

# HORIZONS

MARS 2021 N° 49  
www.eulerhermes.fr

VOTRE MAGAZINE DE LA GESTION  
DU RISQUE CLIENT



MARCHÉ

## LA REPRISE ÉCONOMIQUE SE PRÉCISE... MAIS ELLE NE SE FERA PAS SANS HEURTS

**ESSENTIEL**

L'année du rebond  
pour les exportations  
françaises?

**DOSSIER**

Nos experts à vos côtés  
dans la crise



**Euler Hermes France** @eulerhermesFR • 8 h

Les campagnes de [#vaccination](#) pourraient insuffler à l'économie la [#confiance](#) nécessaire pour enclencher un cycle de [#reprise](#).

3 5



**Euler Hermes France** @eulerhermesFR • 6 h

La pression sur les [#trésoreries](#) reste toutefois maximale. Nous estimons que le nombre de [#défaillances](#) croîtra de +22 % entre 2019 et 2022.

2 6



**Euler Hermes France** @eulerhermesFR • 3 h

En 2021, nous vous aiderons à saisir les [#opportunités](#) créées par la dynamique de reprise, tout en limitant votre exposition au risque d'[#impayés](#).

4 7

## SOMMAIRE



### 04 ESSENTIEL

L'année du rebond pour les exportations françaises ?



### 06 MARCHÉ

La reprise économique se précise... mais elle ne se fera pas sans heurts



### 08 REGARD

En période de crise, comment s'assurer de la solvabilité de ses clients ?



## ÉRIC LENOIR

Président du comité exécutif  
d'Euler Hermes France

**E**n 2021, la croissance économique devrait repartir de l'avant en France (+5,4 %) et dans le monde (+4,8 %). L'horizon se dégage grâce aux campagnes de vaccinations contre la Covid-19, qui pourraient insuffler à l'économie la confiance nécessaire pour enclencher un cycle de reprise. De quoi offrir de belles opportunités aux entreprises : en 2021, la consommation des ménages rebondira de +6,2 % en France, et la demande additionnelle adressée aux exportateurs français croîtra de +59 Mds EUR. Une manne financière qui devrait contribuer à soulager les trésoreries.

**Toutefois, ces perspectives de reprise comportent leur lot d'incertitudes.** L'apparition de nouveaux variants appelle à la prudence et

continue de peser sur la croissance. Il n'est pas impossible que de nouvelles restrictions sanitaires soient appliquées et que l'activité économique soit à nouveau contrainte.

**Un autre risque continuera de menacer les entreprises en 2021 :** le risque d'impayés. Le nombre de défaillances a reculé en 2020, mais cette baisse n'est pas le reflet de la santé financière des entreprises. En France, au S1 2020, les marges des entreprises ont reculé de -7 points et l'endettement a progressé de +10 points. La pression sur les trésoreries reste maximale. Nous estimons que le nombre de défaillances croîtra de +22 % entre 2019 et 2022, à un rythme lent et diffus, au gré du retrait des mesures de soutien étatique.

**Face à cet environnement toujours perturbé,** il est essentiel de connaître parfaitement vos partenaires commerciaux. L'information a toujours été le socle d'un développement commercial sécurisé. Mais le prisme d'analyse doit évoluer : les bilans financiers de 2020 ont été inévitablement marqués par la crise, et il est essentiel aujourd'hui de plus s'attacher à évaluer les perspectives de 2021.

**Chez Euler Hermes, pour vous protéger du risque d'impayés,** nous suivons en permanence la santé financière de plus de 80 millions d'entreprises. Notre système de prévention du risque d'impayés repose à la fois sur l'analyse des exercices comptables passés, mais aussi sur la projection à moyen terme de la solvabilité des entreprises. Quels sont leurs prévisionnels de trésorerie ? Quel est l'état de

leurs carnets de commandes ? Seront-elles en mesure d'honorer leurs engagements et échéances ? Cette vigilance accrue, nous vous la devons, afin de vous aider à compenser les pertes de revenus 2020 sans vous exposer à d'éventuels incidents de paiement en 2021.

**En 2020, nous sommes restés mobilisés pour vous aider à traverser la crise.** Par un renforcement de notre analyse des risques, pour que vous puissiez bénéficier des informations les plus fraîches et pertinentes sur vos partenaires commerciaux, mais également par notre accompagnement. Répondre à vos demandes dans les plus brefs délais, vous apporter régulièrement de la visibilité sur le contexte, sur votre filière et sur vos partenaires, accroître notre efficacité en matière de recouvrement, développer de nouveaux outils pour simplifier l'utilisation de vos contrats ont guidé nos priorités. Nous avons également œuvré aux côtés de l'État pour déployer les dispositifs publics CAP Relais, CAP et CAP+, qui vous ont permis de maintenir vos échanges commerciaux et d'en développer de nouveaux, sans exposer votre activité au risque d'impayés. Soyez assurés que cet engagement sans faille se poursuivra en 2021.

**Cette année, l'enjeu sera de saisir les opportunités créées par la dynamique de reprise,** tout en limitant votre exposition au risque d'impayés. Sans quoi les efforts accomplis pourraient malheureusement s'avérer contre-productifs. Nous serons à vos côtés pour relever ce défi et faire de 2021 une véritable année de rebond.



### 10 DOSSIER

Nos experts à vos côtés dans la crise



### 14 GUIDE

Focus sur les dispositifs CAP Relais, CAP et CAP+



### 16 KIOSQUE

Brexit : des conséquences moins lourdes que prévu... grâce à la Covid-19 ?

# L'ANNÉE DU REBOND POUR LES EXPORTATIONS FRANÇAISES ?

L'année 2021 devrait offrir de belles opportunités commerciales aux exportateurs français.

**La demande adressée à la France devrait croître de +59 Mds EUR en 2021 par rapport à 2020.** Des débouchés conséquents à saisir pour les exportateurs français, qui permettront de compenser environ 45 % du manque à gagner subi en 2020 à cause de la crise Covid-19 (environ -125 Mds EUR).

