

Club Synergie Recouvrement

Invitation



Bonjour à toutes et tous,

COFIDIS aura le plaisir de vous accueillir ce jeudi 24 septembre 2009 à partir de 10h30, Pour ce premier club Synergie Recouvrement.

Sur place, vous serez accueilli par [François BAUX](#)

COFIDIS

Parc de la Haute Borne

[61, avenue Halley – 59667 VILLENEUVE D'ASCO](#)

Ci joint :

- [Rappel : L'ambition du club](#)
- [L'ordre du jour](#)

Bienvenue à...



septembre 2009

Une ambition à construire Club synergie Recouvrement

- Faire l'état de l'art dans les métiers du recouvrement?
(Recouvrer en période de crise)
- Echanger sur « les best practices »?
(les basiques du recouvrement)
- Etre ensemble acteurs dans un contexte réglementaire en pleine évolution?
-



Programme

10h30 : Accueil et présentation du programme de la journée

10h35 : Présentation rapide de COFIDIS

10h45 : Tour de table (présentation des sociétés et de leurs représentants) 10min par personne soit 1h

11h45 : Une ambition à construire pour le Club Synergie Recouvrement
Animation et construction participative (Opportunités et risques de ce Club Synergie Recouvrement, mode de fonctionnement)

12h30 : Pause déjeuner

14h00 : 1er thème : Faire front face à la crise du risque. Les actions DRC mise en place...

14h15 : *Echanges*

15h15 : 2nd thème : Etre ensemble acteurs dans un contexte réglementaire en pleine évolution (Loi Lagarde, la double signification...)

15h30 : *Echanges*

16h30 : Bilan de la journée + prise de rendez vous pour la prochaine rencontre

17h00 : Fin de la rencontre





Evénement :	CLUB SYNERGIE RECOUVREMENT (CR LITE)
Date :	24 septembre 2009
Emetteur :	François BAUX (COFIDIS)

Destinataires : Philippe Bavoux (BNP PARIBAS - Personal Finance), Laurence Dabon (Carrefour S2P), Sophie Giat (Finaref), Patrick Roy (Laser Cofinoga), Michel Sailliot Pascal Carlier (Banque Accord), Guillaume Leman, Arnaud Gamain, François Baux (Cofidis)

Compte rendu réunion du 24 septembre 2009.

Ordre du jour de la 1ère rencontre Club Synergie Recouvrement

1. Construire ensemble l'ambition du Club Synergie Recouvrement
2. Identifier les risques et opportunités à la mise en place du Club Synergie Recouvrement
3. Déterminer ensemble un mode de fonctionnement
4. Cadrer le périmètre du Club Synergie Recouvrement. Déterminer les thématiques à aborder au sein du Club Synergie Recouvrement
5. Echanger sur la pratique des métiers du Recouvrement en période de crise
6. Echanger sur la pratique des métiers du Recouvrement dans un contexte d'évolution réglementaire

Présents : Philippe Bavoux (BNP PARIBAS - Personal Finance), Laurence Dabon (Carrefour S2P), Sophie Giat (Finaref), Patrick Roy (Laser Cofinoga), Michel Sailliot Pascal Carlier (Banque Accord), Guillaume Leman, Arnaud Gamain, François Baux (Cofidis)

Excusés : Bruno Boivin (BNP PARIBAS - Personal Finance)

Compte rendu :

1. Accueil

Mot d'accueil de Guillaume Leman (Directeur Recouvrements COFIDIS). Rappel de la proposition de mise en place du Club synergie Recouvrement (pièce jointe 1)

2. Tour de table

Pour faire connaissance, présentation des différents interlocuteurs (Pièce jointe 2), des sociétés représentées sous forme de tour de table

3. Une ambition à construire pour le Club Synergie Recouvrement

Après échanges, l'Ambition retenue :

- Echanger sur les best practices (les basiques du recouvrement), les organisations et process liés à la gestion des métiers du recouvrement. (Recouvrer en période de crise)
- Échanger et être ensemble acteurs dans un contexte réglementaire en pleine évolution
- Echanger sur les résultats pour évaluer l'ampleur de l'exogène et de la saisonnalité

4. Identification des risques et opportunités

Suite à l'animation participative :

Opportunités :

- Echanger par rapport aux évolutions réglementaires
- Echanger sur le positionnement du recouvrement par rapport au crédit dans chacune des sociétés
- Echanger, rencontrer les homologues, partager sur les expériences
- Se projeter quid du recouvrement de demain ?
- Se positionner, positionner des repères de comparaison (à périmètres identiques)
- Echanger sur les aspects et contraintes juridiques

Risques :

- Confidentialité
- Périmètre du club et des thématiques abordés
- Partage avec la concurrence

5. Mode de fonctionnement proposé

Rappel de la présentation et du mode de fonctionnement proposé :

- Déterminer la fréquence des rencontres (a priori la périodicité retenue : 1 fois par trimestre. Prochaine date avant fin d'année)

- Chaque société invite à tour de rôle. La société qui reçoit propose et fige l'ordre du jour (fonction des attentes évoquées lors de la dernière rencontre) et réalise un compte rendu
- Participation active de tous
- le droit de dire non (Libre expression avec le droit de réserve, le droit de se retirer des échanges voire du club, principe de liberté)

Après échanges et identification des risques et opportunités. L'ensemble des acteurs présents confirme sa volonté de participer et construire ce club.

