Médiation du crédit aux entreprises

Deloitte.

In Extenso

Baromètre de la confiance des TPE envers leurs banques

Juillet 2017

INITIATEURS

Médiation du crédit aux entreprises

In Extenso

Deloitte.

PRESTATAIRES

MOAI INSTITUT D'ÉTUDES groupe the links

TrustInside® MESURER & RENFORCER LA CONFIANCE

Intervenants

Fabrice PESIN

Patrick ROTHE

Patrice de VILLEROY

Antoine de RIEDMATTEN

Le marché des TPE

3,6 M DE TPE

Dont 1,2 M
DE MICRO-ENTREPRENEURS

3%
DE CROISSANCE ANNUELLE (effectif net)

250,2 Mds €
Encours de crédit aux TPE

+4,7%
DE CROISSANCE ANNUELLE

7 Mds €
PNB DU MARCHÉ PRO POUR LES BANQUES

Sources : INSEE, Banque de France,RSI, Deloitte

Méthodologie

Une approche quantitative…

4 372 dirigeants de TPE interrogés en mars 2017

- **3 877** questionnaires en ligne
- Et **495** questionnaires par téléphone

Les résultats ont été redressés selon la répartition des TPE en termes d'activité principale et d'effectifs dans la base de données SIRENE de l'INSEE.

…et qualitative

4 tables rondes avec des chargés de clientèle bancaires (Paris, Lyon et Nantes)

Un échantillon représentatif des TPE (artisans, commerçants, petits industriels, professions libérales…) en termes d'activité et de taille

Secteur d'activité principale

Industrie manufacturière, industries extractives et autres	6,5%
Construction	**13,8%**
Commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration	**29,5%**
Information et communication	3,7%
Activités financières et d'assurance	3,6%
Activités immobilières	3,7%
Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien	**17,5%**
Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale	13,6%
Autres activités de services	8,1%

