

ASCONE CONSEIL  
— SECURITE ECONOMIQUE —

ANJOU  
CONSULTING

&

 C & FA  
Conseils & Formateurs Associés

***« Valorisation et protection  
de votre portefeuille client »***

# Les intervenants



***Jean-Patrick GUIRAUD***

*Accompagnateur d'entreprise  
Spécialiste en sécurité économique*

***Daniel LEFEUVRE***

*Conseil en démarche de progrès  
Spécialiste en démarche qualité*

*Augmentez vos profits futurs en optimisant les  
valeurs immatérielles de l'entreprise  
(dont le capital client)*

***Toute la richesse d'une entreprise  
n'apparaît pas à son bilan***

Hommes

Informations  
Savoirs



Organisation

Échanges

# ***Le capital immatériel***

*Aujourd'hui la valeur d'une entreprise dépend avant tout de sa capacité à dégager des profits dans le futur.*

*Tout cela bien sûr sous réserve d'avoir des acheteurs potentiels...*

***Quels sont donc les éléments qui démontrent ou non la capacité de l'entreprise à générer des profits dans le futur ?***

***Exemple 1:***

***Si une part significative des clients a une situation financière qui se dégrade,  
Quelle incidence sur les profits futurs ?***

***Quels sont donc les éléments qui démontrent ou non la capacité de l'entreprise à générer des profits dans le futur ?***

*Exemple 2:*

*Si une part significative du personnel a des compétences obsolètes,  
Quelle incidence sur les profits futurs ?*

***Quels sont donc les éléments qui  
démontrent ou non la capacité de  
l'entreprise à générer des profits dans le  
futur ?***

*Exemple 3:*

*Si le système d'information n'est pas  
fiable ou est obsolète,  
Quelle incidence sur les profits futurs ?*



***Quels sont donc les éléments qui  
démontrent ou non la capacité de  
l'entreprise à générer des profits dans le  
futur ?***

*Et dans ces trois exemples les états  
financiers ne sont pas d'un grand  
secours.*

*Pour valoriser complètement une entreprise il faut donc, à côté de la valeur financière (ou capital financier), disposer d'autres valeurs qui caractériseront la capacité de l'entreprise à générer du profit dans le futur.*

# ***Quelles sont ces valeurs à prendre en compte ?***

Les plus citées :

- Le capital Organisationnel (valeur de l'organisation de l'entreprise),
- Le capital Clients,
- Le capital Humain,
- Le capital Technologique ou Métier,
- Le capital Système d'information.

# ***Quelles sont ces valeurs à prendre en compte ?***

Autres valeurs citées:

- Le capital Marque,
- Le capital Partenariats,
- Le capital Actionnaires,
- Le capital de Connaissances ou Savoir,
- Le capital Réputation,
- La capital Sociétal et Environnemental.

# ***Comment réfléchir aux valeurs immatérielles de votre entreprise***

- Faire faire un diagnostic par un conseil
- Réaliser une auto-évaluation avec votre équipe

# ***Concept de l'auto évaluation***

- C'est une démarche fondée sur le constat et basée sur des faits.
- C'est un travail d'équipe qui donne un nouvel élan à l'entreprise.

# ***Résultats de l'auto évaluation***

**Les résultats de cette auto évaluation vous  
permettrons de valoriser chaque thème  
via une note issue de vos constats  
et ensuite de formaliser votre plan d'actions.**

# ***Réflexions sur le Capital Client***

## ➤ **Le Portefeuille Client**

Objectif : Disposer d'un portefeuille clients conséquent, équilibré et qui se renouvelle régulièrement.

## ➤ **La fidélité de la clientèle de votre portefeuille**

Objectif : Disposer d'une clientèle fidèle qui assure une récurrence du C.A.



# ***Réflexions sur le Capital Client***

- **La Solvabilité de la Clientèle de votre portefeuille**  
Objectif : Disposer d'une clientèle sans incident de règlement.
  
- **La Pertinence du fichier Clients**  
Objectif : Disposer d'un maximum d'informations sur chaque client afin de mieux le connaître et faciliter la relation client.

