une sortie rapide de la crise sanitaire et donc d'une forte reprise économique, la plupart des pays asiatiques enregistreront de fortes hausses de défaillances en 2022 (+18% en moyenne pour la région). L'Inde verra notamment ses défaillances d'entreprises croître de +69% l'année prochaine.

L'Europe de l'Ouest, de son côté, enregistrera des tendances hétérogènes. Du fait du poids dans leur économie des secteurs les plus exposés à la crise Covid-19, l'Espagne et l'Italie subiront un fort rebond des défaillances en 2022. Au contraire, l'Allemagne, la Belgique et les Pays-Bas mettront plus de temps à retrouver des niveaux de défaillances similaires à ceux de 2019 du fait de fortes mesures publiques de soutien et/ou de l'extension de ces dernières.

Enfin, aux Etats-Unis, les défaillances d'entreprises resteront à un niveau bas en 2021 et 2022, principalement grâce au soutien public massif déployé et à un rebond économique particulièrement fort.

Et la France dans tout ça?

En France, les défaillances d'entreprises ont reculé de -38% en 2020. Le recul devrait se poursuivre en 2021 (-17%), du fait du soutien massif aux entreprises qui a été déployé dès le début de la crise et prolongé depuis. Euler Hermes estime d'ailleurs que les dispositifs publics français ont permis d'éviter plus d'une défaillance d'entreprise sur deux en 2020. Mais que se passera-t-il quand la perfusion sera débranchée ?

« Nous prévoyons un fort rebond des défaillances en France en 2022, de l'ordre de +40%. Ce rebond ne sera pas suffisant pour rattraper les niveaux de 2019. Toutefois, il est annonciateur d'une tendance : une reprise lente, mais progressive et durable, de la recrudescence des défaillances d'entreprises en France, synonyme de résurgence du risque d'impayés », répond Ana Boata, Directrice de la recherche économique d'Euler Hermes.

VOUS SOUHAITEZ OBTENIR

plus de données et d'analyses sur l'évolution des défaillances d'entreprises en France et dans le monde ?

Rendez-vous sur notre [site web](#) !

SAISIR LES OPPORTUNITÉS DE LA CRISE SANS CRAINDRE LE RISQUE D'IMPAYÉS

Entretien avec Hubert Leman, directeur des engagements d'Euler Hermes France.

Comment décrieriez-vous le contexte économique actuel ?

Hubert Leman : Nous sortons progressivement de la crise Covid-19, mais l'environnement économique reste dual. Le point positif, c'est que la reprise s'installe. En France, la croissance économique repart de l'avant et devrait s'établir entre +5 % et +6 % cette année. À l'international, les échanges commerciaux rebondissent, et les exportations françaises devraient en profiter pour croître de +8 % environ en 2021. Cette reprise est synonyme d'opportunités pour les entreprises françaises, avec la perspective de combler, au moins en partie, les manques à gagner subis lors des dix-huit derniers mois. Mais il faudra faire preuve d'une grande vigilance quant au risque client dans les mois à venir. Les entreprises sortent d'une période économique mouventée, qui a mis à mal leur rentabilité et leur endettement, et sous pression leur structure de coûts. Nous estimons que le nombre de défaillances croîtra en France et dans le monde en 2022, induisant de fait un renforcement du risque d'impayés.

Après un an et demi de recul, comment expliquez-vous la résurgence à venir des défaillances d'entreprises ?

H. L. : Il faut être réaliste quant à la nature du recul des défaillances d'entreprises en 2020 et au premier semestre 2021. Elle est en

partie mécanique : depuis quelques mois, le recours aux procédures préventives (conciliation, mandat ad hoc), qui ne sont pas comptabilisées dans les chiffres de défaillances, a progressé au détriment des procédures collectives (sauvegarde, redressement, liquidation). Ensuite, elle est principalement soutenue par les dispositifs étatiques, qui ont très bien joué leur rôle de pare-feu et préservé, au moins à court terme, la trésorerie des entreprises. Mais



