

# 2005

RAPPORT ANNUEL

## Euler Hermes, pour une **gestion responsable**

### MÉTIER

De nombreuses faillites d'entreprises, en Europe, sont dues à **des défauts de paiement...**

### STRATÉGIE

L'économie se mondialise, le risque aussi. Nous avons réussi à construire **un leader mondial...**

### ENGAGEMENT

L'engagement est plus fort lorsqu'il **est mutuel...**

# Sommaire

- Entretien avec Clemens von Weichs p. 2
- Message de Jean-Philippe Thierry p. 4
- Gouvernement d'entreprise p. 5
- Le journal de l'année 2005 : chiffres clés p. 6
- Le journal de l'année 2005 : faits marquants p. 8

## Un Métier Responsable p. 10

- Prévention, recouvrement, indemnisation : quels engagements pour Euler Hermes ? p. 12
- Analyse du risque : la santé de 40 millions d'entreprises sous haute surveillance p. 14
- L'assurance-crédit accessible à tous, multinationales et PME p. 17

## Une Stratégie Responsable p. 18

- Accompagner les entreprises où elles vont p. 20
- Écoute et innovation au cœur de la satisfaction des clients p. 23

## Un Engagement Responsable p. 26

- Une culture commune qui respecte les diversités locales p. 28
- Des valeurs qui s'incarnent au quotidien p. 30
- Une confiance partagée avec nos clients et nos actionnaires p. 32
- Comptes simplifiés p. 34
- Implantations p. 36

# Aider les à sécuriser

## Euler Hermes pour une gestion responsable

Euler Hermes est le numéro un mondial de l'assurance-crédit. Ses services s'adressent aux entreprises de toutes tailles et incluent la prévention du risque d'impayés, le recouvrement et l'indemnisation des pertes. Sa connaissance unique des risques, acquise grâce au suivi de 40 millions d'entreprises à travers le monde, permet au groupe d'accompagner et de sécuriser le développement commercial de ses clients, sur leur marché domestique comme à l'export. Filiale des AGF, membre du groupe Allianz, Euler Hermes bénéficie de la solidité financière nécessaire pour assurer durablement ses clients.

# entreprises

## leur développement commercial



**2 008**

millions d'euros  
de chiffre d'affaires.

Noté

**AA-**

par Standard &  
Poor's (mai 2005).

**700**

milliards d'euros de transactions  
commerciales assurées.

“  
**Notre ambition** est de  
**consolider notre position  
de leader** tout en maintenant  
un haut niveau de rentabilité.”

Clemens von Weichs, Président du Directoire d'Euler Hermes, dresse le bilan d'un exercice 2005 marqué par une nouvelle progression de l'activité commerciale et revient sur la stratégie de développement international et sur les valeurs qui fondent le succès du groupe.

## Clemens von Weichs

Président du Directoire

### Quelle lecture faites-vous de la performance d'Euler Hermes au cours de l'exercice écoulé ?

**Clemens von Weichs** : Nous sommes très satisfaits des résultats obtenus en 2005. Nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 2 008 millions d'euros, en progression de 6,9 % par rapport à l'exercice précédent. Notre activité en Europe s'est bien tenue malgré la faible croissance de l'activité économique dans les pays de l'Union. Cette performance est d'autant plus marquée que nous avons diminué la cession aux réassureurs. Aux États-Unis, où nous affichons une hausse de 18,6 % de notre activité, nous avons renforcé notre position de leader. Nous sommes également en forte progression en Europe centrale et orientale, comme le montrent nos résultats en Pologne par exemple. Enfin nos investissements dans les grands pays émergents que sont la Chine, l'Inde, la Russie, le Brésil et la Turquie devraient porter leurs fruits dans les années à venir.

En dépit d'une forte assise historique en Europe, nous sommes un groupe jeune, qui a su rapidement se hisser au premier rang mondial. Notre ambition est, bien sûr, de consolider cette place tout en maintenant un haut niveau de rentabilité.

### Quels sont les atouts dont dispose Euler Hermes ?

**C. v. W.** : Pour servir au mieux nos clients, nous devons disposer d'une information propriétaire de qualité, partout dans le monde. C'est pourquoi nous avons cherché à atteindre une « taille critique » au niveau international, qui nous permette d'investir dans ce qui fait la véritable valeur ajoutée de notre métier. Grâce à notre présence et à la qualité de nos équipes dans quarante-trois pays, nous sommes capables de recueillir et de traiter l'information au plus près de nos assurés.

### La taille d'Euler Hermes est donc votre atout numéro un ?

**C. v. W.** : À l'évidence. J'aimerais aussi insister sur un autre avantage que nous procure notre dimension internationale, à savoir la possibilité de servir des entreprises de toutes tailles. Notre envergure mondiale nous permet de proposer aux sociétés multinationales une police unique adaptée à leurs besoins, la *World Policy*, et grâce à notre présence locale, nous pouvons aussi mettre en place sur chacun de nos marchés des produits spécifiques pour les PME, voire les très petites entreprises.

Enfin, je suis convaincu que notre professionnalisme et la diversité culturelle de notre entreprise constituent une richesse considérable, dont nous savons tirer profit en la conjuguant harmonieusement avec un fort sentiment d'appartenance au groupe.

### **Quelles sont les valeurs sur lesquelles vous fondez ce sentiment d'appartenance ?**

**C. v. W. :** Nous en avons identifié quatre principales, qui constituent le socle de notre culture commune. L'exigence de performance, d'abord, qui conditionne la pérennité même de notre groupe, l'écoute, ensuite, que nous devons à nos clients et à nos collaborateurs, l'équité également, parce qu'il n'est pas concevable de ne pas donner à chacun les moyens de réaliser au mieux ses missions, et la solidarité, enfin, entre nos équipes et avec nos clients.

### **Comment les faites-vous vivre de manière concrète ?**

**C. v. W. :** Ces valeurs ne sont pas simplement des mots ou des concepts. Elles doivent vivre, être quotidiennement mises en pratique, à travers notre capacité à mieux connaître les attentes de nos clients, à innover, à travailler ensemble, à partager nos meilleures pratiques... Dans ce domaine, chacun doit être responsable.

### **À propos de responsabilité, comment concevez-vous celle d'Euler Hermes ?**

**C. v. W. :** Nous avons d'abord une responsabilité vis-à-vis de nos clients. Nous leur devons un service de qualité, afin qu'ils continuent à nous faire confiance. À cet égard, nous avons enregistré en 2005 une forte hausse de leur fidélité, qui dépasse désormais 90 %.

Je voudrais également insister sur un point essentiel : en assurant efficacement les entreprises contre le risque d'impayés, nous agissons en partenaires de leur développement pérenne. La croissance du commerce mondial crée pour nos clients des opportunités mais aussi des risques. Notre responsabilité est de réduire ces risques. D'une certaine façon, notre métier nous place au cœur d'une chaîne de valeur ajoutée qui profite aux entreprises et à l'économie.

Notre responsabilité s'exerce, ensuite, vis-à-vis de nos actionnaires, à qui nous devons un haut niveau de performance et de profitabilité. Enfin, notre responsabilité envers nos collaborateurs consiste, en concordance avec nos valeurs, à les aider à se développer en leur permettant d'exploiter tout leur potentiel, dans un environnement où les mobilités géographiques et fonctionnelles sont facilitées. C'est grâce à nos équipes et à leur ouverture internationale que nous avons pu consolider notre position.



Son dynamisme commercial, conjugué au strict contrôle de ses coûts, a permis à Euler Hermes de générer des performances de qualité en 2005.



## Jean-Philippe Thierry

Président du Conseil de Surveillance

Euler Hermes construit son développement autour de l'excellence du service apporté aux clients. Son expansion internationale volontariste accompagne le développement commercial de ses clients. Son offre de produits et services s'étoffe pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises en intégrant les contraintes de leurs environnements et de leurs situations financières. Chacune trouve ainsi auprès d'Euler Hermes la solution la plus adaptée pour sécuriser ses créances commerciales et développer son activité de façon rentable.

La mise en commun des meilleures pratiques au sein d'Euler Hermes, comme avec ses actionnaires AGF et Allianz, participe également au développement du groupe. Aujourd'hui, grâce à un suivi très précis et exclusif de la solvabilité des entreprises dans le monde entier, partagé dans une base de données unique, Euler Hermes est en mesure de souscrire les risques d'un paiement avec une grande expertise et d'apporter une valeur ajoutée importante à ses clients.

C'est ainsi que, pour la troisième année consécutive, Euler Hermes génère des performances de grande qualité. Dans un environ-

nement économique toujours plus complexe à appréhender, son dynamisme commercial conjugué au strict contrôle de ses coûts a permis à Euler Hermes d'enregistrer un chiffre d'affaires de 2 008 millions d'euros, en croissance de 6,9 %, et de dégager un résultat net part du groupe de 286 millions d'euros et un retour sur capitaux propres de plus de 18 %.

La qualité des résultats réalisés par le groupe au cours de ces trois dernières années ainsi que la pertinence de sa stratégie ont soutenu la performance du titre Euler Hermes dont ses actionnaires ont pu bénéficier.

Par leur engagement, leur sens de l'écoute du client et leur capacité à délivrer un service de grande qualité, les collaborateurs d'Euler Hermes ont été les artisans de ces bons résultats. Le Conseil de Surveillance les remercie, ainsi que le Directoire, et leur renouvelle ses encouragements et sa confiance pour relever avec succès les défis à venir. Il est convaincu qu'Euler Hermes saura, cette année encore, tout mettre en œuvre pour renforcer la compétitivité et la sécurité financière de ses clients dans leur expansion sur leurs marchés, nationaux comme internationaux.

## Conseil de Surveillance

(au 1<sup>er</sup> janvier 2006)

**Jean-Philippe Thierry, Président,**  
Président-Directeur Général d'AGF  
et membre du Directoire d'Allianz AG

**François Thomazeau, Vice-Président,**  
Directeur Général d'AGF

**Clement B. Booth,**  
Membre du Directoire d'Allianz AG

**Diethart Breipohl,**  
Membre du Conseil de Surveillance  
d'Allianz AG

**John Coomber,**  
Membre du Directoire de la Compagnie  
Suisse de Réassurance, Swiss Re

**Charles de Croisset,**  
Administrateur de sociétés

**Robert Hudry,**  
Administrateur de sociétés

**Yves Mansion,**  
Président-Directeur Général  
de la Société Foncière Lyonnaise

**Laurent Mignon,**  
Directeur Général d'AGF

**Jean-Hervé Lorenzi,**  
Censeur, Conseiller du Directoire  
de la Compagnie Edmond de Rothschild

## Directoire

**Clemens von Weichs,**  
Président du Directoire

**Jean-Marc Pillu,**  
Directeur Général

**Dr Gerd-Uwe Baden,**  
Membre du Directoire

**Nicolas Hein,**  
Membre du Directoire

**Michel Mollard,**  
Membre du Directoire

## Direction des principales filiales

Allemagne : **Dr Gerd-Uwe Baden**  
Belgique : **Jean Luc Louis**  
États-Unis : **Paul Overeem**  
France : **Jean-Marc Pillu**  
Italie : **Jean-François Bellissen**  
Pays-Bas : **Roland Van Malderghem**  
Pays nordiques : **Lars Gustafsson**  
Royaume-Uni : **Richard Webster**

## Direction des fonctions transversales du groupe

**Elias Abou-Mansour** : informatique  
**Benoît des Cressonnières** :  
réassurance, relations investisseurs,  
secrétariat général  
**Nicolas Delzant** : risque de crédit,  
recouvrement  
**Raphaële Hamel** : communication  
**Nicolas Hein** : finance, comptabilité,  
contrôle du risque  
**Louis Hofmeijer** : commercial  
**Francis Lallemand** : audit  
**Michel Mollard** : stratégie, supervision  
de filiales  
**Elizabeth Sfez** : ressources humaines



