

# Catch Picardie se rapproche encore plus de ses clients

Existant depuis septembre 2009, l'entreprise Catch Picardie est spécialisée dans le service de recouvrement d'impayés. L'entreprise se dote d'un nouveau service : une plate-forme multifonction.

**F**orte de son expérience dans le monde de l'entreprise, Anne Lavalée décide en 2009 de lancer son entreprise au service des petites et moyennes entreprises : « Dans mes différentes fonctions, j'étais toujours au service des PME ». Et son idée s'est vite transformée en envie. « L'idée était de permettre aux PME de recouvrer leurs impayés auprès de débiteurs privés ou professionnels. Les impayés pouvant être des factures, des traites ou des chèques en bois. »

Les impayés peuvent rapidement devenir un goulot d'étranglement pour les entreprises. Anne Lavalée illustre cela par un exemple concret et parlant : « Si une entreprise a un impayé de 1 000 euros et qu'elle comptait faire une marge de 5 % sur ce projet, elle va devoir trouver un contrat de 20 000 euros pour combler le manque à gagner. »

Elle s'associe alors avec son frère, qui dirige un cabinet de recouvrement à Lille, et monte Catch Picardie.

Sa force sur ce marché ? La disponibilité et la proximité : « Dans ce secteur, il y a beaucoup d'entreprises parisiennes qui travaillent à distance, sans retour sur les dossiers. Moi, je voulais travailler sur place et en totale communication avec les clients. »

Cette proximité et cette communication, les chefs d'entreprise y sont sensibles selon Anne Lavalée car « ils n'ont pas le temps de s'en occuper mais, néanmoins, ils veulent savoir où en est leur dossier et quand



A la pépinière d'entreprises, Catch Picardie a pris ses marques et peut rester proche de ses clients.

il sera réglé. C'est pourquoi on communique beaucoup avec eux ».

Cette recherche de la proximité, Anne Lavalée la pousse encore un peu plus avec la mise en place « d'un nouvel outil de gestion des dossiers spécifiques à Catch ».

## « Relation gagnant-gagnant »

Selon Anne Lavalée, ce nouvel outil présente trois fonctionnalités nouvelles et innovantes : « L'automatisme du processus de traitement administratif et financier des dossiers, la modularité et souplesse dans le traitement des dossiers avec des scénarios différents de fréquence et des types de relances selon le client et le débiteur, et la transparence et interactivité grâce à un accès spécifique et sécurisé pour nos clients à cet outil pour une information immédiate sur les dossiers ».

Ce véritable avantage concurrentiel devrait permettre à l'entreprise de renforcer la relation gagnant-gagnant existant avec ses

clients. « Nous ne sommes payés qu'à la réussite. Avec cette plate-forme, on maximise nos chances de réussite et donc d'entrée d'argent. Pour nos clients aussi, cela renforce leurs possibilités de réussite. »

Concrètement, les clients de Catch retrouveront sur la plate-forme tous les documents envoyés au débiteur, les appels téléphoniques passés ainsi que les réponses. Mais, à terme, Anne Lavalée compte bien encore faire progresser son outil : « On pourrait permettre à nos clients d'entrer eux-mêmes leurs dossiers et aux débiteurs de payer en ligne. »

Cette nouvelle plate-forme sera une réelle avancée pour Catch Picardie et ses clients, mais rien ne vaut la rapidité d'action comme le souligne Anne Lavalée : « Quand les créances datent de moins de deux mois, on a un taux de réussite de 90 %, ce taux redescend à 22 % pour les créances datant d'un an ou plus. »

**Arnaud Brasseur**