



**Discours de Fabrice PESIN, Médiateur national du crédit,  
Président de l'Observatoire du financement des entreprises**

***Remise de l'évaluation de la mise en œuvre des 5 mesures prises par la FBF pour  
améliorer les relations banques-TPE/PME***

***- Mercredi 25 novembre 2015 -***

Messieurs les Ministres,  
Mesdames et Messieurs,

C'est un grand honneur pour moi, en tant que président de l'Observatoire du financement des entreprises, de vous remettre, Messieurs les Ministres, l'évaluation de la mise en œuvre des mesures prises par la Fédération bancaire française pour améliorer les relations entre les banques et les TPE/PME. En juin 2014, lors de la remise d'un précédent rapport de l'Observatoire consacré aux TPE, la FBF a proposé 5 mesures pour améliorer le dialogue entre les banques et les entreprises, 5 mesures de bon sens. Je me permets de les rappeler brièvement :

1. Répondre rapidement à toute demande de financement, sous 15 jours ouvrés à partir du moment où le dossier est complet
2. Expliquer le refus de crédit au client TPE
3. Indiquer les recours existants en cas de dénonciation ou refus de financement
4. Développer une meilleure information sur le financement du court terme
5. Favoriser une plus grande stabilité des conseillers TPE dans leurs fonctions.

Afin que ces engagements soient crédibles aux yeux des uns et des autres, leur mise en application effective se devait d'être évaluée, ce qui vient d'être fait par l'Observatoire du financement des entreprises à partir d'enquêtes et de multiples auditions des organisations patronales et établissements bancaires. Il apparaît que la mise en œuvre de ces mesures a conduit à des améliorations significatives – ce dont il faut collectivement se féliciter -, améliorations qu'il faut évidemment prolonger et amplifier, plus particulièrement sur certains points :

- **Les délais de réponse aux demandes de crédit** représentent un sujet extrêmement sensible pour les entrepreneurs. Statistiquement, si les réseaux bancaires conviennent de répondre à environ 90% des demandes de crédit en moins de 15 jours ouvrés, 10% des dossiers de TPE n'ont pas reçu de réponse dans ces délais et cette proportion semble un peu plus élevée pour les PME. Les 90% représentent une statistique tout à fait satisfaisante, mais 10% appliqués à environ 1 million de demandes de crédit par an, ce n'est pas négligeable. Et le ressenti au sein du monde entrepreneurial est plus sévère. En effet, ces délais sont d'autant moins compris par les entrepreneurs que lorsque leur trésorerie est tendue, chaque jour compte. Or c'est justement parce que la situation financière est délicate que la banque va avoir besoin de plus de temps pour un examen approfondi et la proposition d'un montage plus complexe, avec appel à des garanties extérieures ; c'est cette situation tendue de l'entreprise qui rend l'attente quasi-insoutenable pour un dirigeant. L'hypersensibilité des entrepreneurs sur ce sujet des délais de réponse conduit d'ailleurs à une certaine résonance, y compris médiatique, de certains cas qui ne sont pas majoritaires mais qui existent pourtant bien.

Il est donc nécessaire que les banques poursuivent leurs efforts pour répondre en moins de 15 jours ouvrés à une proportion encore plus élevée des demandes de crédit, y compris les demandes de crédit venant de situations compliquées à analyser. Cela devrait passer notamment par une amélioration du suivi et de l'analyse des dossiers complets qui ne reçoivent pas actuellement de réponses en 15 jours ouvrés, et par une accélération du traitement des dossiers les plus complexes.

Par ailleurs, les banques peuvent aussi progresser sur l'information des clients sur le caractère complet de leur dossier. Là aussi, il y a un aspect psychologique à ne pas

négliger. Le ressenti des entrepreneurs sur la durée de réponse peut être biaisé par le fait que le moment où le dossier est jugé complet par la banque ne leur est pas toujours signifié ! Or il y a des attentes de la part de la clientèle professionnelle pour être mieux informée des différentes étapes du traitement de leur demande : de plus en plus d'entrepreneurs entendent parler de « comité de crédit » ou de « comité des engagements », cela reste assez obscur pour des entrepreneurs qui jusqu'ici croyaient que leur chargé de clientèle avait le pouvoir de dire oui. Pour être concret, les entrepreneurs désirent éviter de se retrouver dans un « tunnel » de plusieurs semaines sans aucune information, les auditions l'ont bien montré et j'ai pu observer que plusieurs banquiers avaient bien relevé ce point.

- Le deuxième point sensible pour les entrepreneurs porte sur **la rotation jugée excessive de leur chargé de clientèle**. Les chefs d'entreprise vivent souvent très mal le départ de leur conseiller clientèle et son remplacement par un nouveau chargé de compte, qui ne connaît pas aussi bien leur dossier. Il faut reconnaître que le *turnover* de cette population peut apparaître élevé dans certains territoires, notamment en Ile de France.

L'enjeu de cette question est aujourd'hui bien perçu par les banques, qui ont toutes, sans exception, intégré l'intérêt qu'elles avaient à réussir à stabiliser leur personnel, à la fois en termes d'image, et aussi en termes d'efficacité des équipes. Les banques ont mis en place plusieurs mesures pour accroître la durée moyenne de poste et favoriser les transitions entre chargés de clientèle. De nombreux réseaux se sont ainsi donné l'objectif de durées de postes standards de 4 ans. L'impact de ces nouvelles politiques RH des banques mettront du temps à être pleinement perçu par les entrepreneurs qui ont d'ailleurs encore le sentiment d'une rotation assez élevée des chargés de clientèle. Les efforts engagés en matière d'une plus grande stabilité des chargés de clientèle doivent être poursuivis.



- Je me permets de signaler deux autres points, peut-être un peu moins prégnants au niveau des entrepreneurs, mais qui ont leur importance :
  - Il serait souhaitable que les banques informent plus les entrepreneurs lors des entretiens oraux de refus de crédit au niveau du chargé de clientèle, lorsqu'une incompréhension est détectée, de la possibilité de s'entretenir avec un responsable de la banque. C'est très utile pour gérer les situations délicates.
  - Il est indispensable que les banques informent systématiquement en cas de refus de crédit – par écrit ou oralement – les entrepreneurs de la possibilité de recourir à la Médiation du crédit aux entreprises. C'est lorsqu'elle est transmise au moment même du refus de crédit que l'information sur les voies de recours est la plus utile pour le chef d'entreprise.

Voilà, Messieurs les Ministres, le premier bilan que nous pouvons tirer de ces 5 mesures de bons sens, très utiles à mes yeux pour améliorer concrètement le dialogue entre banquiers et chefs d'entreprise. Je tiens pour finir à remercier l'ensemble des membres de l'Observatoire, et tout particulièrement les représentants des établissements bancaires et les représentants des entrepreneurs, d'avoir participé à ce bel exercice collectif d'évaluation, dont les échanges très nourris permettront, j'en suis sûr, une bonne appropriation par les uns et les autres.

Je vous remercie pour votre attention.