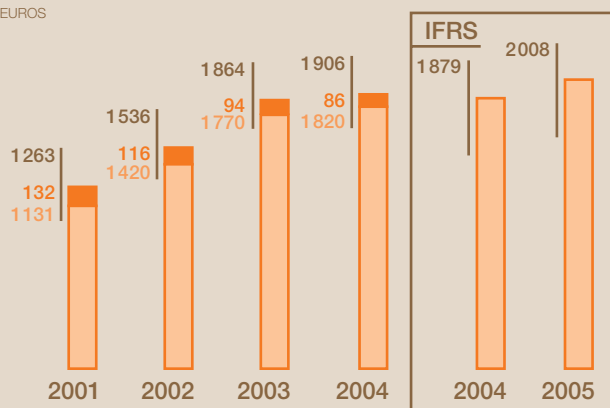
2 008 M€

C'EST LE CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ POUR L'ANNÉE 2005

# CHIFFRES CLÉS

## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

EN MILLIONS D'EUROS

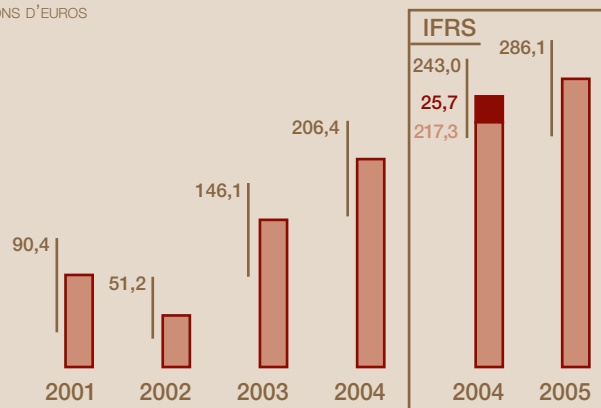


■ Affacturage ■ Assurance-crédit

Le chiffre d'affaires est en hausse de 6,9 % (6,8 % pro forma à taux de change constant) alors que la croissance des économies européennes est restée modeste. Cette progression est le résultat des efforts du groupe pour développer la production d'affaires nouvelles et accroître la fidélisation des clients. La croissance de l'activité dans les nouveaux marchés est en moyenne de 33,2 % (31,1 % pro forma).

## RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ

EN MILLIONS D'EUROS



■ Contribution après impôts des activités cédées  
■ Résultats hors activités cédées

La politique de rigueur de la souscription et de maîtrise des coûts liée à la stratégie de développement de l'offre et de qualité de services a largement contribué à la hausse de 18 % du résultat net, part du groupe. Hors activité affacturage cédée en 2004, la croissance du résultat net ressort à 31,7 %.

1893

Fondation de ACI aux États-Unis

1917

Fondation de Hermes Kreditversicherung en Allemagne

1918

Fondation de Trade Indemnity au Royaume-Uni

1927

Fondation de SFAC en France et de SIAC en Italie

1929

Fondation de COBAC en Belgique

1989

Création de la holding C<sup>o</sup> financière SFAC. Fondation de la Royal Nederlandsche Kredietverzekering aux Pays-Bas

1992

Premier accord de coopération entre SFAC et Hermes

1996

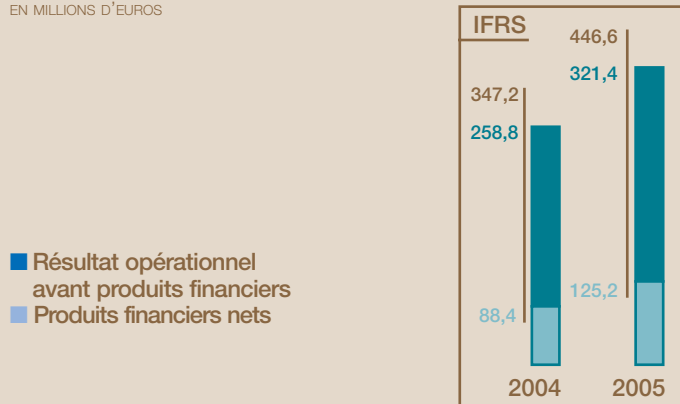
AGF devient l'actionnaire majoritaire de la holding C<sup>o</sup> financière SFAC, qui prend le nom d'Euler. Allianz devient actionnaire majoritaire de Hermes

67,6 % C'EST LE RATIO COMBINÉ NET POUR L'ANNÉE 2005

5 399 C'EST LE NOMBRE DE COLLABORATEURS DANS LE MONDE

### RÉSULTAT OPÉRATIONNEL

EN MILLIONS D'EUROS

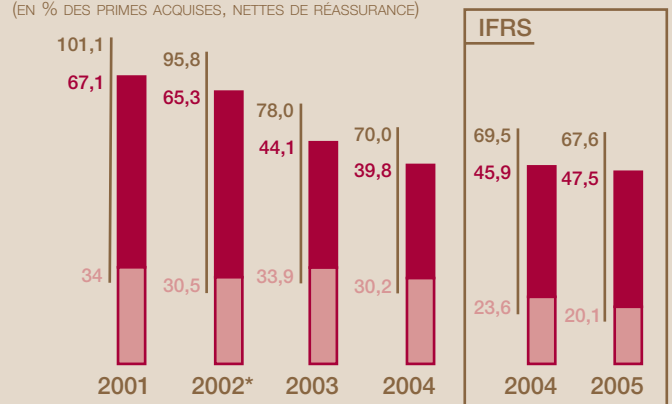


■ Résultat opérationnel avant produits financiers  
■ Produits financiers nets

Suite à l'introduction des normes IFRS, la distinction entre résultat technique et non technique a disparu, et la notion de « résultat technique » a fait place à celle de « résultat opérationnel ». Ce dernier progresse de 28,6 %, principalement grâce à la croissance de l'activité, de la sinistralité contenue et de la maîtrise des frais généraux. La hausse des produits financiers contribue également à ce résultat obtenu dans un contexte macroéconomique difficile.

### RATIO COMBINÉ NET

(EN % DES PRIMES ACQUISES, NETTES DE RÉASSURANCE)



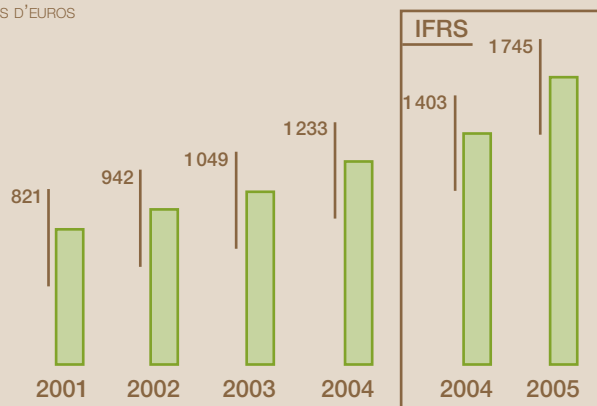
■ Ratio de sinistres ■ Ratio de coûts

L'amélioration de 1,9 point du ratio combiné net IFRS est le résultat de la baisse du ratio de coûts grâce à la maîtrise des coûts et l'évolution positive des conditions de réassurance. Le ratio de sinistres net s'affiche légèrement en hausse compte tenu notamment de la moindre cession en réassurance et des boni de liquidation sur exercices antérieurs en baisse.

\* Pro forma incluant les sociétés de l'ex-groupe Hermes pour toute l'année.

### FONDS PROPRES CONSOLIDÉS

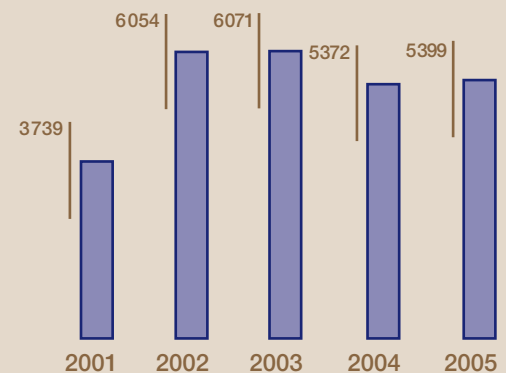
EN MILLIONS D'EUROS



En raison principalement de la croissance du résultat net part du groupe, le retour sur capitaux propres (RoE) s'élève à 18,4 %, en hausse de 1,1 point par rapport au chiffre IFRS 2004, hors affecturation, activité cédée fin 2004.

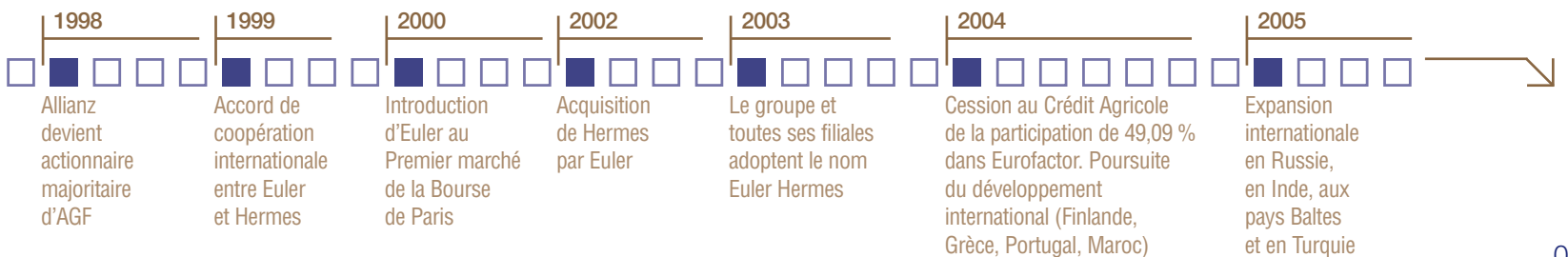
### EFFECTIFS\*

AU 31 DÉCEMBRE



Au 31 décembre 2005, le nombre de collaborateurs est en légère croissance.

\* Effectifs des sociétés mises en équivalence pris à 100 %.



# FAITS MARQUANTS 2005



## Entrée sur le marché japonais de l'assurance-crédit à l'exportation

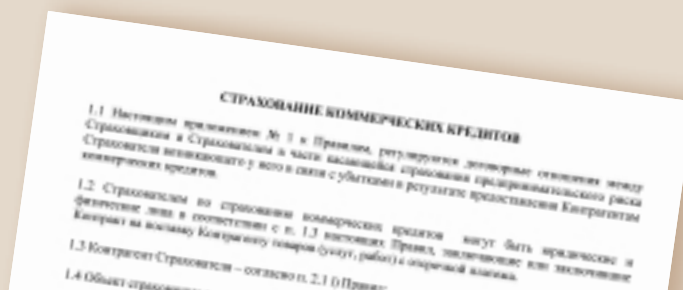
**20 avril.** La filiale d'Euler Hermes au Japon et son partenaire, Mitsui Sumitomo Insurance, reçoivent chacun l'agrément des autorités japonaises pour exercer l'activité d'assurance-crédit à l'export. Cette coopération élargit l'activité d'Euler Hermes au Japon, démarrée en 2002.

## S & P révisé à la hausse la notation d'Euler Hermes à « AA- »

**30 mai.** Standard & Poor's relève de « A+ » à « AA- » la notation d'Euler Hermes et de ses principales filiales suite aux résultats en forte progression et à l'excellente situation financière du groupe au cours des derniers exercices.

## Ouverture d'un bureau à Moscou

**24 août.** Euler Hermes ouvre un bureau de représentation à Moscou avec son partenaire Rosno, l'un des premiers assureurs russes et filiale d'Allianz à 47,7 %. Cette initiative permet à Euler Hermes d'élargir son offre aux entreprises qui exportent vers la Russie ainsi qu'aux entreprises russes elles-mêmes. Elle constitue la première étape d'une coopération à long terme entre les deux groupes.