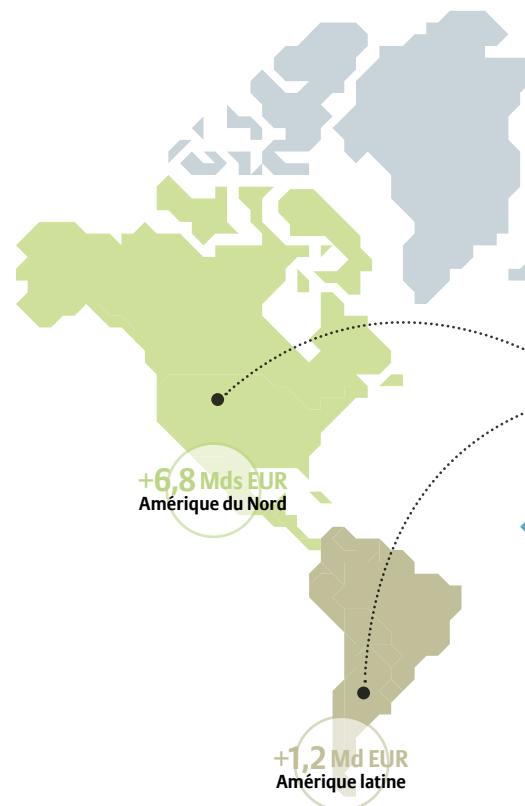
« Le déploiement des campagnes de vaccination sera un atout de poids pour la confiance des agents économiques, explique Selin Ozyurt, économiste France chez Euler Hermes. Ce regain d'optimisme sera essentiel pour relancer la demande des ménages et impulser un nouveau cycle d'investissements à l'échelle mondiale. De quoi permettre aux échanges

internationaux de repartir de l'avant en 2021 (+5,8 %) et, ainsi, offrir de belles opportunités aux exportateurs français. »

## Des débouchés à saisir en UE, mais aussi au grand export

Environ 50 % de la demande adressée aux exportateurs français cette année proviendra de l'Union Européenne (UE). Une perspective qui peut sembler logique, tant l'appareil exportateur français est tourné vers l'UE. C'est en Allemagne qu'il y aura le plus d'opportunités à saisir (+7,9 Mds EUR de demande adressée), mais il y aura également des parts de marché à conquérir en Belgique (+4,2 Mds EUR), en Espagne (+4 Mds EUR) et en Italie (+3,9 Mds EUR).

Le grand export offrira également des débouchés intéressants aux entreprises françaises. Les exportations tricolores vers les États-Unis devraient croître cette année de +5,6 Mds EUR. Même si le protectionnisme américain n'est pas amené à disparaître, il devrait toutefois s'assouplir et changer de forme sous l'impulsion de la nouvelle administration. Dans une moindre mesure, des opportunités seront également à saisir en Chine (+1,7 Md EUR), conséquence directe d'une reprise économique enclenchée

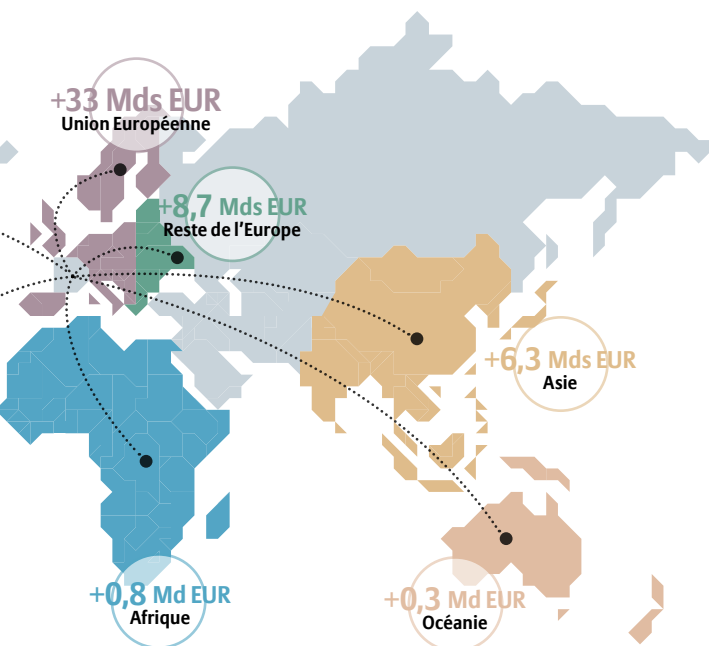


relativement tôt et déjà visible. Enfin, le Royaume-Uni fait également partie des destinations à envisager pour les entreprises françaises en 2021 (+1,7 Md EUR). Le Brexit n'aura qu'un impact mesuré sur les exportations françaises vers le Royaume-Uni du fait de la période de transition qui repousse le début des contrôles



« Trois secteurs sont bien positionnés pour saisir ces nouvelles opportunités à l'export : la pharmacie, les équipements de transport et l'agroalimentaire »

## RÉPARTITION DE LA DEMANDE ADDITIONNELLE ADRESSÉE À LA FRANCE EN 2021, PAR RÉGION



### +59 Mds EUR

C'est la croissance attendue de la demande adressée à la France en 2021 par rapport à 2020.

aux frontières au second semestre 2021. « Nous estimons que trois secteurs sont particulièrement bien positionnés pour saisir ces opportunités commerciales à l'export. Il s'agit du secteur pharmaceutique (+6,4 Mds EUR), des équipements de transport (+6,1 Mds EUR) et de l'agroalimentaire (+5,5 Mds EUR). Ces secteurs profiteront directement du rebond de la demande mondiale en 2021. Un rebond qui ne sera pas suffisant pour compenser l'intégralité des pertes observées en 2020, mais qui permettra de soulager dans une certaine mesure la trésorerie des entreprises françaises », conclut Selin Ozyurt. —

## NOTES DE RISQUE PAYS



**Malgré une récession au S1 2020 causée par l'épidémie Covid-19**, l'économie taïwanaise a rebondi au T3. Une meilleure gestion de l'épidémie par les autorités et l'exposition du pays au commerce international, qui devrait reprendre plus vite que prévu, ont soutenu l'économie taïwanaise. La croissance du PIB a atteint +1,9 % en 2020 et devrait accélérer à +3,3 % en 2021. Taïwan démontre aussi des fondamentaux économiques solides : le déficit budgétaire se creuse temporairement et la dette publique pourrait s'accroître, mais les niveaux de ces deux indicateurs devraient rester relativement bas. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois à Taïwan passe ainsi de modéré à faible.



