

## Avantages

Groupecho Canada est reconnue comme un leader de la gestion des comptes clients en impartition. Ses experts peuvent assumer à distance ou à l'interne la gestion d'un service, en partie ou en totalité, avec un enthousiasme et une efficacité hors du commun. En confiant la gestion de ses cartes de crédit à Groupecho Canada, Groupe BMR bénéficie de nombreux avantages :

- Les intervenants de BMR n'ont pas à faire la gestion quotidienne de leur carte de crédit, ce qui allège beaucoup leur charge de travail. Par ailleurs, la communication entre les deux parties est excellente.
- Au niveau financier, déjà à sa deuxième année, le portefeuille client de BMR était très bon.
- Groupe BMR n'a pas à embaucher de nouvelles ressources.
- Groupecho Canada fait un suivi régulier. La gestion de l'impartition des cartes BMR est donc entre bonnes mains.
- Étant des spécialistes en la matière, Groupecho Canada est en mesure de réduire et de maintenir le délai moyen de recouvrement des comptes BMR, en plus de réduire le nombre des mauvaises créances.
- Confier l'impartition de ses comptes clients à Groupecho Canada permet à BMR de réduire ses dépenses directes et indirectes.

## En résumé

L'impartition de la mise en place et de la gestion de la carte de crédit BMR chez Groupecho Canada a été source de satisfaction absolue d'une part comme de l'autre. Groupecho Canada et Groupe BMR se réjouissent toutes deux de la tournure des événements et saluent cette nouvelle collaboration. En plus de réaliser des économies de temps au chapitre de la gestion d'une équipe, Groupe BMR réalise des économies de coûts dans la gestion de son portefeuille client. « Nous avons particulièrement apprécié l'approche de Groupecho très orientée vers le client. Non seulement on n'a jamais l'impression de les déranger, mais, en plus, ils sont toujours contents de nous parler et de venir nous voir. C'est là qu'on voit que ça ne prend parfois qu'un seul individu à l'intérieur d'une organisation pour faire toute la différence, imaginez maintenant quand c'est toute une équipe! », de conclure M. Rocheleau.



**Pour découvrir comment Groupecho Canada peut aider votre entreprise, téléphonez au 514 335-3246 ou au 1 800 363-2809.**

N'hésitez pas à visiter notre site Internet au [www.groupecho.com](http://www.groupecho.com).  
Ou venez suivre nos conseils sur notre blogue au [www.groupecho.com/blog](http://www.groupecho.com/blog).

**GROUPEcho** **ECO**  
CANADA

Étude de cas

Groupecho Canada assiste  
BMR Le Groupe dans l'implantation  
d'une nouvelle carte de crédit

---

**BMR**

# Qui est **BMR** **Le Groupe ?**

Groupe BMR est un regroupement d'enseignes, le deuxième en importance au Québec dans le domaine de la distribution et de la vente de matériaux de construction et de produits de quincaillerie. À ce jour, le groupement corporatif québécois compte près de 200 marchands/membres qui exploitent autant de centres de rénovation dans les provinces du Québec, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard et de l'Ontario.

En plus des quelque 200 personnes travaillant à son centre administratif et dans ses entrepôts, BMR bénéficie de l'expertise de plus de 4 500 employés permanents à l'emploi des nombreux marchands/membres. Plus qu'une brillante réussite entrepreneuriale, BMR Le Groupe s'inscrit au patrimoine commercial de la province avec une histoire qui remonte à plusieurs décennies.

Alors que l'Expo 67 bat son plein, un groupe de commerçants discutent de pouvoir d'achat dans le domaine des matériaux de construction et décident de s'unir pour former UNION-SIX. L'annonce du regroupement fait son chemin et, moins d'un an plus tard, une douzaine de membres joignent les rangs. Force est maintenant de trouver un nouveau nom, et les associés opteront pour Groupe B.M.R. inc. (une abréviation de *bois, matériaux et rénovation*).

Au cours des deux décennies suivantes, l'entreprise ne cesse de s'accroître, toujours vers un même but : augmenter le volume des achats et offrir aux membres des économies d'échelle, notamment grâce à des ententes stratégiques avec des regroupements semblables de l'Ontario et de l'Ouest canadien. Les années 90 voient naître le développement d'un nouveau concept de magasin, des rénovations majeures au siège social et la mise sur pied d'un réseau de distribution de produits de quincaillerie.