Règle d'or proposée et acceptée par tous, pour garantir la pérennité du Club : libre expression avec le droit de réserve, le droit de se retirer des échanges.

Cette règle permettrait a priori de garantir des échanges riches et à valeurs ajoutées tout en préservant les aspects confidentialité, partage avec des concurrents,

6. Thématiques

Suite à la construction participative

- Prestataires et Externalisation
- Etat de l'art métier, Organisation, Mission recouvrement, Process
- Etablir le contact, les canaux
- Gestion de la Crise Perspectives 2010
- Thèmes métiers : (surendettement, Offres de régularisation Amiable, le Contentieux et les évolutions réglementaires, les best practices Amiables)
- Coût du recouvrement (coût de l'euro recouvré)

7. Echanges sur les Processus de Recouvrement

Basée sur la présentation de la chaîne de recouvrement COFIDIS

Présentation des chaînes de gestion de chaque sociétés et échanges

8. Echanges sur la pratique des métiers du Recouvrement en période de crise

Basée sur la présentation des actions COFIDIS (1^{er} thème de l'après midi)

Présentation de la mise en place du Call blending chez Cofidis :

Présentation du système de rémunération Cofidis :

Présentation des évolutions concernant les offres de régularisation Cofidis, de l'évolution du Score recouvrement et présentation de la mission Groupe de travail Risque :

Tour de table des sociétés (évolution de l'offre, actions pour endiguer la crise et les dérapages du risque)

9. Echanges sur les métiers du Recouvrement dans un contexte réglementaire en pleine évolution

Débat et échanges initiés suite à la présentation (2^{ème} thème de l'après midi)

Echanges suite évocation du périmètre Lagarde et de la double signification :

Nécessité d'échanger de confronter les idées pour éviter de subir. Etre acteur ensemble, idée de lobbying sur le maintien de la mensualité de contact par exemple

10. Autres échanges sur les métiers du Recouvrement

RAZ : (report de la dette suite régularisation)

Echanges sur le thème après présentation de chaque société

Objectivation des Conseillers :

Echanges sur le thème après présentation de chaque société

11. Bilan de la journée (tout de table)

Banque Accord : richesse échanges, convaincu de l'intérêt du Club

Finaref : intéressant, rassurant problématiques communes

Laser Cofinoga : Echanges de convictions, voire remise en cause fonction des échanges, richesse, intérêt aux partage retour d'expériences. Occasion de faire connaissance en journée de contact. A poursuivre

S2P Carrefour : ravie très contente de la journée et des échanges

BNP PARIBAS - Personal Finance : très bien, intéressant d'échanger sur les différentes façon de faire

Cofidis : remise en cause des principes établis, au delà des conviction, échanger. Enrichissement mutuel. Le recouvrement de demain pourra être inventé, par chacun, comme chacun le souhaite, mais fort des échanges.

Laser Cofinoga propose de nous accueillir pour le prochain Club (courant 1er quinzaine de décembre)

Les acteurs présents valident le principe d'une diffusion plus large d'un CR light pour les Sociétés financières non présente, afin de donner envie de rejoindre la dynamique initialisée ce jour.

Pièces jointes :

1. proposition club synergie recouvrement.pdf
(lettre ouverte de Guillaume Leman : proposition de mise en place du Club Synergie Recouvrement)
2. les coordonnées des participants (participants.pdf)
3. 1-Club synergie24092009.ppt (document support de la 1^{ère} rencontre)
(document support de présentation de la 1^{ère} rencontre)

Prochaine réunion.

Date : première quinzaine de décembre 2009 – 9h à 15h45 (horaire recommandé pour optimisation des déplacements en avion)

dans les locaux de Laser Laser Cofinoga (Bordeaux)

Date proposée (le 5/10/09) par Patrick ROY 9 décembre 2009

Ordre du jour : (Propositions de sujets à mettre à l'ODJ)

- Prestataires et Externalisation
- Etablir le contact, les canaux

Pièces jointes :



QUILLAUME LEMAN
DIRECTEUR RECOUVREMENT

Parc de la Haute Borne - 81 avenue Halley - 59667 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
TEL : 03 20 09 26 19 - FAX : 03 20 09 28 73 - Email : qlem@cofidis.fr - PORT : 06 60 30 06 42

Chers collègues,

Je me permets de venir vers vous pour vous faire une proposition qui je l'espère vous séduira.