**L'économie hongroise a été durement affectée par la crise Covid-19**. Le PIB de la Hongrie s'est contracté de -7 % en 2020 et ne rebondira que modestement en 2021, de +4 %. De plus, les finances publiques se sont nettement détériorées. Le déficit budgétaire a atteint -8 % du PIB en 2020 et restera haut en 2021 (-5 %). En conséquence, le ratio de dette publique sur le PIB, déjà à un niveau élevé en 2019 (66 % du PIB), continuera de s'accroître pour atteindre en 2021 76 % du PIB. Enfin, les défaillances d'entreprises devraient augmenter de +35 % en 2021-2022 en Hongrie. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois passe ainsi de modéré à significatif.



**Les finances publiques du Costa Rica suivent une trajectoire insoutenable depuis plusieurs années**. La crise Covid-19 a accéléré la formation de déséquilibres budgétaires. Le ratio dette publique sur PIB pourrait atteindre 70 % du PIB cette année : il aura alors doublé en sept ans. Le déficit budgétaire, qui s'était maintenu à -6 % du PIB depuis 2013, s'est creusé pour atteindre -9 % en 2020. Face à cette situation, le Costa Rica a officiellement demandé l'assistance financière du FMI en août 2020. Un ajustement budgétaire plus strict pour corriger les déséquilibres pourrait enrayer la reprise. Le risque de non-paiement à horizon 12 mois au Costa Rica passe ainsi de modéré à significatif.



## LA REPRISE ÉCONOMIQUE SE PRÉCISE... MAIS ELLE NE SE FERA PAS SANS HEURTS

En 2020, l'économie mondiale a été frappée de plein fouet par l'épidémie Covid-19. Peut-on espérer de meilleures perspectives pour 2021 ?



**Production intensément perturbée, échanges commerciaux drastiquement contraints et demande des ménages fortement réduite :** la crise Covid-19 a engendré une récession économique internationale historique en 2020, avec un PIB mondial en recul de -4,2 %. Une situation inédite, qui laissera forcément des stigmates durables et visibles.

« Saisir les opportunités créées par la reprise, tout en limitant l'exposition au risque d'impayés »

Ana Boata, directrice des recherches macroéconomiques chez Euler Hermes

**La reprise économique dépendra du succès des campagnes de vaccination**

Heureusement, l'horizon semble se dégager et la reprise pourrait s'amorcer dès cette année. Son élément déclencheur reste enveloppé d'incertitudes, mais est bien réel : le vaccin contre la Covid-19. La vaccination demandera beaucoup de temps et de moyens, mais il est possible d'espérer que, d'ici fin 2021, 20 à 40 % des populations les plus vulnérables seront vaccinées dans les pays développés et les marchés émergents. De quoi envisager un retour progressif à une certaine normalité économique.

En effet, le déploiement des campagnes de vaccination porte dans son sillage une dose d'espoir et d'optimisme, primordiale pour rehausser la confiance des agents économiques. Or la confiance est une condition essentielle pour enclencher la reprise. En



# +4,6%

La croissance économique mondiale en 2021



# +25%

La hausse des défaillances d'entreprises dans le monde en 2021

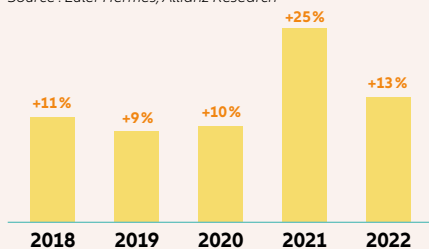


# 1/4

des entreprises en situation de crise de trésorerie en 2021, en zone euro

## ÉVOLUTION DES DÉFAILLANCES D'ENTREPRISES DANS LE MONDE

Source : Euler Hermes, Allianz Research



France, par exemple, le retour de la confiance des ménages en 2021 générerait un surplus de consommation de +10 Mds EUR et libérerait près de 20 Mds EUR d'épargne accumulée l'an passé. Une manne non négligeable à saisir pour les entreprises, qui soutiendra le lancement d'un nouveau cycle économique pour tous les secteurs, y compris les plus touchés par la crise (hébergement, restauration, tourisme, loisirs, etc.).

« La vaccination sera le réel catalyseur de confiance pour la consommation et l'investissement des entreprises, analyse Ana Boata, directrice des recherches macroéconomiques chez Euler Hermes. En 2021, la

croissance économique devrait rebondir de +4,6 % à l'échelle mondiale et de +5,4 % en France. Des chiffres certes insuffisants pour revenir aux niveaux de 2019, mais une étape nécessaire pour atteindre cet objectif dans les plus brefs délais. »

### Une reprise accompagnée de nombreux obstacles

Bien entendu, de nombreux défis se dressent encore sur la route de la croissance et viennent menacer ces prévisions. Face à l'incertitude de l'évolution de l'épidémie, à l'apparition de nouveaux variants et à l'éventualité d'une troisième vague, la croissance économique mondiale devrait rester faible au T1 2021. Il faudra ainsi sûrement patienter avant d'observer une véritable amélioration des conditions économiques, tant la situation sanitaire reste instable.