Taille de l'entreprise

0 salarié	70,8%
1 à 9 salariés	25,1%
10 à 49 salariés	4,2%

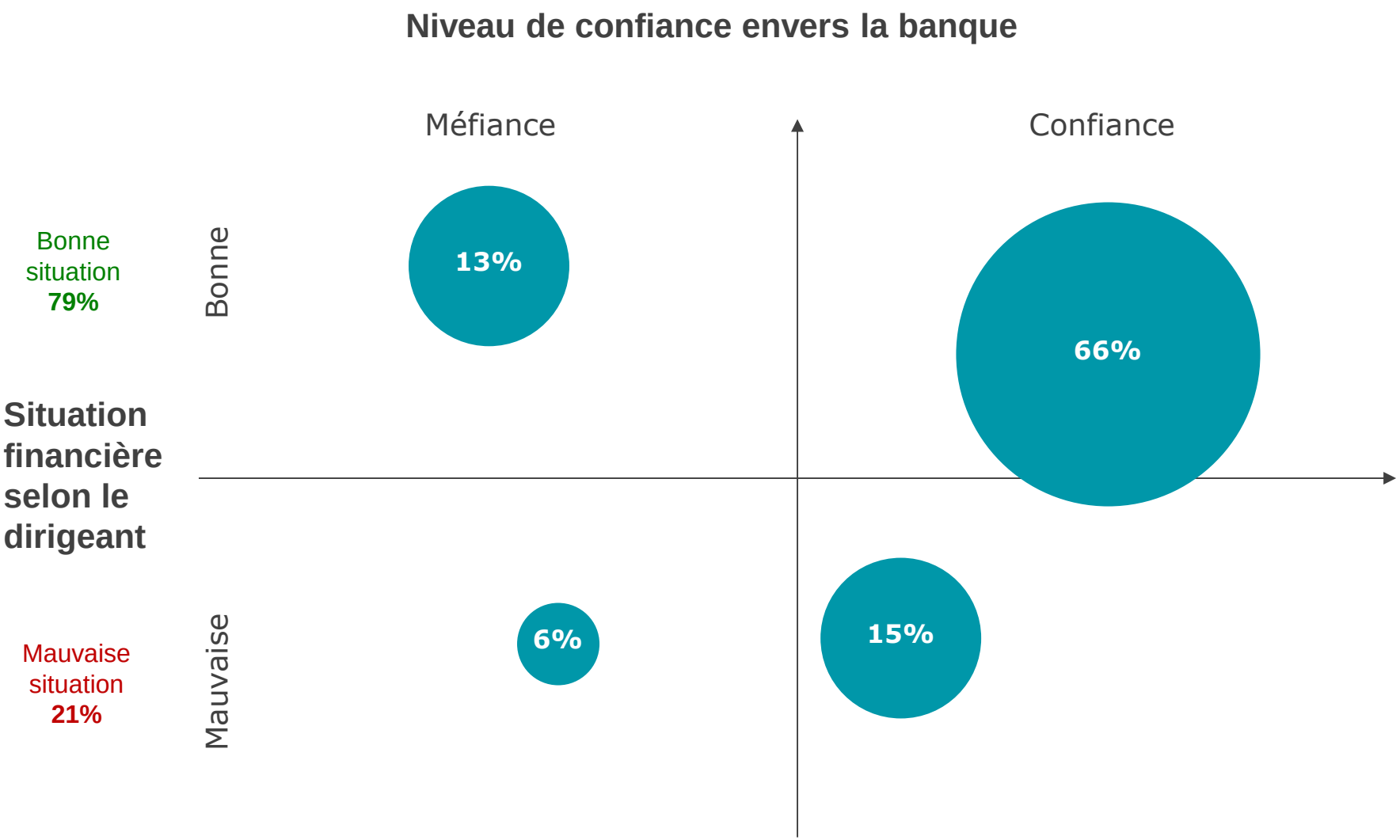
Base : ensemble : 4372

Un bon niveau de confiance des TPE
envers leur banque

80,6% des dirigeants de TPE **font confiance** à leur banque professionnelle

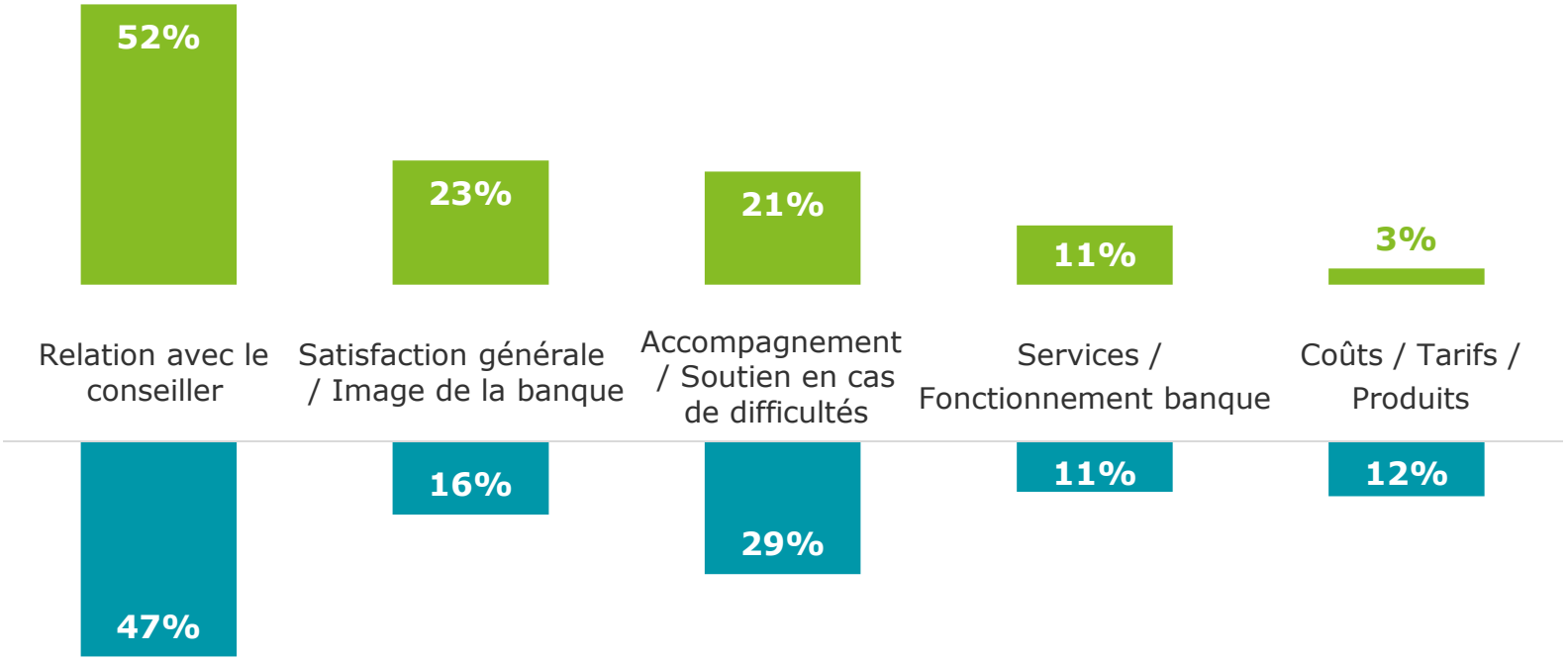
dont totalement 26,4%

Un niveau de confiance qui n’est pas systématiquement liée à la situation financière actuelle



Un niveau de confiance qui est influencé par…

Q. Pourquoi faites-vous « totalement / plutôt » confiance à votre banque ?



Q. Pourquoi faites-vous « plutôt pas ou pas du tout » confiance à votre banque ?

Le conseiller :
la raison majeure du changement de banque Pro

Pour les 32,1% de TPE qui ont déjà changé de banque, les raisons ont été :

59,8%
Manques au niveau du conseiller (de compétence, de suivi…)

21,4%
Refus de financement (pro. / privé)

15,2%
Offre (Prix des services, offre concurrente plus attractive)

Le conseiller : une perception clivante
qui se retrouve dans la relation de confiance

oui non

78,1% des dirigeants de TPE **font confiance à leur conseiller professionnel**

oui non

86,1% des dirigeants de TPE **pensent que leur conseiller pro leur fait confiance**

La nécessité d'une relation stable :

Plus le turnover des conseillers est élevé, plus la confiance envers la banque décroit