## Euler Hermes s'implante dans les pays Baltes

**5 septembre.** Avec l'ouverture d'agences en Lettonie, en Estonie et en Lituanie, Euler Hermes élargit significativement sa présence en Europe. La présence d'Euler Hermes en Lituanie remonte à 2001, par le biais d'une participation au capital d'une compagnie d'assurance locale.



## Accord de partenariat en Turquie avec Koç Allianz

**15 décembre.** Euler Hermes signe un accord de coopération avec Koç Allianz, l'un des principaux assureurs turcs, pour couvrir le risque d'impayés des entreprises turques. Koç Allianz dispose en Turquie d'un réseau de 800 agences, 12 bureaux régionaux et 500 agents de vente directe. Ce partenariat permet, en outre, aux assurés d'Euler Hermes ayant des implantations en Turquie de bénéficier d'une police locale et d'un service de proximité.

## Coopération renforcée en Inde avec Bajaj Allianz

**9 novembre.** Euler Hermes renforce sa coopération avec Bajaj Allianz, l'un des principaux assureurs privés indiens, afin d'accompagner le développement de l'assurance-crédit en Inde sur le marché national et à l'export. Bajaj Allianz assure les clients en Inde avec l'expertise d'assureur-crédit d'Euler Hermes. Une équipe de spécialistes, établie à Bombay, assure le suivi des entreprises indiennes. Avec une croissance de PIB de 7 % en moyenne sur la période 2005, l'Inde représente un marché à fort potentiel pour le commerce entre entreprises.



“

De nombreuses faillites d'entreprises, en Europe, sont dues à des défauts de paiement.

**Notre mission est de prévenir ce risque de défaillances pour nos clients...**

**Gabriele Düker,**

Directrice Commerciale, Euler Hermes Allemagne.

... grâce au suivi économique et financier de 40 millions d'entreprises à travers le monde. Notre offre inclut trois types de services couvrant chaque phase du contrat signé entre l'assuré et son client : la prévention du risque, le recouvrement des créances commerciales et l'indemnisation des pertes. Nous pouvons ainsi accompagner le développement profitable de nos 55 000 clients. »



- **Prévention, recouvrement, indemnisation : quels engagements pour Euler Hermes ?** - p. 12
- **Analyse du risque : la santé de 40 millions d'entreprises sous haute surveillance** - p. 14
- **L'assurance-crédit accessible à tous, multinationales et PME** - p. 17

Un quart des faillites d'entreprises, en Europe, résulte de la défaillance d'un de leurs clients. Grâce aux trois services phares que sont la prévention, le recouvrement des créances commerciales et l'indemnisation des créances non recouvrées, Euler Hermes aide les entreprises à maîtriser ce risque et contribue à leur développement profitable.



PRÉVENTION, RECOUVREMENT, INDEMNISATION  
Quels **engagements**  
pour Euler Hermes ?

Aujourd'hui présent dans quarante-trois pays à travers le monde, Euler Hermes est le numéro un mondial de l'assurance-crédit, avec une part de marché de 34,4 %. Sa mission est d'accompagner le développement commercial des entreprises en les assurant contre le risque d'insolvabilité de leurs clients. Accorder un délai de paiement à un acheteur, c'est lui consentir un crédit comme le ferait un banquier. À cette différence près qu'une entreprise a rarement la possibilité de prendre autant de précautions qu'un établissement bancaire. Le risque est d'autant plus important qu'il pèse sur le premier actif du bilan, à savoir le poste clients. Résultat, près de 25 % des faillites d'entreprises en Europe sont dues à la défaillance d'un acheteur. La mission de l'assureur-crédit est de porter ce risque pour le compte de son client. Le développement rapide du commerce international a encore accentué ce besoin de protection. En effet, si l'accroissement des échanges représente une opportunité pour nombre d'entreprises, il accroît aussi les risques d'impayés et le besoin d'informations fiables.

## Répondre aux spécificités de chaque entreprise

L'offre d'Euler Hermes couvre les contrats conclus par ses clients aussi bien sur leurs marchés domestiques qu'à l'international. L'implantation mondiale du groupe lui permet d'exercer ses expertises dans des pays aux cultures les plus diverses. En même temps, cette offre s'adresse aux entreprises de toutes tailles et s'adapte aux contraintes propres à chacune. Enfin, Euler Hermes place le service aux clients au cœur de son organisation. Cela signifie garantir à chacun d'entre eux une réactivité totale lors de ses demandes de crédit : 80 % des demandes sont traitées en moins de 48 heures. La qualité du service implique aussi d'entretenir avec chaque client un dialogue permanent et direct afin de l'assister dans sa prise de décision.

## Trois services phares

Les contrats d'assurance-crédit d'Euler Hermes intègrent trois types de services couvrant chaque phase d'un contrat signé entre une entreprise et son client.

**La prévention du risque.** Grâce au suivi permanent de 40 millions d'entreprises à travers le monde, les équipes d'Euler Hermes ont une connaissance approfondie des pays, des secteurs économiques et des acheteurs potentiels. Elles sont, par conséquent, en mesure de donner un avis informé sur la situation financière des acheteurs. Cet effort de prévention permet aux assurés d'Euler Hermes d'asseoir leur développement commercial sur des clients solvables.



**Le recouvrement des créances commerciales.** En cas de non-paiement des créances, Euler Hermes met sa puissance de négociation au service de ses clients. Le groupe dispose, partout dans le monde, d'équipes de spécialistes et de correspondants qui maîtrisent les pratiques locales en matière de paiement et de recouvrement des créances commerciales. L'entreprise assurée gagne ainsi en efficacité et en réactivité.

**L'indemnisation des pertes.** En cas de défaillance de l'acheteur, les créances impayées sont indemnisées en fonction des quotités définies dans le contrat signé entre le groupe et l'entreprise. Ainsi, l'entreprise cliente voit sa trésorerie et sa rentabilité préservées. Dans cette procédure d'indemnisation, la solidité financière d'Euler Hermes constitue une garantie importante pour ses assurés : le groupe est noté « AA- » depuis mai 2005 par l'agence Standard & Poor's. ■

## Des services complémentaires

**Le financement du poste clients.** Afin de faciliter les demandes de financements bancaires, Euler Hermes a créé un service en ligne qui permet aux entreprises assurées de communiquer aux banques les pourcentages d'assurance-crédit facture par facture. Euler Hermes gère également des montages financiers en relation avec les banques de ses assurés par le biais

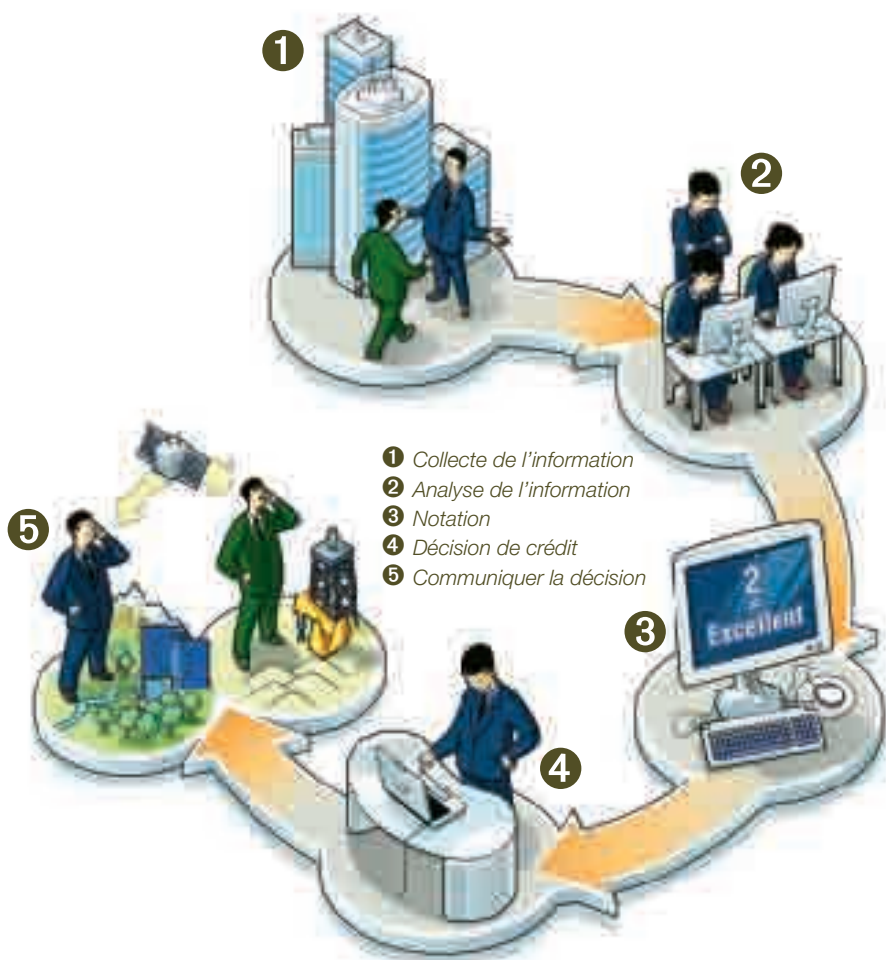
d'opérations de titrisation. **Le recouvrement pour les entreprises non assurées.** Ce service intégré à tous les contrats d'assurance-crédit est également proposé individuellement. **La caution.** Elle permet d'offrir aux clients d'une entreprise les garanties dont ils ont besoin pour conclure un contrat. Elle constitue une alternative à la caution bancaire dans la mesure

où les garanties obtenues auprès d'Euler Hermes ne diminuent pas les lignes de crédit de l'entreprise auprès de la banque.

**Autres services.** Euler Hermes gère pour le compte de l'État fédéral allemand des contrats à l'exportation. Une autre activité spécifique à l'Allemagne est une assurance permettant aux entreprises de faire face à d'éventuels agissements frauduleux de leurs employés.

# Analyse du risque

la santé de **40 millions  
d'entreprises** sous haute  
surveillance



Euler Hermes analyse le risque d'insolvabilité de 40 millions d'entreprises à travers le monde. Ce savoir-faire unique s'appuie sur des équipes locales et une plate-forme informatique globale.

Les services d'Euler Hermes reposent sur un savoir-faire unique, l'analyse et la gestion du risque. Fort de sa présence dans quarante-trois pays, le groupe assure le suivi économique et financier de 40 millions d'entreprises à travers le monde. Cet effort de recherche se traduit par la production d'une information à très forte valeur ajoutée qui est la propriété d'Euler Hermes.

## Une analyse fine, au plus près du terrain

Cette information doit être très précise et actualisée sans cesse. Pour cela, la proximité constitue l'un des facteurs clés de cette expertise. Sur le terrain, deux types d'équipes sont chargés du recueil de l'information

et de son traitement, les analystes et les arbitres. Les premiers, au nombre de quatre cents, sont répartis dans tous les pays où le groupe est présent. Leur mission consiste à rendre visite aux entreprises, à rencontrer les dirigeants et décideurs locaux, à examiner les comptes des sociétés et à recouper les informations recueillies auprès de toutes les sources disponibles. Cette recherche débouche pour chaque entreprise sur une notation de 1 à 10, appelée « grade ». Plus le grade est bas, plus le risque d'insolvabilité est faible. Les méthodes d'évaluation employées par Euler Hermes sont les mêmes dans toutes les filiales. Ainsi, chaque grade revêt la même signification quel que soit le pays ou le secteur économique. Si toutes les équipes d'Euler Hermes dans le monde travaillent selon une méthodologie commune, c'est l'entité située au plus près du risque qui collecte l'information et traite les demandes de crédit. Chaque filiale est responsable devant ses clients locaux mais aussi vis-à-vis des autres sociétés du groupe qui assurent des clients à l'international, d'où la très forte relation de confiance qui unit toutes les entités. Le principe de proximité s'applique aussi

au recouvrement. Ce service est réalisé par la filiale Euler Hermes la plus proche de l'entreprise débitrice, pour le compte des autres filiales.