De même, le succès des campagnes de vaccination n'est pas encore garanti. Les pouvoirs publics devront combattre le scepticisme à l'égard de la vaccination, et de nombreux défis logistiques de production et de distribution devront être résolus pour atteindre les objectifs fixés. À l'heure actuelle, l'Union Européenne accuse un retard de cinq semaines sur le rythme nécessaire pour atteindre les objectifs fixés par la Commission européenne. Si ce retard n'est pas comblé, il pourrait coûter jusqu'à 90 Mds EUR aux pays membres en 2021.

### Le risque d'impayés ne se cache plus

Après s'être longtemps caché en 2020, le risque d'impayés montrera son vrai visage en 2021. Le nombre de défaillances a certes reculé en 2020 en France et dans le monde. Mais cette baisse n'est pas le reflet réel de la santé financière des entreprises, et n'est que mécanique et statistique. En effet, rien qu'en

« La vaccination sera le réel catalyseur de confiance pour la consommation et l'investissement des entreprises »

## PRÉVISIONS DE CROISSANCE ÉCONOMIQUE PAR PAYS

	2021	2022
États-Unis	+4,1%	-3,4%
Brésil	+2,5%	+2,8%
Royaume-Uni	+2,5%	+7,2%
Allemagne	+3,5%	+3,8%
France	+5,4%	+3,6%
Italie	+4,1%	+3,8%
Espagne	+4,2%	+6,6%
Russie	+2,5%	+3,0%
Turquie	+5,0%	+4,3%
Chine	+8,2%	+5,4%
Japon	+2,6%	+1,9%
Inde	+9,7%	+6,0%
Arabie saoudite	+2,5%	+2,3%
Afrique du Sud	+2,7%	+1,9%

Source : Euler Hermes, Allianz Research

France, au S1 2020, les marges des entreprises ont reculé de -7 points et l'endettement a progressé de +10 points. Il serait illusoire de penser que le S2 2020 a permis d'améliorer la situation, au vu de l'application en fin d'année de nouvelles restrictions sanitaires strictes. La pression sur les trésoreries est maximale.

Elle devrait d'ailleurs se manifester dès cette année, au fur et à mesure que le soutien public aux entreprises s'estompera. Selon Euler Hermes, en France et en zone euro, 1 entreprise sur 4 se retrouvera en situation de crise de trésorerie en 2021, c'est-à-dire en manque de liquidités pour garantir le bon fonctionnement de l'activité. Dans le monde, le nombre de défaillances d'entreprises devrait croître en 2021 de +25 %. En France, 45 000 défaillances d'entreprises sont attendues en 2021, et plus de 60 000 en 2022.

« Cette année, l'enjeu pour les entreprises sera de saisir les opportunités créées par la dynamique de reprise qui s'enclenche, tout en limitant l'exposition au risque d'impayés, conclut Ana Boata. Sans quoi les efforts accomplis pourraient malheureusement s'avérer contre-productifs. »

# EN PÉRIODE DE CRISE, COMMENT S'ASSURER DE LA SOLVABILITÉ DE SES CLIENTS ?

En ces temps de crise, s'informer sur ses partenaires commerciaux est plus que jamais primordial pour préserver sa trésorerie du risque d'impayés. Mais quels sont les indicateurs clés à surveiller ? Entretien avec Gilles Paillard, délégué général Sud-Est d'Euler Hermes France.

## La crise Covid-19 change-t-elle la façon dont il faut s'informer sur les entreprises ?

**Gilles Paillard :** Il est toujours essentiel de s'informer sur la santé financière de ses partenaires commerciaux, et la crise Covid-19 vient renforcer cette nécessité. Elle ne change pas les éléments qu'il faut surveiller pour évaluer la solvabilité d'une entreprise, mais elle a un impact sur la lecture qu'il faut y apporter. Par exemple, quand on lit le dernier bilan disponible, il faut être encore plus attentif à la date d'arrêt des comptes : l'analyse de la situation d'une entreprise sera différente selon que ses comptes ont été arrêtés au 31 mars, soit à peine 15 jours après le début de la crise, ou au 31 décembre, après une année entière de perturbation de l'économie. Il faut également intégrer la saisonnalité de l'activité dans l'analyse des comptes de l'entreprise en question. En effet, dans certains secteurs, les pertes enregistrées à un moment de l'année ne seront pas compensables. Enfin, les comptes arrêtés au 31 décembre ne doivent pas être considérés comme une photo de la situation de l'entreprise à l'instant, mais être appréhendés de manière dynamique. Une entreprise peut avoir subi une chute conséquente d'activité au T2 du fait du confinement qui affecte ses résultats sur l'ensemble de l'année, mais il faut se demander si un rebond a été constaté au T3 et quel a été l'impact du second confinement au T4.



« Il est essentiel de s'informer sur la santé financière de ses partenaires commerciaux, et la crise Covid-19 vient renforcer cette nécessité. »

## Quels sont les signaux annonciateurs des difficultés à venir d'une entreprise ?

**G. P. :** Tout d'abord, la rentabilité. La crise Covid-19 a perturbé l'activité de nombreux secteurs, qui ont vu leurs performances s'éroder fortement. Il faut alors se demander si cette dégradation est conjoncturelle et si l'entreprise a les capacités de rebondir. Ensuite, il faut se pencher sur la question de l'endettement. L'approche la plus pertinente consiste à regarder

l'endettement net. Cela permet de relativiser la hausse de la dette brute, le plus souvent issue de la souscription des PGE, de nombreuses entreprises ayant eu recours à ce dispositif de manière préventive. Ont-elles utilisé tout ou partie de ces PGE ? Si oui, à quel rythme, et avec quelle intensité ? Si l'endettement s'est accru mais que la trésorerie a reculé, il faudra se montrer vigilant quant à la solvabilité de l'entreprise en question. Enfin, une attention particulière doit être apportée à la liquidité. En

surveillant cet indicateur, on s'assure de la capacité à court terme d'une entreprise à honorer ses échéances auprès de ses fournisseurs. Son niveau est important, mais il faut également en analyser l'évolution afin d'obtenir une tendance plus précise sur la situation de l'entreprise.