« Nous sommes et serons à vos côtés pour vous aider à tourner la page de la crise Covid-19. »

la baisse des défaillances ne reflète pas la santé financière réelle des entreprises françaises : avant la crise, leur rentabilité était déjà sous tension, et leur endettement particulièrement fort ; au sortir de la crise, nous estimons que leur taux de marge est parmi les plus faibles d'Europe et qu'il leur faudra au moins 5 ans pour résorber la dette contractée en 2020. A ces fragilités viennent s'ajouter un contexte économique qui pèse sur leurs perspectives de profitabilité : les perturbations

des chaînes d'approvisionnement, avec les pénuries d'intrants et la hausse des coûts des matières premières et du fret maritime, auront un impact sur les trésoreries et les comptes de résultat. Enfin, la fin du chômage partiel, la régularisation des reports de charges fiscales et sociales et le début des remboursements des PGE représenteront des contraintes supplémentaires. De quoi envisager un retour progressif aux niveaux de défaillances constatés avant la crise.

Comment comptez-vous accompagner vos clients face à ce contexte de reprise sur fond de hausse du risque d'impayés ?

H. L. : Notre rôle, c'est d'aider nos clients à saisir les opportunités de la reprise, sans exposer leur trésorerie au risque d'impayés. Nous allons vous accompagner dans cette période particulière, qui nécessitera à la fois de l'audace et de la vigilance. Nous avons initié, depuis un an, une forte dynamique de reprise de garanties. Notre taux d'acceptation aux demandes de couvertures est quasiment revenu à son niveau d'avant-crise, et entre janvier et aujourd'hui, nous avons pris +11 Mds EUR de nouvelles garanties. Nous restons vigilants avec un suivi des risques ciblé pour vous aider à identifier les meilleures opportunités commerciales. Nous sommes et serons à vos côtés pour vous aider à tourner la page de la crise Covid-19. ■■■



10

GUIDE

Crise Covid-19 :
quel impact
sur les entreprises
françaises ?



12

ACTUALITÉS

La caution,
une passerelle
vers l'export pour
les entreprises



15

SOLUTIONS

Avec le Customer Lab,
vos idées prennent vie !

DEMANDEZ VOS 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.

Vous souhaitez en savoir plus sur garanties stratégiques Euler Hermes ?

- [Consultez notre fiche pratique](#)
- [Visionnez notre tutoriel](#)

Et si vous avez la moindre question sur les garanties stratégiques, votre contrat ou MyEH, contactez Accueil et Services par mail ou au 01 84 11 50 54.



CRISE COVID-19 : QUEL IMPACT SUR LES ENTREPRISES FRANÇAISES ?

Euler Hermes a interrogé plus de 800 entreprises sur leur gestion de la crise sanitaire et leurs perspectives au cours de son enquête « Risque client et contexte Covid ». Résultats.



La première conclusion de l'enquête « Risque client et contexte Covid », menée par Euler Hermes en juillet 2021, est claire : plus de 7 entreprises interrogées sur 10 ont bénéficié des aides de l'État depuis le début de la crise. Parmi elles, 55 % estiment que ces aides ont été utiles ou très utiles. Le soutien étatique semble donc avoir été plutôt bien perçu par les entreprises françaises.

Pression sur les chiffres d'affaires et crainte du risque d'impayés

Malgré ces mesures, l'impact de la crise Covid-19 est perceptible : 56 % des répondants estiment que leur chiffre d'affaires stagnera ou reculera en 2021. Une tension importante pour la trésorerie, malgré un contexte de reprise qui offrira des opportunités dans certains secteurs : 22 % des entreprises interrogées estiment que leur chiffre d'affaires croîtra de plus de 10 % cette année. Le signe d'une reprise à deux vitesses, qui ne profitera pas de manière équitable à toutes les entreprises.

En plus de la pression qui semble s'exercer sur les trésoreries, l'inquiétude monte concernant le risque d'impayés : 97 % des répondants indiquent avoir subi au moins un impayé au premier semestre 2021, et 52 % prévoient une hausse des défaillances lors des six prochains mois, au gré du retrait des mesures de soutien public. Le risque d'impayés se renforce, et les entreprises en prennent conscience.

Les risques clients (retard de paiement et insolvabilité) sont d'ailleurs cités comme principal risque pour les trois années à venir par 47 % des répondants. Il s'agit du deuxième facteur d'inquiétude derrière les problèmes liés aux chaînes d'approvisionnement (62 %), qui sont fortement mises sous tension par la reprise rapide de l'activité économique (hausse du coût du transport, pénuries d'intrants...). Viennent ensuite la crainte du recul de la rentabilité (39 %), la réduction du volume d'activité (36 %) et l'exposition aux cyberattaques (28 %).