## Un arbitrage pour évaluer le risque

Une fois l'information recueillie par les analystes et le grade attribué, le dossier est transmis aux arbitres. Également au nombre de quatre cents dans le monde, ces derniers complètent les données sur l'entreprise par une étude plus macroéconomique, qui croise l'information géographique et l'information sectorielle. Leur grille d'analyse permet ainsi d'attribuer une note à chaque pays couvert par Euler Hermes. L'échelle, dans le cas présent, compte six niveaux, de AA à D. Au final, ce sont les arbitres qui décident du montant qui sera garanti au client. Cette décision s'appuie sur l'évaluation des analystes et sur les conclusions de l'étude macroéconomique mais elle laisse aussi une part à l'appréciation de la qualité de risque par l'arbitre. Celui-ci est toujours à la disposition du client pour expliquer les raisons de sa décision. ▶▶▶

# 20 000

demandes d'assurance-crédit sont en mesure d'être traitées par Euler Hermes, grâce au suivi du risque d'insolvabilité de 40 millions d'entreprises dans le monde.

# 90%

des clients du groupe ont adopté l'outil de gestion des contrats en ligne, Eolis.

## nos clients le disent...

### GENERAL CABLE, ESPAGNE

**Grâce à la police d'assurance-crédit pour les entreprises multinationales,**

nous avons développé nos activités à l'international, notamment au Portugal, en Norvège et au Brésil. Euler Hermes s'est révélé un excellent partenaire au service de notre croissance profitable. »

**Aurelio Garcia,**  
Directeur Financier adjoint  
de General Cable, fabricant de câbles

### BRITISH AIRWAYS PLC, ROYAUME-UNI

**Début 2005, British Airways a identifié un risque de crédit.**

Nous avons exploré plusieurs solutions pour gérer ce risque. L'assurance-crédit nous a semblé la plus judicieuse. Aujourd'hui, nous assurons ce risque et sommes satisfaits de la sécurité que l'assurance-crédit nous apporte. »

**Caroline Edwards**  
Commercial Co-ordinator  
de British Airways, compagnie aérienne



## nos clients le disent...

### ABBOT & COBB, ÉTATS-UNIS

#### La banque acceptait de financer notre développement international

seulement si nous assurons nos créances clients à l'export. En choisissant les services d'Euler Hermes, nous avons sensiblement accru notre activité à l'international. »

Susan Pietrzak,  
Responsable credit  
management d'Abbot & Cobb,  
producteur de végétaux  
et de graines



### MOL GROUP, HONGRIE

#### MOL Group accorde à ses 20 000 clients en Europe

des conditions de paiement différé, si bien que son portefeuille clients s'élève à 700 millions d'euros. L'une de ses filiales a souscrit une police d'assurance-crédit avec Euler Hermes en 2000, une expérience très positive qui a conduit à étendre cette couverture à sept filiales de MOL Group. »

József Molnár,  
Directeur Financier  
de MOL Group,  
pétrochimie



►►► Cette organisation, extrêmement structurée, permet à Euler Hermes de répondre chaque jour à 20 000 demandes d'assurance-crédit à travers le monde, soit plus de 5 millions par an. Le rôle de l'arbitre ne s'arrête pas là. Véritable interface entre le groupe et ses clients, il entretient un dialogue permanent avec les *credit managers* et les chefs d'entreprise. Ce service de proximité place Euler Hermes dans la position de partenaire du développement des entreprises.

### Une plate-forme informatique unique

La fiabilité de l'information, la rapidité des traitements des demandes et l'explication des décisions de crédit sont des facteurs décisifs pour les assurés. L'analyse et la gestion des risques chez Euler Hermes s'appuient sur un système d'information intégré extrêmement sophistiqué, nommé IRP (*Information, Risk, Policy*) et développé par les experts du groupe. Cette plate-

“ Euler Hermes assure le suivi économique et financier de 40 millions d'entreprises à travers le monde. ”

forme informatique a progressivement été étendue à l'ensemble des sociétés d'Euler Hermes à partir de 2002. En associant des bases de données et d'informations sur les 40 millions d'entreprises suivies par Euler Hermes à des outils d'arbitrage, IRP accélère la prise de décision lors de chaque demande

de crédit. L'Internet est aujourd'hui un outil quotidien pour les entreprises qui leur permet de gérer leur poste clients avec une grande efficacité. Pour faciliter et accélérer la communication avec ses clients, Euler Hermes s'est doté d'un outil de gestion en ligne des contrats, Eolis. En se branchant simplement sur Internet, l'assuré peut immédiatement visualiser ses risques et ses garanties. Il peut aussi effectuer ses demandes de crédit directement sur Eolis en étant assuré d'obtenir une réponse rapide, souvent en temps réel. Simple à utiliser, interactif et automatisé, cet outil a été adopté par 90 % des clients du groupe. ■

# L'assurance-crédit **accessible à tous,** multinationales et PME

Euler Hermes assure 55 000 entreprises à travers le monde, de la TPE à la multinationale, et adapte son réseau de distribution aux contraintes du marché.

Euler Hermes comptait, fin 2005, environ 55 000 clients assurés-crédit à travers le monde, en hausse de 6,5 % par rapport à fin 2004. Cette progression témoigne des efforts continus du groupe pour adapter son offre aux besoins des entreprises de toutes tailles, de la multinationale à la très petite entreprise.

## Une offre taillée sur mesure

Concernant les multinationales, Euler Hermes a poursuivi en 2005 le déploiement de la *World Policy* lancée en 2004. Ce contrat permet de couvrir les risques encourus par l'entreprise sur une base mondiale tout en offrant la nécessaire flexibilité d'adaptation à chaque type d'organisation et d'usage. Avec la *World Policy*, le client bénéficie des avantages d'une négociation centralisée, des conseils et du suivi d'un interlocuteur Euler Hermes responsable au plan global. Parallèlement, le groupe a étoffé son offre en

direction des PME, voire des très petites entreprises, en respectant leurs spécificités et leurs contraintes propres. Pour ces dernières, les avantages sont multiples : simplicité du vocabulaire et des procédures, calcul en ligne du montant des primes d'assurance, flexibilité des choix et prix attractifs. Forte de son succès en Europe de l'Ouest où elle a été déployée, cette offre va être rapidement généralisée, notamment dans les pays d'Europe de l'Est.

## Trois canaux de distribution complémentaires

Pour toucher l'ensemble des segments du marché, Euler Hermes distribue ses produits *via* des canaux complémentaires. Plus de la moitié du portefeuille de clients provient aujourd'hui de courtiers indépendants. Parallèlement, le groupe a développé un réseau de vente *via* les banques et les sociétés d'assurance à destination, notamment, des entreprises plus petites qui préfèrent passer par des interlocuteurs qu'elles connaissent. Enfin, l'accent a été mis plus récemment sur le renforcement d'une force de vente propre à Euler Hermes, qu'il s'agisse de collaborateurs ou d'agents exclusifs. ■

# 80%

des demandes  
d'assurance-crédit  
sont traitées en  
moins de 48 heures.



**Actebis**  
Allemagne

**Klaus Hellmich**  
Directeur Général

## mots croisés

**Babette Bottin : Pourquoi avez-vous choisi de souscrire un contrat d'assurance-crédit auprès d'Euler Hermes ?**

**Klaus Hellmich :** Actebis est l'un des plus grands distributeurs européens des produits liés aux technologies de l'information et des télécommunications, un secteur qui se caractérise par

un chiffre d'affaires élevé et des marges réduites. Toute créance impayée peut avoir un impact sensible. La gestion des créances douteuses, dont l'assurance-crédit représente un élément clé, procède donc d'une gestion élémentaire des risques. En collaborant avec Euler Hermes, nous parvenons à quantifier ce risque. Ainsi, nous

évitons des fluctuations dans nos résultats et améliorons la valeur pour l'actionnaire.

**B. B. : Quelle police avez-vous souscrite ?**

**K. H. :** En tant qu'acteur de taille européenne servant 50 000 clients, Actebis a souscrit à la *World Policy*. La plate-forme informatique intégrée pour la gestion du risque

développée par Euler Hermes s'avère être un avantage compétitif dans le cadre de la gestion d'une police multinationale.

**B. B. : Quels avantages vous procure l'assurance-crédit ?**

**K. H. :** Elle renforce notre capacité à

prendre les bonnes décisions. Elle nous permet d'être un partenaire flexible et fiable s'agissant de l'allocation et du financement des crédits commerciaux. Plus globalement, elle contribue à notre développement profitable.

**Euler Hermes**  
Allemagne

**Babette Bottin**  
Directrice de Clientèle



“

L'économie se mondialise,  
le risque aussi. Nous  
avons réussi à construire  
**un leader mondial  
puissant** avec les  
champions locaux  
de l'assurance-crédit...

**Arjan van de Wall,**

Responsable du développement pour le continent américain,  
Euler Hermes USA.

... Tous participent harmonieusement à la croissance de l'entreprise et nous permettent de combiner une capacité d'action mondiale et l'aptitude à innover au niveau local, au plus près des entreprises. Aussi, à chaque fois que nous ouvrons un bureau de risque dans un pays, qu'il soit mature ou émergent, nous veillons à réunir des expertises locales et internationales. Cette stratégie nous permet d'offrir à nos clients une prestation de qualité homogène sur tous leurs marchés. »



■ **Accompagner les entreprises  
où elles vont** - p. 20

■ **Écoute et innovation  
au cœur de la satisfaction  
des clients** - p. 23



Le développement d'Euler Hermes repose sur un principe fondamental : offrir un service sur mesure en combinant la puissance d'un groupe de dimension mondiale et l'expertise locale des professionnels qui le composent.

# Accompagner les entreprises où elles vont

L'accélération du commerce mondial au cours des cinquante dernières années a entraîné l'émergence de grands ensembles régionaux. Au sein de chacune de ces zones, et entre elles, la très forte augmentation des échanges a contribué à la création de richesses, mais a également généré pour les entreprises des risques de plus en plus importants liés en particulier à la gestion de leur poste clients.

Dans ce contexte de mondialisation, la stratégie de croissance d'Euler Hermes repose sur une idée que l'entreprise a été la première, dans son secteur d'activité, à mettre en œuvre : réunir dans un groupe unique les champions nationaux, afin de bâtir une compagnie d'assurance-crédit, leader à l'échelle mondiale. Le groupe ne néglige pas non plus la croissance interne comme en témoigne l'ouverture en 2005 de trois bureaux dans les pays Baltes.

## Les relais de croissance

Aux côtés de l'Europe occidentale, avec laquelle ils représentent 90 % des risques clients internationaux, les États-Unis et l'Europe de l'Est sont pour le groupe de véritables cœurs de marché « bis ». Euler Hermes

USA est la doyenne des sociétés d'assurance-crédit dans le monde. Elle est également le leader national, avec un chiffre d'affaires en 2005 de 200 millions de dollars – soit une progression de 125 % en dix ans. L'Europe

de l'Est, dont les marchés se rapprochent désormais de ceux des pays occidentaux, représente également un potentiel de croissance fort. Outre les États-Unis, les principaux relais de croissance sont les grands

pays émergents. Aux premiers rangs de ceux-ci la Chine, où le groupe est présent depuis 2002, la Russie, l'Inde et la Turquie. Dans ces trois derniers pays, Euler Hermes a conclu en 2005 des accords de partenariat.