## Y a-t-il également des indicateurs hors bilan à surveiller ?

**G. P. :** Il faut prendre en compte le secteur de l'entreprise concernée. Certains ont subi un choc violent et prolongé dans le temps, et auront du mal à se relever de la crise Covid-19, alors que d'autres ont eu plus de latitude pour s'adapter. Il peut également être intéressant de se renseigner sur les carnets de commandes de l'entreprise afin d'évaluer ses perspectives, ce qui peut nuancer l'analyse bilanciale. Une affirmation particulièrement valable pour le secteur du BTP par exemple. Enfin, la situation sanitaire est tellement changeante qu'il est essentiel d'être en contact permanent avec son partenaire commercial. Cela permet d'évaluer les impacts directs de la crise sur son activité et d'en savoir plus sur les dispositions prises pour y faire face. Par exemple, pour les entreprises de la distribution, il est pertinent de savoir si celles-ci ont su adapter leur business model aux restrictions sanitaires, par la mise en place de la vente en ligne, par exemple, et trouver ainsi de nouveaux relais de croissance. ■





10

## DOSSIER

**Nos experts**  
à vos côtés  
dans la crise



14

## GUIDE

**Focus sur les dispositifs** CAP Relais, CAP et CAP+



16

## KIOSQUE

**Brexit :**  
des conséquences moins  
lourdes que prévu ?

## SIX MOIS APRÈS, QUEL BILAN POUR LE CUSTOMER LAB ?



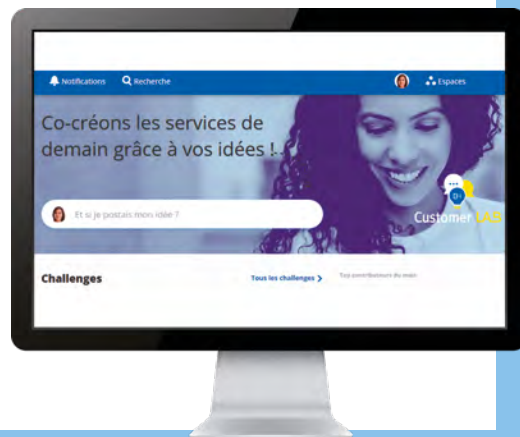
Cela fait désormais plus de six mois qu'Euler Hermes a lancé le Customer Lab, plateforme de coconstruction à laquelle chacun de nos clients peut s'inscrire. L'objectif du Customer Lab est de vous permettre de contribuer, en participant à des challenges ou en déposant des idées libres, à l'amélioration des services et de l'expérience client que nous vous proposons.

Quel bilan tirer de ces premiers mois ?

- **Vous êtes 1 250 inscrits au Customer Lab** : merci de votre confiance !
- **Vous avez déposé 67 idées et 129 commentaires** : merci de nous aider à réinventer le monde de la finance d'entreprise et de contribuer à l'amélioration de nos services.
- **Vous avez participé à 5 challenges** sur des thématiques variées comme l'information, la relation client, les Journées Clients, le futur de l'assurance-crédit et les dossiers contentieux.
- **Qui dit 5 challenges dit 5 gagnants** : félicitations aux vainqueurs de ces challenges, dont les idées sont en cours d'étude de faisabilité, de même qu'une trentaine d'autres idées qui ont été déposées sur la plateforme.

**Ce n'est que le début, et 2021 sera le théâtre de nombreux autres challenges.** Vous n'êtes pas encore inscrit au Customer Lab et vous souhaitez rejoindre cette démarche collaborative ?  
Rendez-vous ici : <https://eulerhermesfrance.braineet.com/fr/signup>

**Et pour en savoir plus, écrivez-nous à [CustomerLab@eulerhermes.com](mailto:CustomerLab@eulerhermes.com) ou contactez Accueil & Services au 0184 115054**



# NOS EXPERTS À VOS CÔTÉS DANS LA CRISE

En 2020, les équipes d'Euler Hermes ont été totalement mobilisées pour vous aider à traverser une crise sanitaire et économique inédite. Retour, en quelques témoignages, sur l'accompagnement apporté par nos experts dans cette période.



## « FAVORISER LE CONTACT PRIVILÉGIÉ POUR TRAVERSER LA CRISE »

Alicia Belas est juriste contentieux chez Euler Hermes France. Elle revient sur la façon dont la direction du recouvrement et de l'indemnisation a aidé les clients d'Euler Hermes à gérer la crise.

### Quel est votre bilan de l'année 2020 ?

Une année forcément difficile, notamment d'un point de vue sanitaire. Il a fallu réinventer rapidement notre façon de travailler pour nous adapter à de nouvelles contraintes, tout en continuant de protéger les intérêts de nos clients. Avec l'aide de la data science et du machine learning, nous avons décuplé notre rapidité d'intervention. En résulte une belle amélioration de notre efficacité en matière de récupération des créances impayées pour le compte de nos clients (+7 points).

### Pouvez-vous citer une initiative clé de 2020 ?

Le contact privilégié. L'objectif est de simplifier l'accès de nos clients aux interlocuteurs Euler Hermes, en leur donnant à chacun un point de contact unique. Un collaborateur est dédié à chaque assuré, dont la mission est de recueillir ses questions, ses besoins et, surtout, d'y répondre. Pas uniquement des questions liées au recouvrement et à l'indemnisation, mais aussi être capable d'aller chercher les informations auprès d'autres services pour accompagner le client. —



### LA DIRECTION DU RECOUVREMENT ET DE L'INDEMNISATION EN QUELQUES CHIFFRES

**6000** dossiers contentieux  
traités chaque année

**90** experts du recouvrement  
à votre service

**90%** de nos récupérations  
sont faites à l'amiable

### NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

« Bonne gestion des contentieux, c'est très simple, on a un suivi régulier. »

« Très satisfait sur l'international : je travaille beaucoup avec l'Italie, et toutes les créances ont été recouvrées. »



## « NOUS VOULONS ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS CETTE PHASE DE REPRISE »

Clément Dubois est arbitre au sein de la branche agroalimentaire-distribution chez Euler Hermes France. Il explique comment la direction de l'arbitrage s'est adaptée pour aider les clients à traverser la crise.

travers du prisme Covid-19 ; de l'autre, communiquer encore plus avec nos clients pour leur expliquer nos décisions de garanties. Il a fallu faire preuve de réactivité, d'écoute, de pédagogie et d'empathie pour y parvenir.

ront à saisir le rebond économique attendu. Nous continuons de surveiller au plus près l'évolution du risque d'impayés, et nous souhaitons accompagner nos clients dans une situation économique encore très incertaine.