L'assurance-crédit, un allié face à l'environnement incertain

Face à ce contexte dual de reprise économique et de renforcement du risque d'impayés, les entreprises françaises ont décidé d'agir pour assurer la relance de leur activité tout en protégeant leur poste client. En effet, 55 % des répondants ont eu recours à des solutions de prévention du risque d'impayés au premier semestre 2021. Parmi eux, 56 % ont opté pour l'assurance-crédit, qui reste vu comme le meilleur outil en la matière. Viennent ensuite le renseignement (42 %) et l'affacturage (20 %).

Les recommandations de l'assureur-crédit font toujours partie des trois principaux critères de décision de crédit client cités par 43 % des répondants. Cet item n'est devancé que par la connaissance du client (65 %) et l'information financière collectée sur les clients (56 %).

Enfin, le contexte pousse les entreprises à revoir leurs procédures de credit management. Afin de saisir les meilleures opportunités du rebond économique, 62 % des entreprises interrogées comptent accroître leurs échanges avec leur assureur-crédit. Dans le même temps, 61 % des répondants misent sur un recours plus fréquent aux services d'information, et 12 % font appel à un prestataire externe de recouvrement.

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS

sur les conclusions de notre enquête « Risque client et contexte Covid » ?

[Téléchargez notre eBook !](#)

QUELS ÉLÉMENTS SURVEILLER POUR CONSTRUIRE SON BUDGET 2022 ?

L'heure de l'exercice annuel approche, alors que le contexte sanitaire et économique reste porteur mais incertain. Focus sur les quatre indicateurs à prendre en compte pour construire son budget 2022.

1 CROISSANCE DU PIB NOMINAL

La croissance du PIB nominal est un indicateur avancé pour analyser et estimer le chiffres d'affaires des entreprises : plus elle est forte, plus les perspectives de hausse du chiffre d'affaires seront bonnes. Nous estimons que la croissance nominale du PIB atteindra 6,5 % en 2021 et 4,9 % en 2022 en France, et 6,2 % en 2021 et 5,5 % en 2022 en zone euro.

2 COÛT DES INTRANTS

Le coût des intrants est un indicateur important à suivre pour évaluer l'évolution de la rentabilité des entreprises. En 2021, le rebond historique de la demande mondiale a engendré des hausses très brutales du prix des intrants et par conséquent des prix à la production. Il faut anticiper l'évolution à venir du prix des matières premières, notamment énergétiques, le coût du fret maritime et, plus globalement, l'évolution mensuelle des prix à la production et à la consommation. Au total, en France, ces facteurs pourraient avoir un impact de -2 points sur les marges en 2021.

3 COÛT DU TRAVAIL

Dans un contexte de forte reprise accompagnée d'une poursuite des aides publiques (y compris du chômage partiel), les pénuries de main-d'œuvre se sont amplifiées ces derniers mois. Dans certains secteurs où la dynamique de reprise se tient parallèlement à leur solide pricing power (automobile, santé, TIC), les salaires sont attendus en hausse à la fin de l'année. Il faudra donc suivre attentivement l'évolution du taux de chômage, des aides publiques ainsi que des enquêtes mensuelles publiées par Eurostat sur les pénuries de main-d'œuvre par secteur.

4 CHARGES D'INTÉRÊTS

En mars 2022, la période de grâce des PGE arrivera à sa fin, en conséquence de quoi les entreprises qui décideront de garder des liquidités commenceront à payer des intérêts : 1 à 1,5% pour les prêts remboursés d'ici 2022 ou 2023 ; 2 à 2,5 % pour des prêts remboursés d'ici 2024 à 2026. Même si elle est maîtrisable, cette nouvelle charge financière se rajoutera à un niveau d'endettement déjà historique. Au total, la charge d'intérêts additionnelle pourrait coûter -1 point de marge aux entreprises sur la période.



LA CAUTION, UNE PASSERELLE VERS L'EXPORT POUR LES ENTREPRISES

Les cautions sont souvent essentielles pour décrocher de nouveaux marchés à l'export. Elles le sont d'autant plus dans le contexte actuel, qui offre de réelles opportunités aux exportateurs français.

