

# Vous tentez d'accroître vos recouvrements? Internet doit faire partie de votre arsenal

Décembre 2009

## CE QUE VOUS APPRENDREZ DANS CE PRÉCIS D'INFORMATION

- Pourquoi les techniques de recouvrement par téléphone sont de moins en moins efficaces
- Pourquoi un ménage pourrait accorder une priorité moins élevée à votre facture, parmi celles à régler au cours du mois
- Trois raisons pour lesquelles Internet est une voie de recouvrement sensée
- Comment s'y prendre pour ajouter Internet à votre stratégie de recouvrement
- Les avantages qu'un prêteur a tirés de la solution de recouvrement en ligne Web Promises<sup>MC</sup> de CGI

Une multitude de défis de plus en plus importants ont un impact négatif sur les efforts de recouvrement déployés par les sociétés de crédit à la consommation :

- l'efficacité en déclin des canaux traditionnels que sont le courrier et le téléphone;
- des changements dans les attitudes des consommateurs en ce qui a trait au paiement de factures et aux préférences du mode de paiement;
- une hausse des comptes en souffrance;
- une diminution des budgets opérationnels consacrés aux activités de recouvrement.

Si ces tendances nuisent à la rentabilité de votre portefeuille de prêts, que pouvez-vous faire?

L'utilisation d'Internet pour favoriser des recouvrements en mode libre-service pourrait être la solution. L'environnement en ligne permet un traitement et un règlement des comptes en souffrance économique et en temps opportun, et nécessite une intervention minimale de la part des agents de recouvrement.

En ouvrant un canal Internet libre-service, vous devriez être en mesure de recouvrer plus de fonds à moindre coût. Par exemple, vous pouvez :

1. joindre des consommateurs qui ne répondent pas (ou ne veulent pas répondre) aux démarches de recouvrement par téléphone ou courrier;
2. communiquer avec les débiteurs d'une manière qui leur convient davantage et qui est, par conséquent, plus efficace pour vous;
3. accroître votre efficacité et votre rentabilité.

## LES PRÊTEURS S'EFFORCENT DE FAIRE PLUS AVEC MOINS

Pour les prêteurs, une augmentation des radiations de créances représente une fuite inacceptable dans leurs bénéfices. Afin d'exercer une compression des dépenses internes, plusieurs prêteurs appliquent de manière générale des réductions de leur effectif. Paradoxalement, ces réductions englobent souvent les ressources requises pour améliorer les résultats en matière de recouvrement.

Parallèlement, certains prêteurs orientent davantage les efforts de leurs agents de recouvrement vers la modification des prêts et l'atténuation des pertes. Ils se trouvent ainsi à court de ressources pour gérer l'augmentation des comptes en souffrance et les négociations portant sur la réduction des pertes.

## NE TARDEZ PAS - REJOIGNEZ VOS CLIENTS LÀ OÙ ILS SONT!

La communication par téléphone a longtemps été la voie privilégiée pour le recouvrement des créances, mais, de toute évidence, son efficacité diminue.

## QUEL RANG OCCUPE VOTRE FACTURE PARMI LES COMPTES À PAYER DU DÉBITEUR?

Beaucoup de débiteurs modifient leurs priorités quant au moment où vous serez payé ou si vous allez être payé.

En août 2008, la firme Javelin Strategy & Research a réalisé un sondage auprès de 3 367 personnes sur leurs habitudes de paiement de factures. Les résultats ont démontré que les consommateurs ont modifié de façon importante la manière dont ils établissent les priorités parmi leurs factures, le montant qu'ils paient et le délai de leurs paiements.

Lorsqu'on leur a demandé de quelle manière leurs pratiques de paiement de factures ont évolué au cours des six derniers mois, les répondants ont choisi :

- « *Je priorise différemment les factures qui seront payées en premier* » (40 %)
- « *J'effectue plus souvent uniquement le paiement minimal* » (31 %)
- *J'attends plus longtemps avant de payer mes factures* » (31 %)
- *Je paie plus de factures après la date d'échéance* » (20 %)
- *J'ai été en défaut quant au paiement de factures* » (16 %)
- *J'utilise davantage les options de paiements suivantes : traitement accéléré ou le jour même* » (15 %)

La leçon que doivent en tirer les prêteurs est la suivante : les consommateurs ont modifié leurs habitudes de paiement. Les prêteurs doivent maintenant adapter leur offre en conséquence en proposant des modes de paiement alternatifs, y compris Internet, afin que leurs clients priorisent leurs factures.