### Quel est votre bilan de l'année 2020 ?

Tout le monde a été mis à l'épreuve par la généralisation du télétravail, qui a engendré de nouveaux modes d'organisation et de communication, tant en interne qu'avec nos clients. En parallèle, la crise économique a imposé un calendrier particulièrement intense. Pour faire face à l'incertitude grandissante sur les risques et protéger au mieux les intérêts de nos assurés, nous avons dû renforcer notre politique de prévention. L'enjeu était donc double : d'un côté, repenser notre façon d'analyser le risque d'impayés au

### Pouvez-vous citer une initiative clé de 2020 ?

L'engagement d'Euler Hermes dans l'activation des dispositifs publics CAP, CAP+ et CAP Relais. Dès le début de la crise, nous avons collaboré étroitement avec l'État, afin de définir des dispositifs à même de préserver le crédit interentreprises, d'abord en maintenant les flux commerciaux puis en favorisant la reprise de l'activité commerciale. La mise en place de ces dispositifs, mais également leur ajustement pour qu'ils répondent au mieux aux besoins de nos clients, s'est accompagnée de nombreuses actions de communication auprès de nos assurés afin d'expliquer les modalités et bénéfices. Nous avons organisé de nombreux webinars et des rendez-vous personnalisés pour faciliter la prise en main de ces solutions qui les aide-



### LA DIRECTION DE L'ARBITRAGE EN QUELQUES CHIFFRES

**2854** rendez-vous clients menés en 2020

Plus de **4 000** demandes de garanties traitées par jour en moyenne

Plus de **50** arbitres répartis en 6 pôles d'expertise sectorielle

### NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

« Je suis satisfait de la rapidité et de la réactivité des réponses, de la disponibilité et de l'amabilité des interlocuteurs, qui fournissent des explications précises. »

« On obtient toujours une réponse à nos interrogations, rapidement et avec des explications claires. »



## « FLEXIBILITÉ, SOUPLESSE ET RÉACTIVITÉ DANS NOS ÉCHANGES AVEC LES CLIENTS »

Sandrine Quéant-Plisson et Charlotte Neuhaus travaillent à la direction commerciale d'Euler Hermes France. Elles font le point sur la façon dont Euler Hermes a accompagné ses clients dans la crise Covid-19.

### Quel est votre bilan de l'année 2020 ?

**Charlotte Neuhaus :** Grâce à nos outils, nous avons pu maintenir une continuité de service dès le début du confinement, que nous

devions absolument à nos clients. Ce fut une année particulièrement intense, durant laquelle il a fallu faire preuve de flexibilité, de souplesse, de réactivité et de proximité dans nos échanges avec nos assurés. Ce fut éga-

lement une année de transition avec la migration de nombreux clients vers notre nouvelle plateforme MyEH.

### NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

« Cela fait dix ans qu'on travaille avec Euler Hermes, et nous entretenons toujours d'excellentes relations. »

### FACE AU CONTEXTE SANITAIRE, LES JOURNÉES CLIENTS SE DIGITALISENT !

**Les Journées Clients** sont pour vous l'occasion de rencontrer les spécialistes risques et recouvrement d'Euler Hermes lors de rendez-vous individuels et personnalisés dans un cadre convivial. Malheureusement, la crise Covid-19 nous empêche d'organiser ces événements en format présentiel. Afin que vous puissiez continuer de bénéficier de ces échanges privilégiés, nous avons revu l'organisation de nos Journées Clients, qui se tiennent désormais en format digital ! En 2020, une dizaine de Journées Clients Online ont été organisées, et près de 400 clients ont pu y participer à distance, profiter d'échanges privilégiés avec nos experts, recevoir de l'information sur la conjoncture économique, nos services digitaux et nos différentes solutions. Nous maintenons ce dispositif en 2021, aussi longtemps que cela sera nécessaire, car nous voulons continuer à vous offrir un accompagnement dédié. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre courtier. En espérant pouvoir, à terme, vous retrouver pour de nouveaux échanges directs en face-à-face.

### Pouvez-vous citer une initiative clé de 2020 ?

**Sandrine Quéant-Plisson :** La mise en place et l'adaptation des dispositifs CAP et CAP+ étatiques, qui offrent aux assurés la possibilité de bénéficier de garanties complémentaires. C'est sans conteste la mesure phare de cette année. Cela a permis de répondre très rapidement à un véritable besoin de nos clients : celui de continuer à faire du business, tout en étant couverts, dans une période de confinement qui entravait fortement leurs perspectives. ■■■



## « ÊTRE À L'ÉCOUTE POUR RASSURER ET ACCOMPAGNER NOS CLIENTS »

Carine Courtin est chargée d'accueil clients chez Euler Hermes France. Elle explique quel a été le rôle d'Accueil et Services aux côtés des clients, dans cette période inédite.

novel n'a pas été évident, surtout quand on travaille en équipe, mais nous avons su faire preuve d'agilité, pour apporter à nos clients les informations nécessaires à la poursuite de leur activité tout au long de l'année.