+ 100 Mds EUR: il s'agit, en valeur, des opportunités export à saisir en 2021-2022 pour les entreprises françaises. Mais pour saisir ce surplus de demande externe, il faudra parfois répondre à des contraintes réglementaires, comme l'obligation de recourir à une caution de marché.

Le cautionnement, une pratique répandue à l'export

Une caution est un engagement pris par un établissement financier qui permet, en cas de défaillance contractuelle de l'entreprise débitrice ou de non-respect d'une obligation légale, de couvrir le bénéficiaire de la caution. Son objectif est de rassurer le donneur d'ordre quant à la capacité du contractant à exécuter ses obligations et à respecter le cahier des charges imposé.

« L'activité export implique de plus en plus de recourir à des cautions de marché, expose Gilles Goaoc, directeur commercial caution chez Euler Hermes France. Ces dernières sont indispensables pour répondre aux appels d'offres et signer des contrats avec des partenaires étrangers dans un contexte réglementaire, politique ou économique parfois complexe. La caution est un véritable outil de développement commercial à l'export. »

Choisir le bon partenaire caution

Autrefois chasse gardée des banques, la caution fait désormais partie intégrante de l'offre des assureurs-crédit. Mais quel est l'intérêt de passer par un assureur comme Euler Hermes plutôt que par une banque ?

« Le choix du bon partenaire caution est essentiel, tant pour optimiser ses chances de

remonter un appel d'offres que pour s'adapter à tous les contextes locaux de manière rapide et efficace, explique Gilles Goaoc. C'est ce que nous apportons, chez Euler Hermes, à nos clients cautions. Notre rating Standard & Poor's AA et notre appartenance au groupe Allianz nous permettent d'être reconnus comme un acteur sérieux, solide et de confiance. Ensuite, grâce à notre implantation dans plus de 50 pays nous avons une vision précise des processus légaux, réglementaires et commerciaux en vigueur dans le monde entier. Enfin, nous sommes capables de proposer à nos clients des solutions sur mesure et adaptables aux spécificités de chaque contrat. »

« PROFITER DES DOUZE PROCHAINS MOIS POUR ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT EXPORT DES ENTREPRISES FRANÇAISES »

Entretien avec Christophe Lecourtier, directeur général de [Business France](#).

Quelles sont les missions de Business France ?

Business France est une agence de l'Etat qui a 3 missions principales. D'une part, accroître le nombre de TPE, PME et ETI françaises actives à l'export. L'objectif est d'aider les entreprises françaises à faire croître leurs parts de marché à l'international. Ensuite, promouvoir la France auprès des investisseurs étrangers, afin qu'ils soient plus nombreux à investir dans notre pays. Il s'agit d'un véritable enjeu d'attractivité. Enfin, continuer de développer le programme VIE, qui vise à mettre à disposition des entreprises françaises implantées à l'étranger de jeunes professionnels souhaitant travailler à l'international.

Quels sont les enjeux export à anticiper pour la France en 2021 et 2022 ?

Il faut d'abord garder en mémoire que l'impact de la crise Covid-19 a été très lourd pour les exportateurs français. Au mois de mai 2020, près d'un exportateur sur deux reconnaissait avoir cessé ses activités export car il était dans l'incapacité de les poursuivre à cause de la fermeture globalisée de l'économie. L'enjeu principal de 2021 et 2022, c'est donc de tout faire pour retrouver les niveaux de 2019. Et si possible de faire en sorte que la situation soit encore plus favorable qu'avant la crise, avec une croissance dynamique des ventes françaises à l'étranger.

Pour y parvenir, le gouvernement a inclus dans son plan de relance un volet export consistant, dont le déploiement est mené directement par Business France et la Team France Export. Malgré un contexte économique et sanitaire très incertain, les effets de ce plan sont déjà visibles : l'action de Business France auprès des exportateurs tricolores a permis de récupérer, à l'été 2021, quasiment tout le terrain perdu pendant la crise : à fin juillet, on décomptait 132 000 exportateurs



« L'action de Business France a permis de récupérer, à l'été 2021, quasiment tout le terrain perdu pendant la crise. »

Christophe Lecourtier, directeur général de Business France.

français actifs, un record historique, et les exportations françaises étaient déjà revenues à 98 % de leur niveau pré-crise.