## Euler Hermes dans le monde

### Dépasser la taille critique

L'assurance-crédit est un métier d'économies d'échelle et de taille critique. La production d'une information de haut niveau sur les entreprises implique, en effet, des coûts fixes élevés que seule une approche mondiale de l'activité permet de supporter. Être leader mondial n'est donc pas une banale affaire de prestige mais le fruit d'une ambition responsable : offrir un service de la plus haute qualité à tous les clients d'Euler Hermes, quelle que soit leur localisation dans le monde. Ce faisant, le groupe apporte sa contribution au développement économique mondial. En effet, par son service de prévention des risques d'impayés, il aide ses clients à croître d'une manière profitable et durable. À cet égard, les assurés d'Euler Hermes présentent souvent une meilleure qualité financière que les entreprises non assurées-crédit. Afin de répondre

# 6%

*C'est depuis 1998 la progression annuelle moyenne du commerce international dans l'ensemble des pays industrialisés. Les études économiques d'Euler Hermes indiquent une progression du commerce mondial de 7 % en 2005. Pour 2006, elles prévoient une relative stabilisation, malgré un contexte de léger ralentissement de l'économie mondiale.*

*Sources : Bulletin économique d'Euler Hermes.*

aux besoins des entreprises, il était important de construire un groupe qui travaille de façon homogène. L'effort d'harmonisation a porté principalement sur l'intégration des process internes et sur le service aux clients. L'idée-force qui sous-tend l'organisation d'Euler Hermes consiste à mettre en commun les outils utilisables par l'ensemble des filiales – une plate-forme informatique commune et une base de données d'information propriétaire, notamment – et à élaborer une stratégie globale de services. Cette stratégie porte ses fruits. En Europe occidentale, région du monde qu'Euler Hermes considère comme son marché « domestique », le groupe est aujourd'hui leader dans son secteur. Dans les pays d'Europe centrale et orientale, l'entreprise a su investir, en particulier en Hongrie et en Pologne, pour y occuper, là aussi, la place de numéro un. Une position également détenue aux États-Unis, qui font figure de « deuxième » marché intérieur et où la croissance ►►►

►►► du chiffre d'affaires s'est élevée en 2005 à 18,6 %. Au Mexique, trait d'union entre l'Amérique du Nord et l'Amérique latine, le groupe connaît aussi un développement rapide.

### À la conquête de nouveaux marchés

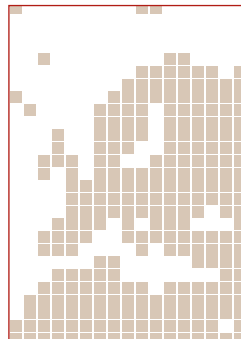
Dans les grands pays émergents, enfin, que sont la Russie, la Chine, l'Inde, le Brésil et la Turquie, des investissements importants sont actuellement en cours afin d'accompagner le développement de la clientèle internationale et locale. En 2005, Euler Hermes a ainsi ouvert un bureau à Moscou, en partenariat avec Rosno, un assureur local. Le groupe a également signé un partenariat en Turquie, avec Koç Allianz, afin de couvrir le marché local. Enfin, en Inde, Euler Hermes a renforcé sa coopération avec Allianz pour répondre aux besoins croissants d'assurance-crédit du marché national. Au Japon, Euler Hermes a reçu en 2005 l'agrément des autorités locales pour offrir des prestations d'assurance-crédit à l'export. La société est aujourd'hui en mesure de proposer aux exportateurs japonais l'ensemble de ses services de gestion du crédit, en coopération avec son partenaire local Mitsui Sumitomo.

À partir de son bureau de Singapour, Euler Hermes développe des solutions d'assurance-crédit pour des entreprises actives dans la zone

ASEAN. Ainsi, un accord de coopération avec Mitsui Sumitomo Insurance Bhd. en Malaisie a été signé en avril 2005 pour couvrir des risques domestiques et à l'export, Euler Hermes à Singapour gérant directement les risques de

“  
Offrir un service de la plus haute qualité à tous les clients d'Euler Hermes, quelle que soit leur localisation dans le monde.  
”

la Malaisie. En 2006, Euler Hermes entend poursuivre son développement mondial avec quelques priorités bien définies : accroître sa pénétration dans les marchés matures d'Europe occidentale, se développer en Asie et conforter sa croissance sur le continent américain. ■



### L'Europe, marché domestique du groupe

Ses origines et sa structure font d'Euler Hermes un groupe international, avec un fort ancrage européen. Les grandes filiales en Allemagne, en Belgique, en France, en Italie et au Royaume-Uni, ont été créées au début du xx<sup>e</sup> siècle. Le commerce entre les pays

d'Europe occidentale constitue 80 % du marché mondial de l'assurance-crédit. En 2005, malgré la faible croissance économique enregistrée dans les pays de l'Union, les filiales d'Euler Hermes ont affiché une très bonne tenue et ont largement contribué à la croissance

globale de 6,9 % du chiffre d'affaires du groupe. Sur ce marché, la priorité est donnée au développement d'une offre toujours plus adaptée à la taille des entreprises, à l'amélioration continue du service aux clients et à la diversification des canaux de distribution.

Grâce à une écoute attentive des besoins de ses clients, Euler Hermes a poursuivi en 2005 ses efforts d'innovation. Une plus grande fidélité de sa clientèle témoigne de la réussite de cette stratégie.

# Écoute & innovation au cœur de la satisfaction des clients



Pour conforter sa position de leader mondial, Euler Hermes a fait de la satisfaction de ses assurés une priorité absolue. L'effort d'amélioration s'appuie sur une écoute attentive des besoins exprimés par les clients, les plus grands comme les plus petits, et par un effort d'innovation constant pour améliorer le service rendu. Cette priorité se retrouve dans les quatre valeurs qui traduisent l'engagement d'Euler Hermes auprès des entreprises clientes.

■ **Partenariat.** Il repose sur une réelle proximité avec les clients et la compréhension de leurs besoins.

■ **Expertise.** Elle est issue d'une connaissance unique du commerce mondial et du risque au service de la gestion du poste clients.

■ **Confiance.** Elle s'établit grâce aux garanties de sécurité apportées par la solidité financière d'Euler Hermes et le professionnalisme de ses équipes.

## 90%

*C'est désormais le taux de fidélisation des clients après une forte progression en 2005.*

■ **Proactivité.** Elle implique l'élaboration de services innovants satisfaisant, voire anticipant, les besoins des entreprises.

## À l'écoute des clients

Après l'enquête internationale de satisfaction réalisée par Euler Hermes en 2004, l'écoute des clients s'est poursuivie en 2005 avec de nouvelles études locales destinées, cette fois, à affiner les analyses au plus près du terrain. En Allemagne, par exemple, suite à une mesure régulière du niveau de satisfaction des clients, cinq grands domaines d'action ont été définis, sur lesquels l'entreprise a porté un effort particulier en matière de service : l'identification des clients insatisfaits, l'amélioration du savoir-faire opérationnel, la gestion des réclamations, ►►►

## LE PROGRAMME OPEX

Dans le cadre des programmes d'optimisation des processus et des savoir-faire au sein du groupe, Euler Hermes Royaume-Uni a mis en place la méthodologie Opex, *Operational Excellence*, développée par le groupe Allianz. L'objectif est d'optimiser la satisfaction des clients tout en améliorant l'efficacité de l'entreprise : l'un des éléments les plus importants de cette démarche est de comprendre que la satisfaction des clients externes dépend en premier lieu de la satisfaction des clients en interne.

►►► la gestion des sinistres et l'explication des décisions aux clients. Grâce à des initiatives en matière de formation et de gestion proactive, la proportion de clients satisfaits a augmenté de 25 % en 2005. Le programme Opex, au Royaume-Uni, répond à une logique similaire (voir ci-contre). Parallèlement à ces études, Euler Hermes continue à mettre l'accent sur les échanges directs avec ses clients. La généralisation du poste *d'account manager* et le dialogue quotidien qu'entretiennent les arbitres avec les clients visent à accroître la réactivité de l'entreprise face aux besoins des assurés, qu'il s'agisse de demandes de crédit, du fonctionnement de leur police ou, simplement, de questions sur la situation économique d'un pays donné. Ainsi, au-delà de son rôle d'assureur, Euler Hermes se positionne comme un partenaire et un conseiller. En même temps, le groupe poursuit ses efforts concernant l'amélioration continue de la production d'information propriétaire, comme le montre l'ouverture de nouveaux bureaux de collecte d'informations, à Gand en Belgique ou encore à Bilbao en Espagne.

De cette écoute a découlé, en 2005, un effort généralisé pour améliorer les services rendus. Parce qu'elle est spécifique à chaque marché local, l'innovation incombe aux filiales, qui ont une connaissance intime du contexte national dans lequel elles opèrent. En même temps,

l'identification des meilleures pratiques au niveau du groupe permet un enrichissement mutuel des sociétés qui le composent.

## Des innovations sans frontières

Au Royaume-Uni, Euler Hermes a lancé l'an dernier *Credit Tracker* à partir d'Eolis, l'interface informatique entre le groupe et ses clients. Proposé sans surcoût aux détenteurs de polices d'assurance-crédit,

*Credit Tracker* permet un transfert automatique d'information entre Euler Hermes et le registre commercial de ses clients. Ces derniers bénéficient ainsi, en temps réel, des données clés concernant la situation de leurs

“ Euler Hermes a fait de la satisfaction de ses assurés une priorité absolue. ”

acheteurs. Le Royaume-Uni a également lancé avec succès, au cours de l'exercice écoulé, *Credit Intelligence*, une série d'informations sur le risque et l'arbitrage. Par ailleurs, plusieurs nouvelles polices d'assurance ont vu le jour, destinées à étendre et

## nos clients le disent...

### INTERNATIONAL CARD SERVICES, PAYS-BAS

L'activité d'International Card Services, société émettrice des cartes Visa et MasterCard, est traditionnellement orientée vers le consommateur. Pour nos activités corporate, nous sommes heureux d'avoir confié à Euler Hermes l'évaluation de nos risques. C'est Euler Hermes qui en assure le suivi et nous consulte lorsqu'une entreprise cliente fait défaut. En toute sincérité, sans Euler Hermes, nous aurions sans doute cessé nos activités corporate. »

Jan Van Veen, Directeur Credit Management d'International Card Services



### SADIA, BRÉSIL

Euler Hermes, notre partenaire depuis 2003, nous offre une couverture au Brésil ainsi qu'à l'export sur une quarantaine de pays, où nous voulons augmenter nos ventes de 20 % en 2006. L'expérience reconnue d'Euler Hermes, noté « AA- » par Standard & Poor's, nous a permis de mettre en place une opération financière structurée. »

Adriano Ferreira, Responsable Financier de Sadia, aliments surgelés



### LEE WELDED MESH, SINGAPOUR

La volonté d'accroître notre activité tout en limitant notre exposition au risque crédit a conduit Lee Welded Mesh à souscrire, en 2003, un contrat d'assurance-crédit auprès d'Euler Hermes couvrant l'ensemble de notre chiffre d'affaires. Ce choix a renforcé notre compétitivité en nous permettant d'introduire une certaine souplesse dans nos conditions de vente sans pour autant faire peser de risques exagérés sur notre bilan. »

Lee Heng Tiam, Directeur Exécutif de Lee Welded Mesh, sidérurgie



à parfaire les garanties données aux entreprises dans la gestion de leur risque client, qu'il s'agisse de relations avec des locataires de bureaux, des banques ou des acheteurs situés dans des pays dont le contexte politique induit des incertitudes particulières. Parmi les autres innovations notables en 2005, on note le développement aux Pays-Bas d'une plate-forme en coopération avec la banque ABN Amro, qui permet la garantie des factures par Internet, la mise en place en Italie d'une police dédiée aux micro-entreprises, ou encore l'introduction en Belgique d'un nouveau système de consultation des grades. De son côté, la France a instauré un *Welcome process*, actuellement en phase de généralisation. L'objectif est d'accompagner la signature d'une nouvelle police d'une pédagogie renouvelée et d'effectuer une première vérification du bon fonctionnement du compte client à l'issue du premier mois. Puis, huit mois après la signature du contrat, une prise de contact personnalisée permet de mesurer le niveau de satisfaction de l'assuré. Hors d'Europe, les États-Unis ont aussi contribué à l'effort d'innovation en proposant notamment la *Risk Rating Credit Limits*, un produit qui permet à tout client d'obtenir un accord immédiat de couverture pour des acheteurs non spécifiquement mentionnés dans son contrat original.