accompagnés lors de la migration vers notre nouvelle plateforme MyEH. Accueil et Services s'est pleinement investi pour former, informer et soutenir les clients Euler Hermes pendant cette période inédite. —

### Quel est votre bilan de l'année 2020 ?

Nous avons dû, de façon soudaine, nous habituer au télétravail généralisé, tout en nous assurant qu'il n'y ait pas d'interruption de notre disponibilité, de façon à maintenir la qualité de service que nous délivrons à nos clients. S'adapter rapidement à ce

### Pouvez-vous citer une initiative clé de 2020 ?

Chez Accueil et Services, notre priorité est de répondre présent quand les clients nous sollicitent, tout en étant à distance. Être à l'écoute et faire preuve de pédagogie, c'est indispensable pour répondre aux besoins de nos assurés. Nous les avons tenus informés au quotidien des mesures exceptionnelles prises par notre entreprise, mais également de l'évolution du contexte, et nous les avons



### VOUS AVEZ UNE QUESTION À NOUS POSER ?

Accueil et Services est là pour vous aider ! Contactez-nous par [mail](#) ou au 01 84 11 50 54.

### NOS CLIENTS TÉMOIGNENT

« Le suivi clientèle est très satisfaisant, et les interlocuteurs toujours très réactifs et de bon conseil. »

« Des interlocuteurs compétents, avec des réponses toujours rapides et transparentes. »



# AVEC CAP RELAIS, EULER HERMES CONTINUE DE SOUTENIR LE CRÉDIT INTERENTREPRISES

Euler Hermes s'est mobilisé auprès de l'État pour prolonger le dispositif CAP Relais de six mois, sous de nouvelles modalités de partage des risques.

**CAP Relais est un dispositif de réassurance qui consiste en un partage des risques entre les assureurs-crédit et l'État.** Initialement prévu pour durer jusqu'au 31 décembre 2020, il a finalement été prolongé jusqu'au 30 juin 2021, avec des conditions de partage des risques réaménagées. Mais pourquoi une telle prolongation ?

« La nature initiale de CAP Relais était d'accompagner la reprise de l'activité des entreprises suite à la mise à l'arrêt de l'économie au premier semestre 2020, explique Éric Lenoir, Président du comité exécutif d'Euler Hermes France. L'application de ce dispositif a contribué au maintien du crédit interentreprises et à la poursuite des échanges commerciaux. Mais face à la seconde vague de l'épidémie, qui met à nouveau de nombreuses entreprises dans une position très difficile, il était nécessaire de prolonger ce soutien, tout en ajustant les conditions de l'accord initialement trouvé. »

## Des conditions de partage des risques réaménagées

Dans le cadre de cette nouvelle version de CAP Relais, l'État supporte 20 % des sinistres des assureurs-crédit. De leur côté, les assureurs-crédit apportent une contribution importante au mécanisme de soutien, en transférant 20 % de leurs primes à l'État et en couvrant les sinistres subis à hauteur de 80 %.

« La situation économique reste complexe et difficile. Mais la tendance est à un retour à la



« Soutenir les échanges commerciaux face à une crise économique et sanitaire qui ne s'estompe pas. »

normale progressif des échanges commerciaux en 2021, détaille Éric Lenoir. Cette perspective nous amène à une reconduction de CAP Relais, mais avec un soutien public qui n'a pas vocation à être de même ampleur que celui acté lors du premier confinement. »

## Concrètement, quel impact pour les entreprises assurées-crédit ?

CAP Relais engage les assureurs-crédit signataires, dont Euler Hermes, à maintenir globalement leurs engagements jusqu'au 30 juin 2021. Les acheteurs en situation de défaut de paiement restent exclus de ce dispositif étatique. Des actions de prévention des risques seront toujours possibles en cas de détérioration de la situation des acheteurs, afin que les assureurs-crédit puissent continuer de protéger la trésorerie de leurs assurés du risque d'impayés. Un transfert progressif vers le dispositif CAP-CAP+ sera alors possible et cadencé dans le temps.

« Avec le prolongement de CAP Relais, nous affirmons notre volonté de soutenir les échanges commerciaux face à une crise économique et sanitaire qui ne s'estompe pas », conclut Éric Lenoir. —

# CAP ET CAP+ ÉTATIQUES : DES GARANTIES ADDITIONNELLES REVISITÉES ET OPTIMISÉES !

Afin de soutenir encore plus la relance de votre activité, des modifications majeures ont été apportées au dispositif CAP et CAP+ étatiques.

**En tant qu'assuré-crédit Euler Hermes, vous pouvez obtenir à tout moment des couvertures complémentaires sur vos clients.** Cette offre de garanties additionnelles est évolutive et s'adapte à votre besoin et à vos encours :

• **Vous êtes concerné par une garantie partielle sur une nouvelle demande ou par une réduction de garantie ?** La garantie publique CAP vous permet de compléter votre garantie

obtenue et de tripler votre garantie primaire. • **Vous êtes concerné par un refus de garantie sur une nouvelle demande, une résiliation de garantie, ou vous travaillez à hauteur de votre non-dénommé contractuel ?** La garantie publique CAP+ vous permet de bénéficier d'une couverture complémentaire dont le niveau dépend de la notation EH de votre acheteur.

En parallèle de la prolongation de l'accord CAP Relais (*voir ci-contre*), Euler Hermes s'est mobilisé auprès de l'État pour optimiser les caractéristiques des garanties CAP et CAP+. Des modifications majeures, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, qui vous offrent une couverture plus large, plus efficace, et des tarifs revus à la baisse. Pour entrer dans le détail, voici ce qui a changé :

## DES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ ÉLARGIS

- ✓ **En termes de taille :** les grandes entreprises ne sont plus exclues du dispositif, en tant qu'acheteur pour le domestique et en tant qu'assuré pour l'export ;
- ✓ **En termes de zones géographiques :** Wallis et Futuna, la Polynésie française et la Nouvelle-Calédonie font désormais partie des zones couvertes.
- ✓ **En termes d'ancienneté :** pour CAP uniquement, il n'est plus nécessaire que l'acheteur concerné ait deux ans d'existence.