Depuis bientôt 3 ans, COFIDIS et CETELEM ont mis en place de réunions d'échanges opérationnelles sur les sujets du recouvrement. L'objectif de ce club, de ces rencontres est d'échanger sur les best practices du recouvrement, le comportement de nos clients,...

Compte tenu de l'actualité, je vous propose d'élargir notre club en y intégrant d'autres sociétés de crédit (Banque Accord, GE Money, Finaref, Laser Cofinoga, Sofinco) pour échanger sur nos problématiques de recouvrement actuelles.

Dans ces rencontres très opérationnelles, on aborde à chaque fois 1 ou 2 sujets présentés par la société qui accueille et les présentations nous permettent d'échanger sur nos pratiques respectives.
Pour ces rencontres, l'idée est d'avoir un représentant de chaque société éventuellement accompagné par un expert sur le sujet traité, pour que ce club reste opérationnel et à taille humaine.

Je serai très heureux de savoir que cette proposition vous intéresse, et je vous invite à faire part votre intérêt auprès de François BAUX à qui j'ai confié l'organisation de ce Club Synergie Recouvrement.

Certains d'entre vous nous ont déjà fait part de leur intérêt pour la démarche, aussi il ne nous reste plus qu'à concrétiser.
C'est pourquoi je vous propose nous réunir pour la première fois au mois de septembre en semaine 39 par exemple.

J'espère vous lire et nous réunir prochainement chez COFIDIS.

Bien cordialement

Guillaume LEMAN

COFIDIS 59666 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX - S.A. AU CAPITAL DE 50 000 000 €
Siège social : Parc de la Haute Borne 81 AVENUE HALLEY - 59666 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
SIREN 325 307 106 RCS LILLE



SOPHIE GIAT
RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT RECOUVREMENT

34 rue Emile Moreau, F-59100 ROUBAIX - Email : sgiat@finaref.fr
Tel : 33 (0)3 20 69 51 45 - Fax : 33 (0)3 20 69 52 68 - Port : 33 (0)6 10 10 60 64
Correspondance : Finaref BP 126 - F-59447 WASQUEHAL Cedex



Laurence Dabon
Responsable Risque, Pôle Opérationnel

52P Société des Paramètres Pass
1, place Copernic, 91051 Evry Cedex
laurence_dabon@comtour.com
Tel 01 60 76 48 37
Fax 01 64 97 08 48



Immobilier Partner 4/6 rue Jeanne Maitte
59 110 La Madeleine
Tel. 03 28 38 57 03 - Fax 03 28 38 57 04
mselliot@banque-accord.com

Michel Salliot
Responsable Service Clients



Patrick ROY
Adjoint de Direction Recouvrement
p.roy@lasergroup.fr

106-108, avenue du Pdt J.F. Kennedy
59674 Henricq Cedex
T : +33 (0)3 54 95 97 21
F : +33 (0)3 54 26 04 18
M : +33 (0)3 54 16 78 12
www.lasergroup.fr



Philippe Bavoux
Directeur des Projets Recouvrement

20 Avenue Georges Pompidou - 62590 Levallois Perret Cedex
Tel.: +33 (0)1 46 39 11 80 - Fax : +33 (0)1 46 39 27 50
Mob.: +33 (0)6 81 30 60 81
E-mail : philippe.bavoux@bpi.com



QUILLAUME LEMAN
DIRECTEUR RECOUVREMENT

Parc de la Haute Borne - 81 avenue Halley - 59667 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
TEL : 03 20 09 26 19 - FAX : 03 20 09 28 73 - Email : qlem@cofidis.fr - PORT : 06 60 30 06 42



ARNAUD GAMAIN
CHEF DE SERVICE RECOUVREMENT AMIABLE

Parc de la Haute Borne - 81 avenue Halley - 59667 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
TEL : 03 20 77 06 09 - FAX : 03 20 09 28 73 - Email : agamin@cofidis.fr



FRANCOIS BAUX
CONSULTANT ORGANISATIONNEL

Parc de la Haute Borne - 81 avenue Halley - 59667 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
TEL : 03 28 77 01 06 - E-mail : fbaux@cofidis.fr - PORT : 06 66 23 23 55

Pascal Carlier
Responsable du Département
Stratégies Plafond et Recouvrement.
Direction des Risques - BANQUE ACCORD
03.28.38.59.04. / 06.66.43.83.51.