



Olivier ORIA

Banques, assurances, sociétés de prévoyance, caisses de retraite, mutuelles, autres établissements financiers... Tous ont besoin de suivi, de mises à jour sur les coordonnées et le statut de leurs clients. Et parce que l'information parfois se perd ou n'est pas facilement accessible, des spécialistes de l'enquête civile sont là pour faire la lumière. Explications avec ATER, acteur majeur sur ce marché. Entretien avec Olivier Oria, directeur général.

ATER

Enquêtes civiles

« Retrouver, localiser, qualifier »

Olivier Oria, dans quelle mesure peut-on dire qu'ATER est aujourd'hui un leader sur le marché de l'enquête civile ?

ATER, qui existe depuis 30 ans, réalise plus de 200 000 recherches chaque année, 12 millions d'euros de chiffre d'affaires, 150 collaborateurs dont 125 enquêteurs civils, tous titulaires d'une carte professionnelle et d'une autorisation d'exercer délivrée par le CNAPS.

Aujourd'hui, votre actualité, c'est la diversification, et l'élargissement de votre offre...

En effet nous nous sommes longtemps focalisés exclusivement sur le recouvrement et le contentieux, dans le cadre de la recherche de débiteurs. Cela nous a permis de travailler avec les plus grands acteurs du secteur bancaire. Puis en 2007, nous avons élargi notre panel d'offres en nous intéressant notamment à la loi sur la déshérence.

Concrètement, quels sont les besoins de vos clients en la matière ?

On nous demande de retrouver une personne, de la localiser afin de permettre d'établir un contact direct. Lorsque la personne recherchée est décédée on nous mandate aussi pour la recherche de notaires, héritiers, bénéficiaires, ayants droit. Nous avons aujourd'hui une relation privilégiée avec les plus grands acteurs du secteur de l'assurance, concernés par cette loi dès 2007. Nous avons acquis une vraie notoriété sur le marché, ce qui nous a d'ailleurs valu de participer au rapport récent à l'Assemblée Nationale. Nous sommes déjà associés par les banques à partager leur réflexion sur la problématique de la déshérence, depuis janvier 2016.

Cela fait-il de votre offre un produit particulièrement abouti ?

Absolument. Nous proposons une offre

sur toute la chaîne de la gestion du risque clients, depuis début 2017 par le biais de notre nouvelle entité **PND Déshérence Solutions**. Nous proposons notamment de révéler les décès des clients enregistrés. Cela suppose bien entendu de savoir gérer certaines difficultés techniques. Par exemple le fichier des personnes décédées issu du RNIPP n'existe que depuis 1978, un assuré décédé en 1974 ne peut être connu. A nous d'apporter une solution, soit pour que le client nous confie en direct son fichier, soit pour que nous agissions en complément du dispositif AGIRA (qui lui aussi ne matche que des « cas parfaits » et ne prend pas en compte les risques d'homonymie, erreurs de dates de naissance, nom de jeune fille, etc.). Cette première étape est accessible à partir de quelques euros.

Et pour les clients toujours vivants, comment les suivre ?

Nous proposons une veille, afin de pouvoir informer notre partenaire du décès en temps réel. Cela lui permet d'avoir en main une base de données à jour. Notre prestation est modulable et dissociable en fonction des besoins spécifiques de nos partenaires et peut intégrer la mise à jour des coordonnées et la recherche successorale.

Comment expliquer que vous puissiez réaliser ce que certains clients ne peuvent faire en interrogeant AGIRA ?

Nous avons développé des systèmes experts, des algorithmes capables de recouper des informations, faire des croisements. Nous travaillons du reste sur la phonétisation. Bref, nous sommes experts dans un domaine où les démarches ne s'improvisent pas.