Aujourd'hui, avec ses 350 000 pieds carrés d'entreposage pour la quincaillerie, ses 100 000 pieds carrés d'entreposage intérieur pour les matériaux, son 1,5 million de pieds carrés de cour à bois, les 70 remorques identifiées à ses couleurs et ses 16 tracteurs, BMR Le Groupe témoigne assurément de *la force... de la rénovation*.

---

## Avant l'intervention de Groupecho

Depuis 10 ans, Le Groupe BMR offrait déjà aux clients de ses membres/marchands une carte de crédit à son nom pour l'achat de biens en magasin. Mais la relation avec ses émetteurs de cartes n'étant pas toujours au beau fixe, BMR devra s'adresser tour à tour à plus d'un d'entre eux pendant cette période.

La particularité de la situation de Groupe BMR, qui constitue depuis les débuts un désavantage de taille, réside alors dans le fait qu'elle doit constamment négocier avec la compagnie émettrice les plans de financement des clients et les frais des marchands. Trouver un terrain d'entente s'avère toujours laborieux et, en bout de ligne, la relation entre BMR et son fournisseur du moment mène invariablement à une insatisfaction et, ultimement, à la demande de résiliation du contrat par l'une ou l'autre des deux parties.

BMR est confrontée, d'une part, à l'indifférence et à la frustration des gens de la compagnie émettrice, de moins en moins confortable avec la gestion du portefeuille,

et elle subit, d'autre part, les plaintes des clients et l'insatisfaction de ses marchands. Prise entre deux feux, BMR peine à obtenir un minimum de contrôle et de suivi, particulièrement sur le plan du service à la clientèle.

Ainsi, en juillet 2010, le Groupe se trouve au pied du mur : son émetteur de cartes lui annonce qu'il ne renouvellera pas son entente aux termes du contrat six mois plus tard. BMR doit une fois de plus se mettre à la recherche d'un nouveau fournisseur.

## Recherche de solutions

Dès lors, BMR confie à monsieur Daniel Rocheleau, son vice-président aux finances, la responsabilité de trouver une solution où BMR pourrait garder la haute main sur la gestion du portefeuille de carte de crédit. Ce dernier entrevoit d'abord la perspective de racheter le portefeuille de ses clients à la dernière compagnie émettrice de sa carte de crédit, puis il songe à faire appel à un émetteur plus générique parmi les joueurs principaux de l'industrie. Mais aucun des deux cas ne permettrait à BMR d'avoir

davantage de contrôle sur son programme. Vient ensuite l'idée de développer et de gérer le programme de crédit à l'interne.

M. Rocheleau entreprend alors les recherches pertinentes à la création d'une carte de crédit privative. Pour l'aspect légal, il contacte un cabinet d'avocats montréalais spécialisé en droit bancaire et en services financiers. À la lumière de l'information reçue, il comprend que BMR devra déployer toute une équipe interne de spécialistes pour arriver à ses fins, aussi rejette-t-il cette option sans hésitation.

Revenu à la case départ, M. Rocheleau se tourne alors vers deux intervenants majeurs dans le domaine de l'évaluation du crédit. Le premier, un joueur principal de l'industrie, réputé pour la qualité de ses services, néglige d'assurer un suivi adéquat avec Groupe BMR à la suite de leurs rencontres. Le second, Groupecho Canada, démontre immédiatement sa motivation et son intérêt dans ce projet. M. Rocheleau comprend, à travers l'attitude positive de Groupecho Canada et l'importance que cette dernière semble accorder à l'échéancier proposé par le Groupe, qu'il vient enfin de trouver le partenaire, celui qui fera partie intégrante de l'équipe BMR.

# Avec l'aide de Groupecho Canada, l'implantation de la carte de crédit BMR a pu être réalisée en moins de trois mois. Un temps record!



Deux mois de rencontres et de négociations suffiront à Groupe BMR pour arrêter son choix sur Groupecho Canada. « Les directeurs que nous avons rencontrés chez Groupecho ont été très ouverts et il a été très facile de s'entendre avec eux dès le début », explique Daniel Rocheleau. « En plus, Groupecho, avec l'aide de TransUnion, a été vraiment flexible lorsqu'il a été temps d'établir les paramètres de l'arbre de décision afin de déterminer la gestion du risque client. »

Du côté de Groupecho Canada, l'intégration de la nouvelle solution chez Groupe BMR a été assurée par monsieur Eric Gortler, directeur principal, solutions clients et gestion du risque.