Il faudra désormais mettre à profit les douze prochains mois pour accélérer le déve-

loppement export des entreprises françaises. C'est ce que le gouvernement a accepté de faire en prolongeant, sur proposition de Business France, le plan de relance export jusqu'à l'été prochain.

Quelles mesures d'accompagnement des exportateurs français avez-vous mises en place pendant la crise ?

Notre priorité a été de délivrer aux entreprises une information gratuite, la plus personnalisée possible. La première raison pour laquelle les exportateurs ont appuyé sur pause, c'est l'incertitude : ils avaient besoin d'être rassurés, de comprendre quels marchés ils pouvaient viser malgré le contexte. Nous leur avons donc fourni une sorte de GPS de l'international, pour les aider à concentrer leurs efforts sur les meilleures opportunités.

Ensuite, il a fallu permettre aux exportateurs d'accéder aux marchés visés. Nous avons donc développé des solutions digitales leur permettant de rencontrer, à distance, des clients potentiels. Nous avons également créé des e-vitrines et acheté des espaces dédiés aux marques françaises sur des marketplaces, afin de donner plus de visibilité à nos exportateurs. Cette action a permis à de nombreuses entreprises d'accélérer leur transformation digitale.

Enfin, le dernier volet de notre accompagnement concerne l'aspect financier. Nous avons mis en place un chèque relance, qui a permis de diminuer de moitié le coût d'accès aux salons et événements internationaux pour les entreprises françaises. Nous avons aussi lancé le chèque VIE, qui a été essentiel. Grâce à cette initiative, de nombreux exportateurs ont pu embaucher de jeunes professionnels en VIE, à moindre coût, et ainsi disposer d'un relais sur place alors que voyager était particulièrement difficile. ■

QUELLES NOUVEAUTÉS SUR MYEH ?

Pour simplifier la gestion de votre contrat d'assurance-crédit, Euler Hermes déploie de nouvelles fonctionnalités dans MyEH.

01. UNE VISION GLOBALE DE L'ACTUALITÉ DE VOTRE CONTRAT DÈS LA CONNEXION AU PORTAL

Dès votre connexion, la page d'accueil MyEH vous permet de voir toutes les dernières actualités de votre contrat avec un accès rapide aux fonctionnalités principales. Vous pouvez ainsi retrouver tous les mouvements opérés dans votre portefeuille clients depuis votre dernière connexion grâce à un filtre dédié. En effet, des notifications sur le site vous alertent sur tous les événements concernant vos demandes ND Cover. Pratique pour savoir où vous en êtes rapidement et en temps réel !

02. IMPORT-EXPORT : GÉREZ EN MASSE VOS DEMANDES DE GARANTIES ET DE ND COVER

Savez-vous que vous pouvez exporter plusieurs demandes de garanties et de ND Cover sur Excel ? Cette fonctionnalité a été développée récemment pour vous permettre de rapatrier, en quelques clics, toutes vos données. Il suffit de sélectionner l'onglet Garanties ou ND Cover et de cliquer sur le bouton « Exporter ». Le fichier restitué reprendra votre liste de demandes telle que vous

l'avez triée sur MyEH, ce qui vous permettra d'avoir moins de manipulations à faire sur Excel. Et si vous souhaitez supprimer plusieurs demandes ND Cover, utilisez la fonctionnalité « importation des données » qui est désormais disponible sur MyEH (bientôt disponible pour vos demandes de garantie).

03. N'OUBLIEZ PAS DE DÉSIGNER VOS GARANTIES STRATÉGIQUES

Vous avez la possibilité de choisir, directement dans MyEH, plusieurs garanties que vous considérez stratégiques pour vous. En cas de décision restrictive sur ces garanties, nos arbitres porteront alors un deuxième regard sur la décision prise en tenant compte de l'enjeu stratégique que vous portez à cette garantie. Grâce à ce nouveau service, vous obtenez la décision la plus juste et la plus adaptée à votre contexte. Un service innovant, gratuit et sans engagement, qui vous apportera un suivi personnalisé et un pilotage simplifié de vos garanties.

