

OPTIMISATION DE LA FILIÈRE RECouvreMENT D'UNE BANQUE RÉGIONALE

LA PROBLÉMATIQUE

Notre client, établissement bancaire mutualiste, a décidé d'initier un projet d'optimisation de sa filière Recouvrement sur les marchés de proximité, afin d'anticiper les impacts de la montée des risques sur son modèle d'organisation.

LA DÉMARCHE

Un projet structuré en deux phases :

- **Elaboration d'un diagnostic de performance** du recouvrement, alimenté par des entretiens avec des acteurs clés de la filière, et par l'administration d'un questionnaire sur la perception de l'efficacité de la filière
- **Identification des axes d'optimisation** de la filière, partagés en ateliers de travail avec des représentants des différentes étapes du recouvrement

NOTRE CONTRIBUTION

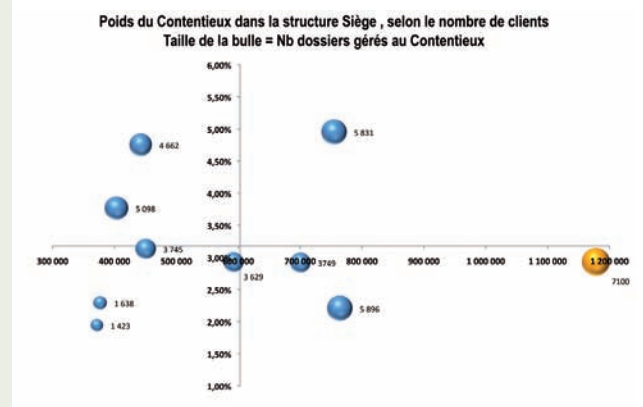
La préparation et l'animation des ateliers de travail a permis de constituer un recueil de préconisations argumentées et priorisées. Elles ont été présentées aux membres du Comité de Direction pour validation avant mise en œuvre.

LES RÉSULTATS

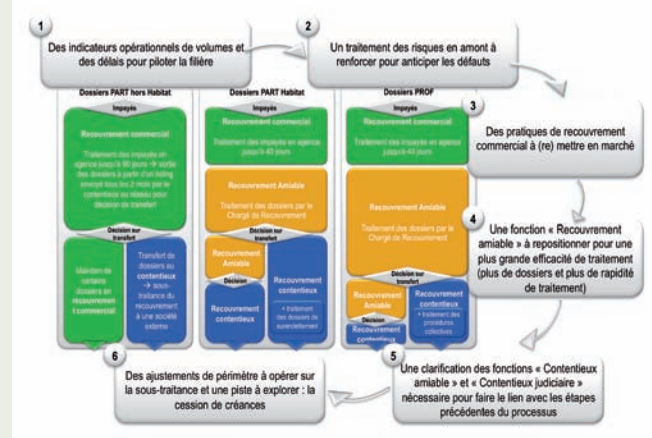
Préconisations articulées autour de 3 thèmes phares :

- Repositionnement de la fonction « Recouvrement amiable » afin d'assurer un traitement rapide des défauts
- Mise en place d'une filière spécifique pour le traitement des défauts sur petites créances, afin de limiter les flux de dossiers vers le contentieux
- Rationalisation des prestataires du recouvrement afin d'améliorer le bilan économique

Un positionnement relatif de la performance de la banque sur la fonction Recouvrement, par rapport à des éléments de benchmark d'Equinox Consulting



Des préconisations structurantes pour optimiser l'ensemble de la filière



EXTERNALISATION DU RECOUVREMENT CONTENTIEUX POUR UN ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

LA PROBLÉMATIQUE

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration des résultats, notre client, acteur international de crédit à la consommation, souhaite externaliser le recouvrement contentieux.

LA DÉMARCHE

La mission a été structurée en 4 étapes :

- **Etude d'opportunité** visant à déterminer la pertinence de l'externalisation de la fonction
- Rédaction d'un **appel d'offres**, transmis à une sélection d'acteurs du recouvrement
- **Sélection des prestataires**, en deux temps : sur dossier afin d'effectuer une pré-sélection, puis en soutenance orale pour les candidats retenus
- **Définition de l'organisation cible** et mise en œuvre du partenariat

NOTRE CONTRIBUTION

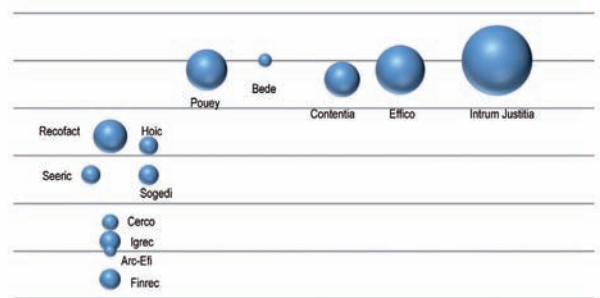
Nous avons accompagné notre client sur les différentes étapes du projet, en apportant notre connaissance des acteurs du recouvrement de créances, ainsi qu'une vision externe des enjeux du projet.

LES RÉSULTATS

Notre intervention a permis de sélectionner un prestataire pour le recouvrement contentieux et de définir les modalités de mise en œuvre, tout en assurant la continuité de l'activité.

Cartographie des acteurs du recouvrement

Largeur de gamme



Spécialiste indépendant

Filiale SFS

Spécialiste

Extrait de la grille d'analyse des réponses des candidats

Critères	Acteur 1		Acteur 2	
		Note		Note
Expérience sociale	Durée moyenne de traitement: 90-120j Relance automatique par courrier et système de téléphonie assisté par ordinateur Plan de règlement	2	Gestion des dossiers par 2 équipes distinctes successives en recouvrement amiable	2
Expérience judiciaire	Bonne expérience judiciaire Système de téléphonie assisté par ordinateur Plan de règlement	2	Peu d'expérience judiciaire Equipe réduite	1
Réseau d'huisiers	Réseau d'huisiers dans toute la France	2	Quelques huissiers pilotes	1
Réseau avocats	Réseau d'avocats complet	2	Un avocat pilote	1
Contact B2B surendettement	Pôle dédié au surendettement. Bonnes relations avec toutes succursales	2	2 personnes rattachées au service judiciaire chargés de suivre les dossiers	1
Expérience reprise	Peu d'expérience propre. Peut profiter de l'expérience de sa filiale. Partenariat non effectif avec réseau de commissaires priseurs	1	Pas d'expérience reprise	0
Expérience vente	Peu d'expérience propre. Peut profiter de l'expérience de sa filiale. Partenariat non effectif avec réseau de commissaires priseurs	1	Pas d'expérience vente	0
Références	Références crédit auto: Fiat Auto Lease, Leasing plan, CNV, + organismes bancaires (LCL, BNP, Crédit du Nord, CIC)	2	78% créances de crédit consommation / auto, Cetelem, CGL, Fiat Crédit France, Sofinco, SDF, Bique Edel, Colnaga	2
Reporting	Reporting mensuels. Activité par génération mensuelle + résultats d'encaissement	2	Reporting mensuels. Activité par génération mensuelle + résultats d'encaissement	2