## Solutions proposées par Groupecho

Après avoir procédé à une analyse détaillée du projet, Groupecho Canada a proposé à BMR un service d'impartition de la gestion des comptes clients, incluant un service clé en main relativement à l'octroi de crédit. De l'implantation de la carte de crédit BMR à l'approbation du crédit, jusqu'à l'encaissement des chèques, Groupecho Canada a les rênes bien en main pour piloter chacun des aspects du projet :

- Création du formulaire de demande d'adhésion;
- Création de la politique de crédit;
- Octroi de crédit et suivi (étude du dossier de crédit consommateur et commercial, approbation du crédit);
- Gestion des comptes clients (comptabilité, plainte, gestion de la limite sur carte);
- Gestion du service à la clientèle pour les clients et les marchands (soutien technique, en cas de problème avec la carte);
- Retour de crédit;

- Gestion de risque, si le client est en recouvrement (faillite, compte en recouvrement, dépôt volontaire, etc.).

Grâce à un accès direct aux systèmes informatiques de BMR, Groupecho Canada peut, entre autres choses, assurer une administration efficace et dynamique, notamment en matière de fraude. Cette gestion informatique, effectuée par Groupecho Canada en toute transparence au nom de BMR, et la solidité du service permet par ailleurs d'obtenir une approbation de carte de crédit instantanée, dans le cas d'un consommateur, ou en une trentaine de minutes pour le commercial. Dans les deux cas, il est possible de porter immédiatement ses achats à son compte BMR.

## Implantation de la carte de crédit BMR

Avec l'aide de Groupecho Canada, l'implantation de la carte de crédit BMR a pu être réalisée en moins de trois mois. Un temps record! En effet, Groupecho Canada a reçu le mandat vers la mi-octobre 2010 et, avant la fin de janvier 2011, les premières transactions avec la nouvelle carte de crédit BMR étaient effectuées. Le projet n'aurait jamais atteint aussi rapidement un tel résultat n'eût été la rigueur du processus de Groupecho Canada et de son intervention dans le projet.

Plusieurs étapes ont été nécessaires à la réalisation d'un tel exploit :

- Recherche d'information pour s'assurer que Groupe BMR est en droit d'offrir une carte de crédit privative (étape effectuée par BMR);
- Recherche d'information d'aspect juridique : élaboration des formulaires de demande de crédit et des conventions de crédit conformément à la *Loi sur la protection du consommateur*;

- Élaboration de l'arbre de décision avec Groupecho Canada et TransUnion (étape effectuée conjointement);
- Programmation du logiciel par l'équipe informatique de Groupe BMR qui sera utilisé pour déterminer si les clients peuvent obtenir la carte de crédit, tel que suggéré judicieusement par Groupecho Canada (étape effectuée conjointement);
- Lancement de la carte BMR pour les particuliers;
- Instauration d'une période de tests dans certains magasins : test d'ouverture de compte sans transaction;
- Migration vers la version finale du logiciel;
- Déploiement du projet dans l'ensemble des magasins du Groupe BMR;
- Lancement de la carte de crédit à l'intention des entreprises.

De nombreux facteurs permettent à Groupecho Canada de se démarquer dans ce projet, mais plus particulièrement sa flexibilité, sa capacité d'adaptation et l'envergure de ses services en termes de diversité. Les dirigeants de Groupe BMR ne sont pas avares de commentaires quand vient le temps d'exprimer leur satisfaction. Daniel Rocheleau explique : « Les intervenants de Groupecho Canada se sont adaptés rapidement, non seulement à notre secteur d'activités, mais également à notre structure déjà en place. En outre, leurs représentants au service à la clientèle sont en mesure de répondre à tous nos clients, quelle que soit la langue, quel que soit l'endroit. »

Groupe BMR a compris à quel point Groupecho Canada était « pro-client » et offrait un service à la clientèle exceptionnel en constatant que cette dernière répondait à chacune des lettres reçues des clients, même celles envoyées par la poste.