04. VOUS AVEZ DES QUESTIONS ? LE CHAT MYEH EST LÀ !

Vous avez besoin d'obtenir tout de suite une réponse sur MyEH ? Utilisez le chat MyEH ! Grâce à ce nouveau module, vous pouvez être mis en relation directe et instantanée avec notre service client. À 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.

05. SUIVEZ NOS FORMATIONS MYEH

De nombreuses formations MyEH sont proposées à chaque migration pour vous accompagner dans la maîtrise de cette nouvelle plateforme. Une invitation est dès lors envoyée par mail, contenant toutes les informations pratiques pour s'inscrire. Si vous souhaitez à nouveau bénéficier d'une formation MyEH ou bien former de nouveaux collaborateurs, n'hésitez pas à contacter votre courtier ou Accueil et Services, [par mail](mailto:par_mail) ou au 01 84 11 50 54.

AVEC LE CUSTOMER LAB, VOS IDÉES PRENNENT VIE !

Cela fait désormais plus d'un an que vous pouvez vous inscrire au Customer Lab afin de contribuer à l'amélioration des services et de l'expérience client que nous vous proposons. Antoine Hermet, responsable expérience client d'Euler Hermes France, dresse le bilan.

Qu'est-ce que le Customer Lab ?

Le Customer Lab, c'est une plateforme de co-construction d'idées à laquelle chacun de nos clients peut s'inscrire. Le principe est simple : en rejoignant le Customer Lab, tous nos clients peuvent partager des idées. Les idées sont ensuite évaluées par les autres clients, ce qui nous permet d'identifier les axes prioritaires de travail, en fonction de leur faisabilité. Ainsi, en participant à des challenges thématiques ou en nous communiquant des idées spontanées, nos clients peuvent avoir un impact direct sur l'évolution de nos services. Le Customer Lab est aujourd'hui composé de 1 400 clients. Depuis sa création, nous avons déjà mis en œuvre de manière effective une vingtaine d'idées, et dix autres sont actuellement à l'étude.

Pouvez-vous nous donner des exemples concrets d'idées qui ont été appliquées ?

Nous avons reçu de nombreuses suggestions relatives aux garanties délivrées par Euler Hermes, avec la volonté manifeste de nos clients d'obtenir des couvertures plus larges en simplifiant nos règles de gestion des garanties. Par exemple, un client nous a soumis l'idée de préserver les garanties non dénommées en cas de refus suite à une demande d'agrément pour un montant plus élevé, pratique qui est effective depuis quelques mois maintenant. Le format des garanties est également une thématique régulièrement abordée, avec l'idée de mettre en place des garanties temporaires, ce qui est désormais possible sur MyEH. Par ailleurs, de nombreux clients nous ont alertés sur la nécessité de pouvoir échanger avec un conseiller, en direct, lors de leurs demandes de garanties. Nous avons donc déployé un chat dans MyEH pour répondre à ce besoin. Nous avons aussi remarqué que les clients parlaient souvent d'un manque de vision synthétique sur l'ensemble de leurs garanties. C'est désormais possible, avec la création d'un

dashboard dynamique et mis à jour en temps réel qui facilite grandement la gestion de leur contrat d'assurance-crédit.

Pouvez-vous nous en dire plus sur les projets que vous comptez implémenter dans les prochains mois ?

Nous travaillons particulièrement, suite à ce que nous avons observé sur le Customer Lab, sur l'explicitation de nos décisions de garanties. Nous voulons apporter plus de clarté et d'explications pour favoriser leur compréhension.

Nous avons également entendu les aspirations de nos clients à plus de simplicité dans l'utilisation de leur contrat d'assurance-crédit. Nous travaillons donc sur des nouveaux concepts d'assurance-crédit, plus flexibles, avec des polices plus simples à utiliser et à appréhender. ■■■

Tout au long de l'année, Euler Hermes

mesure votre satisfaction, que ce soit lors de vos formations dédiées ou bien lors des moments clés de votre parcours client. Nous sommes ravis d'observer cette année une hausse des taux de satisfaction, notamment sur la partie webinaires digitaux (plus de 80 %), accueil et services (82 %), recouvrement (82 %) et demandes de garanties (78 %). Continuez de nous donner votre avis, c'est ce qui nous permet d'améliorer nos services et de toujours mieux répondre à vos attentes !