Les répondants téléphoniques et l'identification de l'appelant sont des plus commodes pour le consommateur dans le cas des démarches de recouvrement par téléphone. Par ailleurs, le nombre de lignes résidentielles filaires diminue depuis plusieurs années aux États-Unis, plus de ménages utilisant dorénavant un cellulaire comme téléphone principal. Selon SNL Kagan, expert du secteur des télécommunications, 12 millions de ménages américains utilisent exclusivement un service téléphonique mobile. Cette firme prévoit que ce nombre devrait plus que doubler d'ici 2012 pour atteindre 26 millions.

Pour les prêteurs, ce déclin des téléphones résidentiels est synonyme d'ennui. Conformément au Telephone Consumer Protection Act et aux règlements de la Federal Communications Commission (FCC), les agents de recouvrement ne peuvent pas utiliser des composeurs automatiques pour appeler un consommateur sur son cellulaire, sans son consentement préalable, si le consommateur est facturé pour l'appel.

Après avoir reçu 78 000 plaintes de la part des agences de recouvrement en 2008, la FCC a demandé au Congrès américain en février 2009 de modifier le Fair Debt Collection Practices Act. Plus précisément, la FCC veut interdire aux agents de recouvrement de téléphoner ou d'envoyer un message électronique textuel aux consommateurs sur leurs téléphones cellulaires sans leur consentement préalable.

Le courrier traditionnel perd également de son importance. Compte tenu de l'utilisation d'Internet et du courrier électronique, les ménages reçoivent moins de factures et de correspondance par courrier.

Le rôle décroissant du courrier et du téléphone résidentiel dans la vie quotidienne est compensé par une tendance positive pour les prêteurs : une utilisation omniprésente d'Internet pour les opérations bancaires et le paiement de factures. Pour de nombreux prêteurs, Internet offre un meilleur moyen de recouvrer les créances.

Quant aux consommateurs, l'accès à Internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, leur permet de choisir le moment le plus opportun, jour ou nuit, pour régler leurs dettes de façon non conflictuelle. En traitant les questions de recouvrement de manière privée et à leur convenance, ils peuvent se consacrer entièrement à un sujet désagréable, mais nécessaire.

## INTERNET PLACE VOTRE FACTURE SUR LE HAUT DE LA PILE

Internet est un mode de recouvrement peu exploité qui devrait être sérieusement examiné comme une solution efficace pour les activités de recouvrement.

### Trois raisons pour lesquelles Internet est efficace en matière de recouvrement :

#### 1. Les consommateurs sont à l'aise de payer leurs factures en ligne.

Les consommateurs américains ont démontré (par le paiement de factures, les opérations bancaires en ligne, les demandes de prêts) qu'ils apprécient l'option libre-service en ligne comme moyen de communication avec leurs institutions financières. Par exemple, parmi les ménages branchés, sept sur dix paient actuellement leurs factures mensuelles en ligne, une hausse par rapport à 64 % en 2008.

Les consommateurs ont adopté avec enthousiasme le paiement de factures en ligne. L'étude sur les paiements réalisée par la Federal Reserve en 2007 indique que les consommateurs utilisent de plus en plus les paiements électroniques et de moins en moins les méthodes de paiement traditionnelles.

Les résultats de la Fed ont été confirmés par le sondage Javelin, résumé dans l'encadré à gauche, qui a également révélé que les consommateurs optent pour Internet comme mode de paiement privilégié pour le paiement de factures. Parmi les répondants au sondage Javelin, 47 % ont indiqué qu'ils réglaient dorénavant plus de factures en ligne comparativement à six mois auparavant.