Q. Depuis 3 ans, combien de conseillers professionnels différents avez-vous eus dans votre banque principale, y compris celui que vous avez aujourd'hui ?

1 seul conseiller **depuis 3 ans** 39,7%

Confiance banque **86,4%**

2 à 3 conseillers 54,5%

Confiance banque **79,3%**

4 conseillers et plus 5,9%

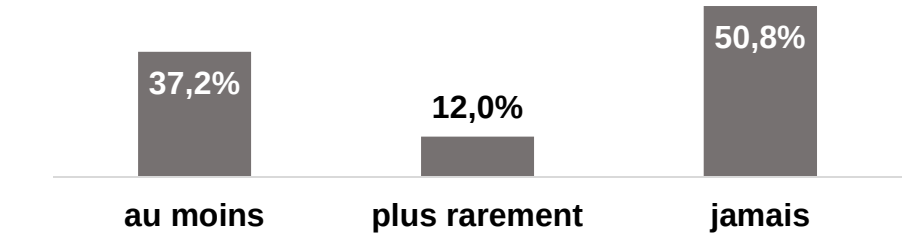
Confiance banque **58,8%**

L'impact de l'appel de courtoisie

Une corrélation directe avec la confiance
Un moyen d'être attentif à la situation financière des TPE

Q. Votre conseiller bancaire professionnel vous contacte-t-il par courtoisie, juste pour savoir si tout va bien ?

49,2% des dirigeants de TPE indiquent que **leur conseiller bancaire pro les contacte par courtoisie**



totalement confiance banque 63,2%

16,6% des TPE en situation financière très mauvaise

pas du tt confiance banque 81,6%

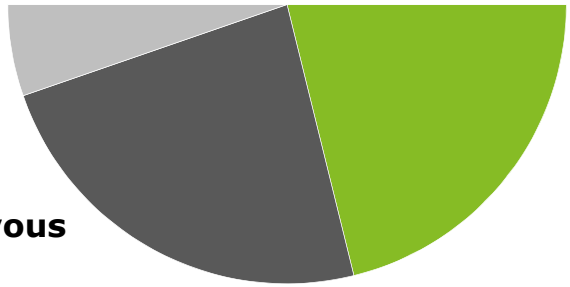
75,3% des TPE en situation financière très mauvaise

L'impact de l'appel de courtoisie
Une incitation à la transparence

Q. En cas de difficulté financière, est-ce que vous informez votre conseiller ?

Si appel de courtoisie au moins 1 fois / an : 81,1%

Q. Concernant l'envoi de votre bilan à votre conseiller, est-ce que…



Si appel de courtoisie au moins 1 fois / an : 53,8%

La demande de crédit :

un moment clef pour la confiance

1 dirigeant de TPE sur 2 a **fait une demande de crédit dans les 3 dernières années**