## Des clients plus nombreux et plus fidèles

Ces efforts portent d'ores et déjà leurs fruits comme en témoigne le taux de fidélisation de la clientèle, en hausse sensible ces deux dernières années, et qui s'établit désormais à 90 %. En même temps, Euler Hermes a gagné 3 500 nouveaux clients en 2005. Ces résultats doivent à présent être pérennisés et améliorés. La gestion de la relation client demeure une priorité, et un effort particulier sera porté en 2006 sur les petites et moyennes entreprises, pour lesquelles des produits seront proposés en rapport avec leurs besoins et leurs ressources. ■

“ Nous sommes très satisfaits de la qualité des prestations et des résultats obtenus. ”



**American Express  
Voyages d'Affaires (AEVA)**  
France, Benelux,  
Italie, Espagne

**Régis Chambert**  
Vice-Président

## mots croisés

**Philippe Puigventos :**

**Pourquoi avoir souscrit un contrat d'assurance-crédit ?**

**Régis Chambert :** American Express Travel Related Service Inc. exploite l'un des plus grands réseaux d'agences de voyages dans le monde, son volume d'affaires s'est élevé à 19,9 milliards de dollars en 2004. Acteur majeur du voyage d'affaires en France, AEVA fournit des services de gestion de voyages à plus de 10 000 entreprises. Parmi nos nombreux clients se trouvent aussi bien des petites entreprises que des grands comptes sur des secteurs d'activité très variés. Il nous est donc difficile de suivre leur évolution financière et de connaître leur réel degré de solvabilité. De plus, notre activité se caractérise par des marges faibles et des encours qui peuvent être très élevés. Prévenir les impayés par un suivi rigoureux des clients et garantir notre risque clients est donc pour nous un besoin essentiel.

**P. P. : Quel contrat avez-vous souscrit et quels services utilisez-vous au quotidien ?**

**R. C. :** Nous avons souscrit un contrat Grand Angle qui couvre l'ensemble de notre chiffre d'affaires. Nous travaillons au quotidien avec Eolis, la plate-forme de services en ligne d'Euler Hermes France, pour faire des demandes d'enquêtes, des révisions de plafond de garantie et pour analyser des informations financières reçues concernant notre portefeuille clients.

**P. P. : Quels sont les bénéfices que vous retirez de cette assurance ?**

**R. C. :** Nous recherchons auprès d'Euler Hermes France la prévention, la forte expertise sectorielle, et nous sommes très satisfaits aujourd'hui de la qualité des prestations et des résultats obtenus. Nous sommes parvenus à maîtriser et à réduire le niveau de nos impayés. Notre contrat d'assurance-crédit nous a aidés à mieux organiser notre gestion du risque clients ; notre fidélité depuis plus de 20 ans en témoigne.

**Philippe Puigventos**  
Directeur des Ventes Courtage

**Euler Hermes**  
France



“

L'engagement est plus fort lorsqu'il est mutuel. Nos valeurs sont aujourd'hui partagées par **55 000 clients**, 500 partenaires et 5 400 collaborateurs...

**Riccardo Verità,**

Directeur des Ressources Humaines, Euler Hermes Italie.

... dans plus de 40 pays du monde. C'est dans la diversité de nos équipes qu'elles puisent leur richesse. C'est sur leur application au quotidien qu'elles fondent leur légitimité. Et c'est dans leur partage que réside leur finalité. Au-delà de ces valeurs pour lesquelles nous nous engageons chaque jour, notre métier constitue en lui-même un engagement. L'engagement pour une gestion responsable, aux côtés de nos clients. »



■ **Une culture commune  
qui respecte les diversités  
locales - p. 28**

■ **Des valeurs qui s'incarnent  
au quotidien - p. 30**

■ **Une confiance partagée  
avec nos clients et  
nos actionnaires - p. 32**

La politique de ressources humaines d'Euler Hermes vise à préserver la diversité culturelle du groupe, source d'enrichissement et de performance. En même temps, de multiples initiatives ont permis de faire émerger une véritable culture d'entreprise.

# Une culture commune qui respecte les diversités locales



Issu du rapprochement de sociétés leaders sur leurs marchés domestiques, présent dans quarante-trois pays, Euler Hermes est confronté à ce défi permanent que constitue la mise en œuvre d'une politique des ressources humaines harmonisée, en vue de faire émerger une culture d'entreprise partagée dans le respect des diversités locales. Depuis la création du groupe, une série d'outils a été mise en place visant à promouvoir ce double objectif, la cohésion dans la diversité, au premier rang desquels les *Intercultural Teambuilding Seminars*.

**93%**

*des collaborateurs d'Euler Hermes France estiment que leur entreprise est performante et 80 % conseilleraient à leurs amis de la rejoindre, selon un baromètre interne réalisé par la filiale française.*

## Des séminaires multiculturels

Ainsi s'est achevée en avril 2005 une série de cinq séminaires réunissant, pendant deux jours et demi, les membres du Directoire et les directeurs de la holding et des filiales d'une douzaine de nationalités. À chaque fois, l'accent a été mis sur l'échange et la compréhension de la culture de chacun. D'autres séminaires, notamment pour les fonctions transversales, reprennent ce principe. Organisés par exemple pour les fonctions informatique, finance et risque, ils permettent

de développer et diffuser des normes de qualité centrées sur l'excellence du service apporté aux clients, internes et externes. Autre initiative, en septembre 2005, vingt-quatre « hauts potentiels » d'Euler Hermes, de dix nationalités, ont été réunis pour un séminaire de *Management development*. Objectif : développer, d'une part, les compétences managériales internationales sur la base de valeurs communes à l'ensemble du groupe et d'autre part, une approche multiculturelle d'une même problématique. Enfin, en janvier 2006, un séminaire consacré aux techniques de négociation dans un environnement international a été organisé pour une dizaine de collaborateurs.

### La formation au service de l'excellence

L'élaboration d'une culture commune, fondée sur l'excellence, passe aussi par une politique active en matière de formation professionnelle. Dans ce domaine, les initiatives sont nombreuses, chaque filiale disposant de marges de manœuvre étendues pour organiser ses plans selon ses priorités. À titre d'exemple, en 2005, l'Allemagne a mis l'accent sur la sensibilisation des collaborateurs à l'utilisation de la plate-forme informatique IRP, en vue de son déploiement au printemps 2006. En France, et dans d'autres pays européens, analystes et arbitres ont reçu des formations aux normes comptables IFRS avant leur introduction.

### La mobilité, enrichissement individuel et collectif

Parallèlement, Euler Hermes a mis l'accent ces dernières années sur la mobilité internationale, source de richesse et de cohésion pour Euler Hermes. Des Comités Carrières ont été créés afin de promouvoir et d'organiser l'évolution et la mobilité des salariés au sein des filiales et du groupe. Ainsi, une cinquantaine de personnes travaillent aujourd'hui dans un pays autre que le leur et un certain nombre mènent régulièrement des missions ponctuelles dans des filiales étrangères.



## un expatrié témoigne

“ Comprendre la diversité culturelle des équipes et des pays suivis. ”

Je suis entré en 1993 chez Euler Hermes en France, où j'ai d'abord travaillé en délégation avant de rejoindre la division e-commerce. J'ai déménagé, en 2000, à Hong Kong afin de développer l'équipe Risque. J'ai ensuite été nommé Directeur des Risques pour la zone Asie. Installé à présent à Singapour, je suis également associé au développement commercial de la région Asie du Sud-Est. Sur ce marché encore restreint, nous avons concentré nos efforts sur deux axes :

la qualité de l'information, traditionnellement pauvre et chère en Asie, et la connaissance du marché local. Pour cela, nous avons recruté des collaborateurs de onze nationalités qui travaillent dans près de vingt pays. Un des défis de mon poste tient à la diversité culturelle des équipes et des pays suivis. L'Asie est trop vaste pour partager une même culture. Une caractéristique commune se dégage cependant : l'attention qu'il faut porter à l'écoute de l'autre.

### Des tournées du Directoire sur le terrain

Enfin, les *roadshows* organisés par le Directoire d'Euler Hermes pour les collaborateurs des filiales renforcent la cohésion au sein du groupe. À cette occasion, les membres du Directoire et la direction de la filiale visitée partagent avec les collaborateurs la stratégie et la traduction des objectifs du groupe dans leur travail quotidien. Les discussions plus informelles qui naissent pendant ces *roadshows* permettent en outre au Directoire de mieux saisir les préoccupations de chacun et renforcent le sentiment d'appartenance de tous à un même groupe. ■

« Nos valeurs nous guident dans nos prises de décision, dans nos relations avec nos collègues, nos clients et nos partenaires, comme en témoignent les initiatives prises dans notre groupe, que nous vous présentons ici. »

**Clemens von Weichs,**

Président du Directoire d'Euler Hermes

# Des valeurs qui s'incarnent au quotidien

**Engagement/Performance :**  
capacité à dégager le maximum de valeur ajoutée en optimisant les moyens alloués.

C'est, par exemple, la réorganisation et le développement de la force de vente et du service client entrepris aux États-Unis, depuis 2003. Cet effort a permis au groupe de croître en 2005 plus vite que le marché de l'assurance-crédit, pourtant en forte progression. Euler Hermes a ainsi renforcé sa part de marché, qui atteignait déjà 38 % outre-Atlantique. La performance de la force de vente interne est également la clé du succès du groupe en Pologne, pays où Euler Hermes détient 60 % du marché. Au Royaume-Uni, Euler Hermes a modifié sa tarification des limites de crédit en mars 2005, en remplaçant son système de forfait annuel par un tarif transactionnel composé des premiers frais d'application et des frais de surveillance mensuels pour toutes les demandes de crédit forfaitaires. D'où un bénéfice partagé par l'entreprise et ses clients. Au niveau du groupe, l'exigence de création de valeur ajoutée s'est traduite par l'amélioration du chiffre d'affaires de 6,9 % en 2005, malgré une conjoncture européenne peu dynamique. Le relèvement à « AA- » de la note attribuée par Standard & Poor's confirme la solidité financière d'Euler Hermes.

## LES VALEURS D'ALLIANZ

Les quatre valeurs fondamentales d'Euler Hermes ont été définies en pleine cohérence avec les *leadership values* d'Allianz, qui sont au nombre de cinq :

- mettre en cohérence stratégie et communication ;
- promouvoir une culture de la haute performance ;
- nous concentrer sur nos clients ;
- assurer le développement de nos collaborateurs ;
- construire grâce à la confiance mutuelle et aux retours d'expériences.

**Écoute/Parler vrai :**  
établir une communication directe et ouverte pour travailler en confiance.

Cette valeur se traduit, d'abord, par l'attention portée aux clients. À l'échelle internationale, l'écoute des besoins des multinationales a débouché sur la création de la *World Policy*, un produit qui conjugue libellés communs et capacités d'adaptation aux spécificités des réglementations et des marchés locaux. Cette valeur se vit également en interne : Euler Hermes France a réalisé en 2004 un baromètre social lui permettant d'être à l'écoute de ses collaborateurs et de mieux connaître et prendre en compte leurs souhaits professionnels. De nouvelles formations ont ainsi été créées pour accompagner les managers dans leur rôle d'animation et de communication. De plus, la Direction des Ressources Humaines a augmenté la fréquence des rencontres avec les managers, pour aborder le développement des compétences et l'évolution de leurs collaborateurs.