## 2. Les options Web en libre-service conviennent bien aux recouvrements.

Tous les prêteurs ont des débiteurs défaillants qui ne répondent pas à leurs lettres ou à leurs appels téléphoniques. Lorsque les débiteurs peuvent être rejoints, beaucoup sont disposés à payer.

En ouvrant un canal Web, les prêteurs permettent aux clients de remédier eux-mêmes à leur manquement à leur convenance, soit un moment qui se situe souvent en dehors de la période de la journée où les appels téléphoniques aux fins de recouvrement sont permis.

Ce canal en ligne offre aux consommateurs un moyen convivial (et possiblement plus digne) d'échanger les renseignements pertinents avec le créancier et de prendre des engagements relatifs aux paiements. Le prêteur n'embarrasse pas ses clients en les appelant lorsque des amis, des membres de la famille ou des collègues de travail pourraient être à proximité.

Les interactions en ligne avec les consommateurs assurent la conformité et permettent de gérer la plupart des aspects liés aux négociations, aux engagements, aux paiements et aux règlements des créances ainsi que la longue saisie de données que requièrent les programmes d'atténuation des pertes et de restructuration. Puisqu'il permet aux prêteurs d'offrir aux consommateurs la possibilité de communiquer dans leur langue préférée, le canal Web améliore d'autant plus la communication et étend le service à une plus grande population.

Une banque relate que beaucoup de ses clients qui ne répondaient pas aux démarches par courrier ou par téléphone ont accepté les invitations envoyées par la poste à visiter un site Web. (Veuillez vous référer à la section « Résultats à l'appui! » à la page 4.)

## 3. Le canal Internet est efficace.

Les systèmes de recouvrement Web peuvent être fournis comme logiciels-services.

Les logiciels-services sont offerts selon une approche de gestion déléguée des TI qui permet à une entreprise (comme un émetteur de cartes bancaires) de tirer profit des avantages d'un système sans avoir à se préoccuper des fardeaux associés à l'acquisition, à la propriété et au fonctionnement de la technologie. Il en résulte des frais de développement et d'exploitation peu élevés et la solution peut évoluer rapidement et de manière rentable pour répondre aux variations du volume d'activité et aux nouvelles demandes en matière de conformité réglementaire à mesure que celles-ci surviennent. La facilité de la mise en œuvre de ce canal et sa capacité à rejoindre des débiteurs réticents sont autant d'arguments qui viennent appuyer l'analyse de rentabilité de cette option.

L'utilisation d'un canal Internet pour les recouvrements dégage votre personnel de la cueillette de renseignements que les consommateurs peuvent eux-mêmes fournir. Vos agents expérimentés peuvent ainsi se concentrer sur des tâches plus exigeantes comme le recouvrement de comptes complexes ou à risque plus élevé.

## COMMENT PASSER À L'ACTION

1. **Organisez-vous** - Les sociétés de crédit et les clients sont peu familiers avec les recouvrements en ligne. Avant de passer à l'action, vous devez répondre aux questions suivantes : Quels sont les avantages et le rendement sur le capital investi prévus? Comment dirigerez-vous les clients vers votre site? À quelle vitesse la solution peut-elle être étendue par vous ou votre partenaire technologique afin de mener les clients à l'adopter? Quels effets aura un canal en ligne sur vos activités de recouvrement existantes? Comment vos tactiques de recouvrement vont-elles ou devraient-elles différer de celles utilisées dans d'autres canaux?
2. **Déployez un site Web de marque pour les clients** - Déployez un portail de recouvrement qui offre aux clients un accès à l'Internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, la possibilité de faire des paiements ainsi qu'une interaction en temps réel et des mises à jour à vos activités de recouvrement existantes. Ce portail doit refléter l'identité de votre entreprise afin de créer un environnement convivial et familier qui incitera les clients à l'utiliser et les rassurera en ce qui a trait à la sécurité.
3. **Appliquez des règles en temps réel dans la gestion de la relation client** - Chaque client est différent. Appliquez des règles qui tiennent compte de leurs préférences, de vos obligations légales et de votre rentabilité.