56,1% **ont rencontré au moins une difficulté**

Un taux de confiance de 67,6%

Si aucune difficulté rencontrée : 96,6%

La demande de crédit :
un moment clef pour la confiance

Q. Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Une demande « importante » de garanties, de caution personnelle	**33,8%**
Des lourdeurs administratives avec des difficultés à rassembler les pièces nécessaires au dossier, des dossiers très compliqués	**29,1%**
Des délais de réponse trop longs	**28,8%**
Un refus de crédit	**18,5%**
Un accord seulement sur une partie du montant demandé (accord partiel)	**11,7%**

Taux de confiance des TPE qui ont eu un **refus de crédit**

44,2%

Conclusions

Intervenants

Fabrice PESIN

Patrick ROTHE

Patrice de VILLEROY

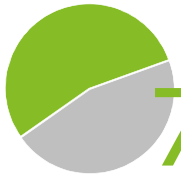
Antoine de RIEDMATTEN

Merci pour votre attention

Annexes

Quelques chiffres clés

57,1% sont clients de leur banque professionnelle depuis plus de 5 ans



79,1% sont clients d'une seule banque

67,9% n'ont jamais changé de banque principale professionnelle

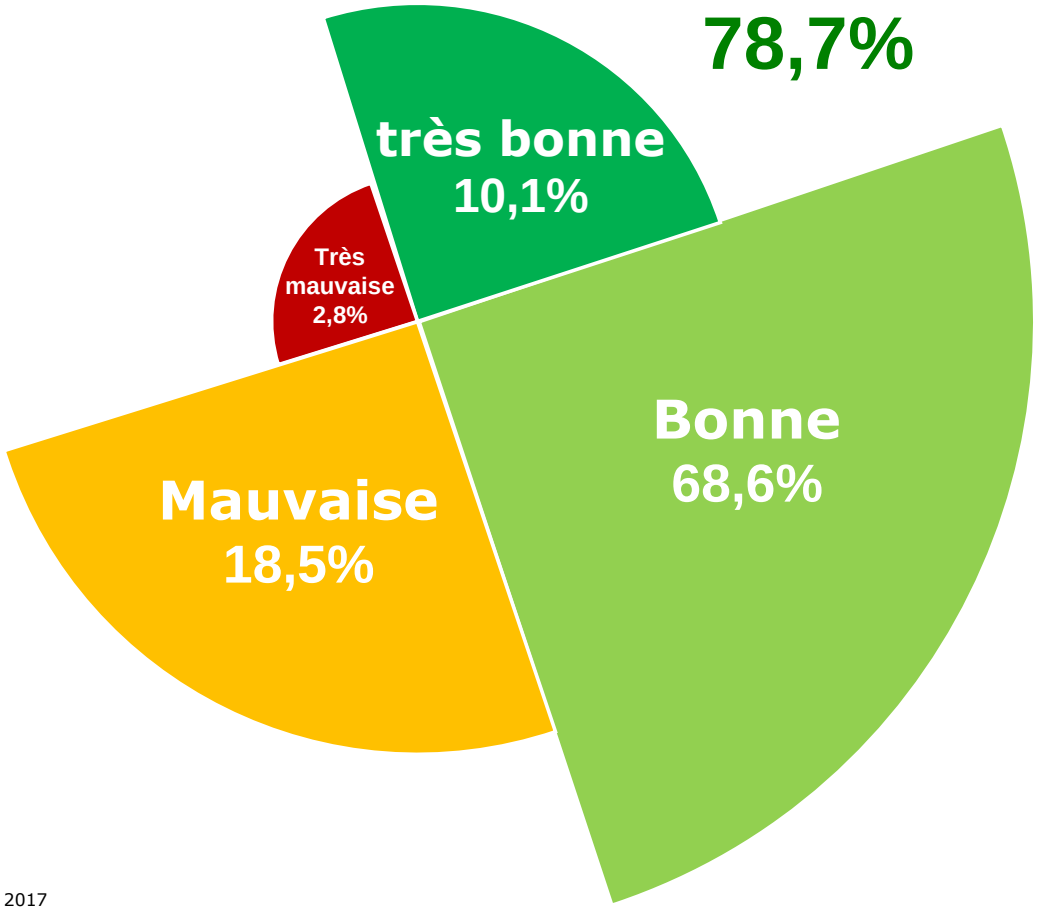
79,8% n'ont pas l'intention de changer de banque principale professionnelle dans les 2 ans