**Respect de l'autre/Équité :**  
donner à tous les moyens d'exercer son métier.

Le Canada est un pays où les langues française et anglaise cohabitent. Afin de respecter ce bilinguisme et faciliter la communication avec les clients, tous les outils et documents sont conçus et réalisés en anglais et en français. Au Mexique, l'accès à la base de données risques IRP depuis 2002 a placé cette filiale sur un pied d'égalité par rapport aux autres filiales et lui fournit les moyens de poursuivre son développement rapide. Aux Pays-Bas, l'accent est mis sur la formation, afin que tous les salariés soient en mesure de parfaire leur connaissance technique de l'assurance-crédit.

**Solidarité/Esprit d'équipe :**  
s'entraider dans les travaux d'équipe pour faire avancer l'entreprise.

Le développement de l'assurance-crédit en Chine, mené en coopération avec Allianz à Guangzhou constitue une parfaite illustration de cette valeur. L'équipe d'assurance-crédit est employée par Allianz, mais apporte son aide au recrutement, son support technique et son expertise. De la même façon, à l'occasion d'une panne d'électricité et de téléphone en mai et en juillet 2005, les Pays-Bas ont pu compter sur l'appui de la filiale belge, vers laquelle ont été transférés tous les appels entrants, redirigés ensuite vers les interlocuteurs néerlandais, via leurs téléphones portables. Au sein d'un groupe décentralisé, multiculturel, composé de petites et de plus grandes filiales, la solidarité est donc le lien indispensable qui permet d'agir ensemble pour proposer les meilleurs services et fidéliser les clients. ■

paroles **données**



**Paul Overeem**

PDG, Euler Hermes États-Unis



**François Le Baccon Sollier**

Responsable Formations, Euler Hermes France



**Bob Labelle**

Directeur Général, Euler Hermes Canada



**Henning Siess**

Directeur Général, Euler Hermes Hong Kong

« Déjà leader sur le marché, Euler Hermes s'est dépassé en 2005 !

Avec un chiffre d'affaires de 200 millions de dollars fin 2005, en progression de 18,6 %, Euler Hermes USA croît plus vite que son marché. Belle performance pour notre filiale américaine qui a su réorganiser sa force de vente et développer ses services aux clients. »

« Nos managers ont des idées à apporter et nous sommes là pour les entendre.

Nous accompagnons nos managers dans leur rôle d'animation et de communication, les aidons à développer les compétences de leurs collaborateurs, réfléchissons en équipe sur la reconnaissance du travail, la mobilité fonctionnelle et la communication RH. »

« Anglais ou français : au Canada nos clients ont le choix !

Afin de satisfaire au mieux nos clients, nous leur proposons de communiquer dans la langue de leur choix. Cela nous rapproche d'eux et l'assurance-crédit est ainsi comprise de tous, dans ses notions les plus complexes. »

« Euler Hermes s'appuie sur Allianz en Chine.

Sur un marché difficile à cause de la diversité des langues, des mentalités et des réglementations, il est logique de s'unir. Nous apportons notre expertise et bénéficions de la notoriété de la marque Allianz. »

**Performance**

**Écoute**

**Équité**

**Solidarité**

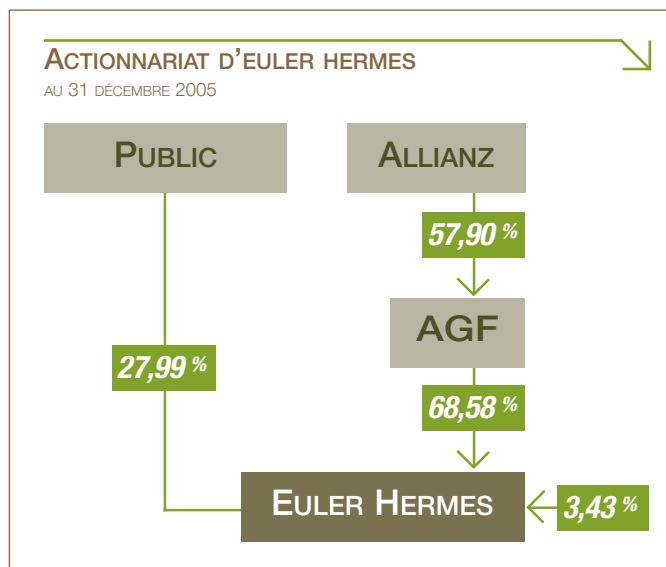
Euler Hermes développe avec ses clients et ses actionnaires des relations de confiance fondées sur le dialogue, l'éthique et la rigueur. Le groupe contribue ainsi à renforcer l'ensemble de la chaîne économique.

# Une confiance partagée avec nos clients et nos actionnaires

En sécurisant les échanges commerciaux à travers le monde, Euler Hermes accompagne le développement profitable de ses clients et optimise l'investissement de ses propres actionnaires. L'engagement du groupe vis-à-vis de ses clients se fonde en particulier sur une éthique de comportement irréprochable et un dialogue permanent. Les équipes d'Euler Hermes sont disponibles et réactives. Elles visitent régulièrement les entreprises clientes afin d'adapter leurs pratiques et leurs services aux besoins exprimés.

De la même manière, les assurés consultent Euler Hermes lorsqu'ils traitent avec un nouveau client ou développent un courant d'affaires plus important que prévu dans leur contrat. Grâce à sa capacité à cerner très tôt les risques, le groupe peut aider ses clients à réagir en cas de danger accru. En adaptant ensemble les limites de crédit à la nouvelle nature du risque, l'assureur-crédit et son client anticipent et préviennent les défaillances. Ce faisant, ils renforcent l'ensemble de la chaîne économique.

L'engagement d'Euler Hermes en direction de ses actionnaires répond au même souci de transparence et de rigueur. Les capitaux alloués au groupe par ses principaux actionnaires, AGF et Allianz, et par le public, constituent une ressource à développer et à rentabiliser de façon pérenne. Euler Hermes s'investit pleinement dans cette mission en mettant en œuvre une stratégie de développement à long terme. Le Directoire et le Conseil de Surveillance, ainsi que les différents comités qui lui sont rattachés (comité d'audit, comités des rémunérations et nominations, comité financier), se fixent des objectifs ambitieux et assument la pleine responsabilité de leurs choix stratégiques orientés vers une croissance dynamique. La visibilité que confère la cotation en Bourse d'Euler Hermes contribue à promouvoir l'assurance-crédit auprès des décideurs économiques dans le monde entier. ■



# ÉVOLUTION DU COURS DE L'ACTION

Au cours de l'exercice 2005, **l'action Euler Hermes a progressé de plus de 50 %**, soit plus que l'indice français SBF 120, qui a augmenté de 25 %.

La valeur du titre Euler Hermes est passée de 50,70 euros au 31 décembre 2004 à 76,20 euros au 31 décembre 2005. Sur cette base, la capitalisation boursière d'Euler Hermes s'élevait fin 2005 à 3,416 milliards d'euros.

Le cours de Bourse, qui a été multiplié par 3,46 au cours des trois derniers exercices, reflète la forte augmentation des résultats d'Euler Hermes et la rentabilité élevée du titre. Dans le cadre d'une économie mondiale en croissance inégale, en amélioration en Europe, plus dynamique aux États-Unis et en Asie, le groupe a développé son activité à un rythme soutenu. Les marges techniques ont encore enregistré une progression significative grâce à l'adéquation entre le business model du groupe et l'environnement économique ambiant.

La liquidité du titre Euler Hermes s'est

également améliorée au cours de l'exercice écoulé, ce qui témoigne de l'intérêt croissant des investisseurs. La moyenne quotidienne des transactions a progressé en 2005, s'établissant à 2,6 millions d'euros échangés chaque jour, soit 41 202 titres à un cours moyen de 63,43 euros.

Grâce au soutien de son actionnaire majoritaire, AGF, société du groupe Allianz, et de ses actionnaires minoritaires, Euler Hermes s'efforcera de poursuivre sa croissance commerciale dans toutes ses zones d'implantation géographiques, en préservant ses marges. Cette stratégie d'accompagnement des clients, au service d'un développement profitable de leurs activités, permettra à Euler Hermes de maintenir une rentabilité élevée dans l'intérêt partagé de l'ensemble de ses partenaires.

## COMPOTEMENT DE L'ACTION EULER HERMES AU COURS DE L'ANNÉE 2005 (Euronext™ - Compartiment A)

Mois	Total des transactions		Cours extrêmes	
	Nombre de titres	Capitaux (€ en millions)	Plus haut (€)	Plus bas (€)
Janvier	2 337 049	127 930 062	59,30	50,75
Février	914 337	53 397 281	59,90	57,10
Mars	926 764	56 439 928	64,00	58,00
Avril	1 167 460	73 304 813	64,60	60,35
Mai	850 573	51 816 907	62,90	58,85
Juin	603 825	38 415 347	65,50	61,10
Juillet	507 982	33 430 295	68,00	61,80
Août	303 729	20 447 036	68,80	64,90
Septembre	1 039 817	73 483 867	74,50	66,65
Octobre	501 330	35 604 457	75,00	68,50
Novembre	877 639	63 154 902	73,95	68,55
Décembre	682 116	52 120 484	78,00	71,80

## ÉVOLUTION DU COURS EULER HERMES ET DE L'INDICE SBF 120 ANNÉE 2005 (SOURCE : DATASTREAM)



# STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

Au cours de l'année 2005, **AGF a légèrement accru sa participation dans le capital d'Euler Hermes à 68,58 %**, suite à son choix d'opter pour le paiement du dividende sous forme d'actions, comme l'avait proposé l'Assemblée Générale du 22 avril 2005.

Euler Hermes détient une part d'autocontrôle, 3,43 %, et le public 27,99 %.

## TABLEAU ACTIONNARIAT

Actionnaires	Nombre d'actions	% du capital	Nombre de droits de vote	% de droits de vote
Total AGF	30 744 048	68,58 %	30 744 048	71,02 %
Euler Hermes (autodétention)	1 538 233	3,43 %	0	0,00 %
Public	12 547 963	27,99 %	12 547 963	28,98 %
<b>TOTAL</b>	<b>44 830 244</b>	<b>100,00 %</b>	<b>43 292 011</b>	<b>100,00 %</b>

# Présentation simplifiée du bilan et du compte de résultat consolidé

## ACTIF

(EN MILLIERS D'EUROS)

	2005 IFRS	2004 IFRS
Écart d'acquisition	109 166	102 841
Autres actifs incorporels	32 603	29 845
Placements	2 943 149	2 667 769
Part des réassureurs dans les provisions techniques	544 912	608 453
Créances d'exploitation	601 976	599 803
Autres actifs	244 710	290 679
Trésorerie et équivalent de trésorerie	221 678	102 698
<b>Total Actif</b>	<b>4 698 194</b>	<b>4 402 088</b>

## PASSIF

(EN MILLIERS D'EUROS)

	2005 IFRS	2004 IFRS
Capitaux propres du groupe	1 737 053	1 377 833
Intérêts minoritaires	7 869	24 883
Capitaux propres totaux	1 744 922	1 402 716
Provisions pour risques et charges	98 049	84 828
Emprunts et dettes bancaires	336 819	353 574
Provisions techniques non vie brutes	1 497 164	1 511 593
Dettes d'exploitation	600 881	644 699
Impôts différés passif	371 968	344 228
Autres passifs	48 391	60 450
<b>Total Passif</b>	<b>4 698 194</b>	<b>4 402 088</b>

## COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

AU 31 DÉCEMBRE 2005 (EN MILLIERS D'EUROS)

	2005 IFRS	2004 IFRS
Primes et commissions acquises	1 689 461	1 578 105
Autres produits d'exploitation	318 488	301 024
Produits financiers nets des charges	125 922	90 120
<b>Total des produits des activités ordinaires</b>	<b>2 133 871</b>	<b>1 969 249</b>
Sinistres payés et variation des provisions techniques	(689 709)	(608 462)
Charges de gestion	(747 595)	(717 944)
Résultat de la réassurance	(249 922)	(285 467)
<b>Résultat opérationnel courant</b>	<b>446 644</b>	<b>357 376</b>
Autres produits et charges opérationnelles	0	(10 162)
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>446 644</b>	<b>347 214</b>
Charges de financement	(10 121)	(22 000)
Quote-part dans les résultats des entreprises associées	8 056	5 349
Impôts sur les résultats	(158 394)	(110 680)
Résultat après impôt des activités abandonnées	0	25 713
<b>Résultat net de l'ensemble consolidé</b>	<b>286 185</b>	<b>245 596</b>
Part revenant aux actionnaires minoritaires	(109)	(2 613)
<b>Résultat net part du groupe</b>	<b>286 076</b>	<b>242 983</b>
<b>Résultat net par action</b>	<b>6,74</b>	<b>5,97</b>
Résultat net dilué par action	6,69	5,94
Résultat par action des activités poursuivies	6,74	5,34
Résultat dilué par action des activités poursuivies	6,69	5,31

Les états financiers consolidés incluant le bilan, le compte de résultat et l'annexe figurent dans leur intégralité dans le document de référence.