#### 4. Intégrez étroitement vos systèmes de recouvrement Web et hors ligne -

Utilisez des techniques d'intégration en temps réel pour relier les interactions Web de vos clients à vos systèmes et activités de recouvrement existants.

#### 5. Élaborez une stratégie en ligne globale et dynamique -

Les comportements de vos clients changent en même temps que votre entreprise évolue. Mettez en œuvre une stratégie solide pour surveiller leurs préférences et y répondre de manière proactive ainsi que pour assurer l'efficacité des recouvrements en ligne.

### COMMENT CGI PEUT VOUS AIDER

Grâce à la solution de recouvrement en ligne Web Promises de CGI, les prêteurs bénéficient d'un moyen peu coûteux et facile à mettre en œuvre pour recouvrer plus de fonds, plus rapidement, auprès des clients fautifs. Il est maintenant facile pour les prêteurs d'étendre leurs sites Web pour faciliter les activités de recouvrement libre-service.

Web Promises ouvre la voie à la communication non conflictuelle avec les débiteurs. Le canal en ligne offre aux clients un environnement convivial où ils peuvent prendre des engagements ainsi qu'aborder certains aspects du règlement de leurs dettes.

Web Promises permet un filtrage en fonction des règles administratives et transmet les transactions acceptables au système de recouvrement principal pour un traitement en temps réel. Bien que la solution Web Promises puisse être personnalisée pour fonctionner avec la plupart des systèmes de recouvrement, elle est optimisée par CACSMD 8.0+, le système de recouvrement de pointe de CGI.

Web Promises est un logiciel-service qui peut être mis en œuvre avec un investissement initial très peu élevé et exploité de manière à réaliser d'importantes économies. Cette solution peut être mise en place et fonctionner chez la plupart des prêteurs à l'intérieur de deux mois et le capital investi peut être récupéré en moins d'un an.

La solution Web Promises de CGI est soutenue par le chef de file de longue date des systèmes de recouvrement pour les grandes entreprises. La solution CACS Enterprise de CGI est le système de recouvrement choisi par plusieurs des plus importantes sociétés mondiales de crédit à la consommation et institutions financières dont sept des dix plus importantes banques aux États-Unis et six des dix premières banques mondiales.

### POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Courriel :  
**[banques.solutions@cgi.com](mailto:banques.solutions@cgi.com)**

Site Web :  
**[www.cgi.com/banques](http://www.cgi.com/banques)**

### RÉSULTATS À L'APPUI

#### Les manières dont une entreprise tire profit des recouvrements en ligne

Un client de CGI a récemment lancé Web Promises afin de permettre à ses clients de communiquer leurs engagements relatifs aux paiements de leurs comptes en souffrance. Le client, une des plus importantes banques aux États-Unis, a effectué plusieurs envois postaux pour encourager ses clients à visiter le site à leur convenance.

Au cours de la première année, plus de 50 % du volume de paiements était associé aux comptes de clients avec lesquels la banque n'avait pas communiqué au cours des 30 derniers jours. Les clients qui ne répondaient pas aux démarches étaient en fait disposés à payer; ils avaient simplement besoin d'un moyen de communication plus efficace leur permettant d'interagir à leur convenance, sans confrontation, par l'entremise d'un portail libre-service convivial.

Au cours de la première année de son déploiement, le volume du site s'est accru de façon soutenue (mesuré par le nombre de connexions clients), soit par plus de 50 % d'un mois à l'autre, grâce à des avis ciblés concernant les états de compte et à des campagnes de lettres.

L'expérience de cette banque démontre que le site rejoint des clients avec lesquels elle ne réussissait pas à communiquer par les voies traditionnelles. Cette approche libre-service a permis d'éviter le vieillissement de soldes importants sans que ceci impose un fardeau additionnel aux activités du centre d'appels.

De plus, les agents ont été dégagés de la gestion des comptes des clients qui ont opté pour le libre-service, ce qui a permis à la banque de réduire les commissions et de concentrer les efforts des agents sur des comptes qui ne sont pas gérés par l'entremise du canal Internet.