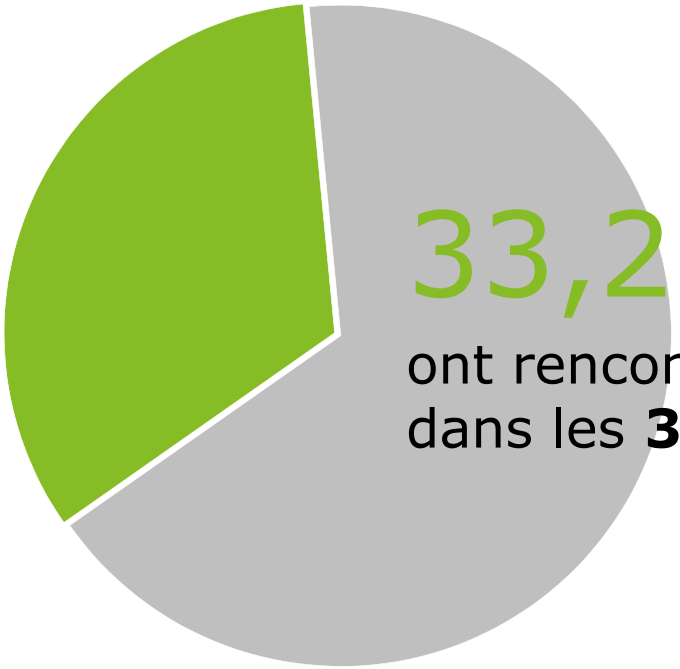
État des lieux de la situation financière des TPE

l'auto-appréciation des TPE

Bonne situation **78,7%**

Mauvaise situation **21,3%**





33,2% des TPE

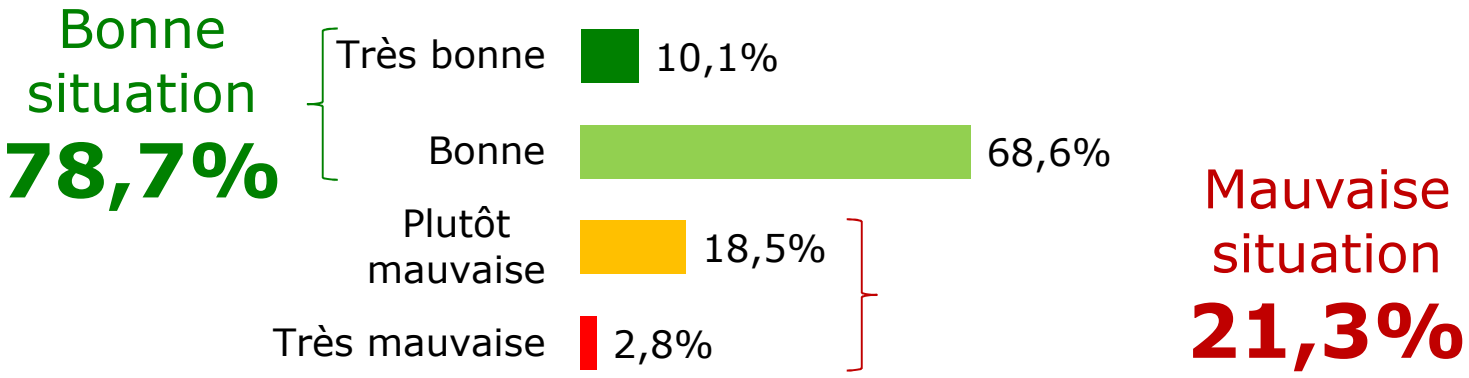
ont rencontré des difficultés financières
dans les **3 dernières années**

État des lieux de la situation financière des TPE

l'auto-appréciation des TPE

Q8. Aujourd'hui, diriez-vous que la situation financière de votre entreprise est…

Base : ensemble : 4322



33,2% ont rencontré des difficultés financières dans les **3 dernières années**

Base : ancienneté de l'entreprise > 3 ans : 3385