## SIÈGE SOCIAL : EULER HERMES

1, rue Euler - 75008 Paris - France  
Tél. : + 33 1 40 70 50 50 - Fax : + 33 1 40 70 50 17  
www.eulerhermes.com

### EUROPE ET BASSIN MÉDITERRANÉEN

#### ALLEMAGNE

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG  
Friedensallee 254  
22763 Hambourg  
Tél. : + 49 40 88 34-0  
Fax : + 49 40 88 34-77 44

Garanties fédérales pour  
Crédits à l'Exportation  
Friedensallee 254  
22763 Hambourg  
Tél. : + 49 40 88 34-91 92  
Fax : + 49 40 88 34-91 75

#### AUTRICHE

Prisma  
Kreditversicherungs-AG  
Heiligenstädter Strasse 201  
1190 Vienne  
Tél. : + 43 1 379 00 0  
Fax : + 43 1 379 00 208

#### BELGIQUE

Euler Hermes Credit Insurance  
Belgium S.A. (N.V.)  
Rue Montoyer, 15  
1000 Bruxelles  
Tél. : + 32 2 289 31 11  
Fax : + 32 2 289 32 99

#### DANEMARK

Euler Hermes Kreditforsikring  
Postboks 326  
Nyropsgade 45, 5  
1504 Copenhagen V  
Tél. : + 45 88 33 33 88  
Fax : + 45 88 33 33 89

#### ESPAGNE

Euler Hermes Crédito,  
Compañía de Seguros  
y Reaseguros, S.A.  
Paseo de la Castellana,  
n°77, 4a Planta  
28046 Madrid  
Tél. : + 34 91 417 77 67  
Fax : + 34 91 417 79 99

#### ESTONIE

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG  
Eesti filiaal  
Tina 9  
10126 Tallin  
Tél. : + 372 667 93 50  
Fax : + 372 667 9352

#### FINLANDE

Euler Hermes Luottovakuutus  
Itälähdenkatu 18 A  
00210 Helsinki  
Tél. : + 358 10 850 8500  
Fax : + 358 10 850 8511

#### FRANCE

Euler Hermes SFAC  
1, rue Euler  
75008 Paris  
Tél. : + 33 1 40 70 50 54  
Fax : + 33 1 40 70 55 78

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG,  
succursale en France  
28, rue de Berri  
75008 Paris  
Tél. : + 33 1 56 59 20 20  
Fax : + 33 1 56 59 20 21

PERFECTIS Private Equity  
27, boulevard Maesherbos  
75008 Paris  
Tél. : + 33 1 53 05 94 44  
Fax : + 33 1 53 05 94 45  
www.perfectis.fr

#### GRÈCE

Euler Hermes Emporiki SA  
109-111 Messogion Ave.  
Politia Business Center  
Building B  
115 26 Athènes  
Tél.: + 30 210 69 00 000  
Fax : + 30 210 69 00 001

#### HONGRIE

Euler Hermes Magyar  
Hitelbiztosító Rt.  
Kiscelli u. 104  
1037 Budapest  
Tél. : + 36 1 453-9000  
Fax : + 36 1 453-9009

#### ITALIE

Euler Hermes SIAC S.p.A.  
Via Raffaello Matarazzo, 19  
00139 Rome  
Tél. : + 39 06 87001  
Fax : + 39 06 8700 7000

#### LETTONIE

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG  
Latvijas filiāle  
Skolas iela 9  
1010 Riga  
Tél. : + 371 7 686 054  
Fax : + 371 7 686 055

#### LITUANIE

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG  
Lietuvos filialas  
Konstitucijos ave 7,  
LT-09308 Vilnius  
Tél.: 5 211 33 66  
Fax : 5 272 77 75

#### MAROC

Euler Hermes Acmar  
37, bd Abdelattif Ben Kaddour  
20100 Casablanca  
Tél. : + 212 22 39 84 12/14/17  
Fax : + 212 22 39 74 94

#### NORVÈGE

Euler Hermes  
Kreditforsikring  
Holbergsgate 21  
P.O. Box 6875 St. Olavs Plass  
0130 Oslo  
Tél. : + 47 23 25 60 00  
Fax : + 47 23 25 60 10

#### PAYS-BAS

Euler Hermes  
Kredietverzekering NV  
NV Interpolis  
Kredietverzekeringen  
Pettelaarpark 20  
5216 PD's-Hertogenbosch  
Tél. : + 31 73 688 99 99  
Fax : + 31 73 688 99 88

Euler Hermes Interborg NV  
Atlas Office Center  
Hoogoorddreef 5  
Postbus 12473  
1100 AL Amsterdam Z.O.  
Tél. : + 31 20 6 96 39 41  
Fax : + 31 20 6 96 30 21

#### POLOGNE

Euler Hermes Towarzystwo  
Ubezpieczen S.A.  
ul. Domaniewska 50 B  
02-672 Varsovie  
Tél. : + 48 22 385 46 84  
Fax : + 48 22 385 48 80

#### PORTUGAL

COSEC Companhia de  
Seguro de Créditos, S.A.  
Avenida da República, n° 58  
1069-057 Lisbonne  
Tél. : + 351 21 791 37 00  
Fax : + 351 21 791 37 20

#### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Euler Hermes Čescob,  
úvěrová pojišť'ovna, a.s.  
Molákova 576/11  
186 00 Prague 8  
Tél. : + 420 266 109 511  
Fax : + 420 266 109 510

#### ROUMANIE

Euler Hermes Servicii  
Financiare S.R.L.  
Str. Ion Slatineanu, nr. 5, sc.  
C. et 2, ap. 19  
Sektor 1  
010601 Bucarest  
Tél. : + 40 21 211 39 37  
Fax : + 40 21 211 39 67

#### ROYAUME-UNI

Euler Hermes UK plc  
1 Canada Square  
Londres E14 5DX  
Tél. : + 44 20 7512 9333  
Fax : + 44 20 7512 9186

Euler Hermes Guarantee plc  
Surety House  
Lyons Crescent  
Tonbridge  
Kent TN9 1EN  
Tél. : + 44 17 32 77 03 11  
Fax : + 44 17 32 77 03 61

#### RUSSIE

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG,  
Representative Office  
c/o JSC Rosno  
Ozerkovskaya nab. 30,  
Moscou, 115 184  
Tél. : + 7495 956 2105-4570  
Fax : + 7495 956 2105-4572

#### SLOVAQUIE

Euler Hermes Servis, s.r.o.  
Plynárska 1  
82109 Bratislava  
Tél. : + 421 2 582 80 911  
Fax : + 421 2 582 80 999

#### SUÈDE

Euler Hermes  
Kreditförsäkring Norden AB  
Klara Norra Kyrkogata 29  
P.O. Box 729  
10134 Stockholm  
Tél. : + 46 8 555 136 00  
Fax : + 46 8 555 136 01

#### SUISSE

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG,  
Zweigniederlassung Zürich  
Tödistrasse 65  
Postfach  
8039 Zürich  
Tél. : + 41 1 2 83 65 65  
Fax : + 41 1 2 83 65 66

## AMÉRIQUES

#### BRÉSIL

Euler Hermes Seguros  
de Crédito S.A.  
Alameda Santos, 2335 conj 51  
Cerqueira César 01419-002  
São Paulo  
Tél. : + 55 11 30 65 22 60  
Fax : + 55 11 30 65 22 71

#### CANADA

Euler Hermes Canada  
La Tour C.I.B.C.  
1155 Boulevard René-  
Lévesque Ouest  
Bureau 1702  
Montréal Québec H3B 3Z7  
Tél. : + 514 876 9656  
Fax : + 514 876 9658

#### ÉTATS-UNIS

Euler Hermes ACI Inc.  
800 Red Brook Boulevard  
Owings Mills, MD 21117  
Tél. : + 1 410 753 0753  
Fax : + 1 410 753 0952

#### MEXIQUE

Euler Hermes Seguro  
de Crédito S.A.  
Blvd. Manuel Avila Camacho  
#164, 8° piso  
Col. Lomas de Barrilaco  
Deleg. Miguel Hidalgo  
Mexico DF CP 11010  
Tél. : + 52 55 5201 7900  
Fax : + 52 55 5201 7901

## ASIE

#### CHINE

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG  
Tianjin Representative Office  
Room 905, Exchange Office  
Tower  
189 Nanjing Road, He Ping  
District  
Tianjin 300050  
Tél. : + 86 22 8319 1236  
Fax : + 86 22 8319 1237

Euler Hermes Services (HK) Ltd  
Shanghai Representative Office  
Room 2505A, Jin Mao Tower,  
88 Century Boulevard,  
Pudong  
Shanghai, 200120  
Tél. : + 8621 5047 4750  
Fax : + 8621 5047 1390

#### CORÉE DU SUD

Euler Hermes Credit  
Underwriters HK Ltd.  
Liaison Office  
Rm 1411, 14/F, Ssayong  
Platinum Bldg  
156, Cheokseon-dong  
Chongro-ku, Séoul 110 052  
Tél. : + 82 2 733 8813  
Fax : + 82 2 733 8814

#### HONG KONG

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG  
Hong Kong Branch  
Euler Hermes Credit  
Underwriters Hong Kong Ltd.  
Euler Hermes Services (HK) Ltd.  
11/F Great Eagle Centre  
23 Harbour Road  
Wanchai, Hong Kong  
Tél. : + 852 2867 0061  
Fax : + 852 2869 8655

#### JAPON

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG  
Japan Branch  
Kyobashi Nissshoku Bldg.  
7th floor  
8-7, Kyobashi, 1-chome,  
Chuo-Ku  
Tokyo 104-0031  
Tél. : + 81 3 35 38 5403  
Fax : + 81 3 35 38 5395

#### SINGAPOUR

Euler Hermes  
Kreditversicherungs-AG,  
Singapore Branch  
3 Temasek Avenue  
# 08-01 Centennial Tower  
Singapour 039190  
Tél. : + 65 6297 8802  
Fax : + 65 6297 4529

---

1, rue Euler - 75008 Paris - France  
Tél. : + 33 1 40 70 50 50 - Fax : + 33 1 40 70 50 17  
[www.eulerhermes.com](http://www.eulerhermes.com)