« Nous voulons vous apporter plus de clarté et d'explications pour favoriser leur compréhension de nos décisions. »

Antoine Hermet, responsable expérience client d'Euler Hermes France

VOUS N'ÊTES PAS ENCORE INSCRIT AU CUSTOMER LAB ?

Rejoignez-nous en cliquant [ici](#) !



IMPAYÉS : COMMENT OPTIMISER VOTRE RECouvreMENT AMIABLE OU JUDICIAIRE ?

Vous êtes nombreux à avoir assisté à l'intervention croisée de François Le Baccon, responsable recouvrement d'Euler Hermes France, et de Victor Ranieri, avocat du cabinet FIDAL au service de nos assurés. Mais si vous l'avez manquée, pas de panique : en voici un rapide résumé !

1 ▶ PRIVILÉGIER L'AMIABLE

Dans l'idéal, si vous devez recouvrer un impayé, évitez le procès. Le recouvrement amiable, appuyé sur une approche humaine, est le meilleur moyen de récupérer ce que votre client vous doit. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si 90 % des sommes recouvrées par les professionnels le sont à l'amiable. On l'entend souvent, et cela se vérifie : un mauvais arrangement vaut mieux qu'un bon procès ! Durée et coût de la procédure, mobilisation des équipes, stress, détérioration ou rupture de la relation commerciale sont autant de raisons pour privilégier le recouvrement amiable au recouvrement judiciaire.

2 ▶ BIEN CONSTITUER SON DOSSIER

Bien préparer son dossier recouvrement avant le déclenchement de la procédure, c'est gagner du temps et de l'efficacité. Que ce soit vis-à-vis du débiteur, de l'assureur-crédit ou du tribunal, il est de votre intérêt de constituer en amont un dossier solide et complet et ce, dès la naissance de la relation contractuelle. Ce dossier devra idéalement comporter, de façon non exhaustive :

- un devis,
 - la preuve de l'acceptation du devis,
 - le bon de commande,
 - la confirmation de commande,
 - le bon de livraison et la facture correspondante,
 - tout contrat ou écrit (échange de mails, retranscription d'échanges téléphoniques, etc.),
 - Les conditions générales de vente et la preuve de leur acceptation
- La collecte de ces éléments est essentielle car elle vous permettra de faciliter la reconnaissance du caractère certain, liquide et exigible de votre créance, et donc de maximiser vos chances de recouvrement.

3 ▶ NE PAS OUBLIER LA CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Grâce à la clause de réserve de propriété, le vendeur conserve la pleine propriété des biens vendus jusqu'à réception du complet paiement du prix. En cas d'ouverture d'une procédure collective, c'est souvent le seul moyen pour un créancier chirographaire de limiter son préjudice en exerçant une action en revendication. La clause doit cependant être prévue de façon apparente, au recto ou par renvoi dans un écrit porté à la connaissance du cocontractant au plus tard au moment de la livraison. À défaut, notamment si elle figure uniquement sur une facture émise postérieurement, il faudra alors démontrer l'existence d'un courant d'affaires.


4 ▶ VOTRE IMPLICATION EST PRIMORDIALE

Le succès d'une procédure de recouvrement repose indéniablement sur votre implication personnelle à toutes les étapes du processus. Vous jouerez notamment un rôle capital dans :

- la collecte et la transmission rapide des pièces,
- le suivi de la procédure,
- la participation à l'élaboration des écritures,
- la participation à l'analyse des pièces et arguments factuels adverses.

Si le dossier est complexe, n'hésitez pas à demander à vous entretenir directement avec l'avocat en charge du dossier pour partager toutes les précisions ou éléments contextuels qui pourraient s'avérer déterminants.

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 184115050 – 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 :** Laurent Treilhaes. **Rédactrice en chef :** Anne-Sophie L'Huillier. **Rédacteur en chef adjoint :** Maxime Demory. **Ont collaboré à ce numéro :** Natalia Dos Reis, Éric Lenoir, Selin Ozyurt, Ana Boata, Maxime Lemerle, Hubert Leman, Vassili Bassat, Olivia du Boucheron, Florence Titin-Snaider, Gilles Goaac, Christophe Lecourtier, Antoine Hermet, François Le Baccon, Victor Ranieri, Estelle Vacherot – **Conception-réalisation :**  – www.entrecom.com – **Crédits photos :** Euler Hermes, iStock.