# ***Réflexions sur le Capital Client***

## ➤ **Le Suivi du portefeuille Clients**

Objectif : Disposer d'un portefeuille clients suivi et entretenu en permanence

## ➤ **L'adéquation Clients – Produits et/ou Prestations**

Objectif : Disposer de produits en adéquation avec les besoins actuels des clients.

# *La valorisation*

## ➤ **Diagnostic**

Points forts / points faibles / note du conseil

## ➤ **Auto-évaluation (Note sur 20 - **votre note**)**

Note inférieure à 10 : La valeur du portefeuille client n'apporte rien à l'entreprise, c'est même un risque pour la pérennité.

Plus la note tend vers le 20, plus la valeur du portefeuille client est un gage de pérennité.

# ***La protection***

## ➤ **Les risques**

Bien les apprécier pour adapter les réponses

## ➤ **Les bonnes pratiques**

Bien les appliquer pour réduire les risques

# Enjeux

Hommes

Savoirs

**Éviter les fuites**



Échanges

**Préserver**

- Les savoir-faire
- Les avantages concurrentiels
- L'entreprise
- Les emplois

# Risques d'entreprise

**ALEA POSITIF**

Risque **pris**, et donc  
« **NORMAL** »

**ALEA  
NEGATIF**

Risque **encouru**

Acceptation

Transfert

Réduction

**92 %**

des salariés français  
sont incapables de  
détecter une tentative  
de phishing

(Etude INTEL SECURITY-EC3 2014)

**37 %**

Vols ou disparition  
de matériels

(Étude DELL 2014)

**30 %**

Erreurs d'utilisation

(Étude DELL 2014)

# Risques liés au portefeuille client

## Détournement

- Salarié mécontent
- Salarié licencié
- Prestataire externe

## Numérique

- Vol pour revente
- Vol ciblé
- Altération



# Bonnes pratiques

## Préventives

Réflexion préalable

Sensibilisation

Segmentation

- **Quel type d'informations est détenu par qui ?**
- **Quelles sont les cibles sensibles ?**
- **Quelles sont les situations sensibles ?**
- **En quoi ces informations peuvent intéresser un tiers ?**



# Segmentation

« **Besoin d'en connaître** »

**Cloisonner** le fichier client

- ✓ **Secteur géographique**
- ✓ **Type de produits**
- ✓ **Etc.**

# Bonnes pratiques

## Techniques

Sécurisation des accès  
Sécurisation du stockage  
« Taggage »

- ✓ **Surveiller** ses outils numériques mobiles
- ✓ **Les neutraliser** en cas de non utilisation prolongée
- ✓ Utiliser des **mots de passe** robustes & différenciés
- ✓ Etre prudent face aux **mails** et **SMS spontanés**

- ✓ **Sauvegarder** ses données
- ✓ **Crypter** les données sensibles



## **Marquage** des fichiers

- ✓ **Simple**
- ✓ **Signature électronique**

## **Introduction** dans un fichier de

- ✓ **données spécifiques**
- ✓ **données avec erreurs**

# Bonnes pratiques

## Juridiques

Clauses des contrats

Plaintes

Confidentialité

Non concurrence

Restitution obligatoire de documents

En justice : civile & pénale

Auprès d'institutions spécialisées

# Face aux risques, l'entreprise n'est pas seule

- ✓ Les services de l'État en charge de la sécurité économique
  - La **DGSI**
  - La **Gendarmerie**
  - La **DPSD**
  
- ✓ Les réseaux consulaires
  
- ✓ D'autres contacts institutionnels
  - Le **Commissariat à l'Information Stratégique et à la Sécurité Economique (CISSE)**
  - La **DIRECCTE**
  - **ANSSI**
  - **INPI**
  - **CNIL**
  - **UBIFRANCE**

# En matière de sécurité

## LES MENACES SONT REELLES

~~PARANOÏA~~

ni

~~NAÏVETE~~

mais

**BON SENS**

**VIGILANCE  
PERMANENTE**

# En matière de sécurité

La principale zone de risque est

**humaine**

et

L'important, ce sont

**les bonnes pratiques**