## DES MONTANTS DE GARANTIES REVUS À LA HAUSSE

- ✓ **CAP :** auparavant, le maximum était fixé au montant de la garantie primaire, **désormais on passe à deux fois la garantie primaire.**
- ✓ **CAP+ :** auparavant, selon la classe de risque de l'acheteur, le maximum était fixé à 200 K€ sur le domestique, **il est désormais de 500 K€.**

## DES PRIX REVUS À LA BAISSÉ

- ✓ Une baisse des tarifs d'environ **-40 % pour CAP.**
- ✓ Une baisse des tarifs d'environ **-10 % pour CAP+.**

## UNE MEILLEURE INDEMNISATION

- ✓ **Domestique :** la limite de décaissement était fixée à 3 millions d'euros pour CAP et CAP+ (respectivement), désormais elle passe à 5 millions d'euros pour CAP et 5 millions d'euros pour CAP+ ;
- ✓ **Export :** la limite de décaissement était fixée à 3 M€ en cumulé pour CAP et CAP+, elle passe à 5 M€ pour CAP et 5 M€ pour CAP+.

### VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

**Découvrez notre fiche pratique sur CAP et CAP+**

Et si vous avez la moindre question, contactez Accueil et Services par [mail](#) ou au 01 84 11 50 54.

# BREXIT: DES CONSÉQUENCES MOINS LOURDES QUE PRÉVU... GRÂCE À LA COVID-19 ?

Le Royaume-Uni et l'Union européenne (UE) sont parvenus à un accord de dernière minute au sujet du Brexit. Quels en sont les contours et les potentielles conséquences ?

**Soft Brexit, finally ! Le Royaume-Uni et l'UE ont signé un nouvel accord commercial bipartite, officialisant ainsi le Brexit.** « Cet accord de libre-échange est avantageux pour les entreprises, car il prévoit des droits de douane nuls pour les marchandises et il est moins contraignant sur les intrants étrangers. Toutefois, en raison de la sortie britannique de l'union douanière, les barrières non tarifaires pourraient connaître une importante hausse, de l'ordre de +5 % à +10 % », précise Ana Boata, directrice des recherches macroéconomiques chez Euler Hermes.

Afin que toutes les parties prenantes aient le temps de s'adapter, une période de transition de six mois a été actée par le Royaume-Uni pour les biens importés. Durant cette période, les contrôles à la douane seront évités, ce qui devrait permettre aux exportateurs européens de limiter les dégâts. Ainsi, les exportations européennes vers le Royaume-Uni ne se contracteront que de près de 10 Mds EUR cette année. Le plus grand perdant sera l'Allemagne (-2 Mds EUR), devant les Pays-Bas (-1,2 Md EUR) et la France (-0,9 Md EUR). Un impact réel, mais bien moindre que celui précédemment anticipé.

## La Covid-19 amoindrit-elle les conséquences du Brexit ?

Si la période de transition permet indéniablement d'atténuer les impacts attendus du Brexit à court terme, un autre facteur est également à prendre en compte : l'épidémie Covid-19. « Le

contexte sanitaire influence directement les conséquences perceptibles du Brexit, expose Ana Boata. D'une part, l'impact économique de la Covid-19 est tel qu'il masque les pertes qui auraient réellement dû être enregistrées par les entreprises. D'autre part, le soutien public pour y faire face est tellement fort qu'il devrait réduire les conséquences du Brexit. »

La Covid-19 devrait donc amoindrir les impacts du Brexit, et ce à trois niveaux :

**1 Tout d'abord, les débouchés commerciaux.** En raison des nouvelles mesures de confinement récemment appliquées au Royaume-Uni, la demande des ménages et l'investissement devraient s'y contracter. Ainsi, avec ou sans Brexit, les débouchés pour les exportateurs européens sont de facto réduits par l'épidémie Covid-19. De plus, cette limitation des échanges entre le Royaume-Uni et l'UE permettra aux deux parties d'avoir plus de temps et de flexibilité pour investir dans les infrastructures aux frontières et ainsi limiter le temps d'attente aux douanes des transporteurs de marchandises une fois que la période de transition sera terminée.


**2 Ensuite, l'évolution des chaînes de valeur.** La "règle d'origine" qui découle du Brexit nécessitera probablement des changements dans les chaînes d'approvisionnement pour de nombreux secteurs (bois, équipements électriques, métaux, produits



chimiques et pharmaceutiques, électronique, machines et équipements, etc.). Mais la crise Covid-19 et la limitation des échanges internationaux qu'elle a engendrée ont déjà poussé de nombreuses entreprises britanniques à repenser leurs chaînes d'approvisionnement et à rechercher davantage de fournisseurs nationaux.

**3 Enfin, le coût des exportations vers le Royaume-Uni.** Celui-ci pourrait augmenter de +3 % à +6 % dès la fin de la période de transition, en raison de l'allongement du temps de transport et des formalités administratives supplémentaires. Mais ce coût additionnel pourrait être plus limité grâce à trois effets : l'accord de reconnaissance des "fournisseurs de confiance" ; la demande britannique, en dessous de son potentiel, qui permet de maintenir une pression assez faible sur les prix ; les investissements adéquats pour faciliter les contrôles douaniers, qui seraient possibles grâce au *policy mix*, très accommodant en ces temps de Covid-19. —

## 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, Georges Dib, Gilles Paillard, Rabeb Jrad, Alicia Belas, Clément Dubois, Sandrine Quéant-Plisson, Charlotte Neuhaus, Carine Courtin, Ombeline du Rivau, Sandrine Muradian, Priscille Sauner - **Conception-réalisation:**  - [www.entrecom.com](http://www.entrecom.com) - **Crédits photos:** Euler Hermes, iStock - **Impression:** Imprimerie du Canal.

