



Communiqué de presse

Mercredi 05 juillet 2017

TPE et banques : le conseiller, clé de voûte de la confiance

La Médiation du crédit, Deloitte et In Extenso publient les résultats du 1^{er} Baromètre de la confiance des dirigeants de TPE à l'égard de leurs banques

Conduite auprès d'un panel de 4 372 TPE représentatives du marché, cette première édition du Baromètre annuel de la confiance des dirigeants de TPE envers leurs banques est le fruit d'un travail conjoint du Médiateur du crédit, de Deloitte et d'In Extenso. Publiés ce jour, les résultats de cette étude mettent notamment en exergue la qualité de la confiance exprimée par les dirigeants et le rôle charnière que joue le conseiller bancaire, dans le maintien de ce climat.

Acteur essentiel du bon développement d'une entreprise, la banque doit être considérée comme un partenaire de confiance. Les TPE sont très dépendantes du lien tissé avec leur banque : partant de ce constat, la confiance est primordiale.

La demande de crédit, une étape déterminante dans la relation de confiance TPE-banque

Le 1^{er} Baromètre de la confiance des TPE envers leurs banques révèle que 80,6% des dirigeants font confiance à leur banque professionnelle.

« D'après l'étude menée conjointement avec Deloitte et In Extenso, la notion de confiance se nourrit de trois éléments déterminants : la stabilité de la relation dirigeant-conseiller, l'accompagnement et le soutien en cas de difficultés, la demande de crédit. Sensible par nature, ce dernier point a un réel impact sur le niveau de confiance témoigné par les dirigeants de TPE à l'égard de leur banque », détaille **Fabrice Pesin, Médiateur national du crédit et président de l'Observatoire du financement des entreprises.**

En effet, seuls 67,6% des sondés ayant rencontré une difficulté à l'obtention d'un crédit (demande « importante » de garanties, complexité des dossiers, délais de réponse, refus ou accord partiel) affirment faire confiance à leur banque, score inférieur de 10 points à

la moyenne enregistrée. En revanche, les TPE dont les demandes de crédit se sont déroulées sans encombre sont quant à elles 96,6% à faire confiance à leur banque ! Les TPE qui connaissent des difficultés sont nécessairement plus exigeantes, demandeuses de temps et de compréhension. Les étapes critiques de la vie de l'entreprise permettent de révéler la capacité d'écoute, la pédagogie et la disponibilité du conseiller.

La conseiller porteur de confiance, même en cas de mauvaise situation financière

Le sentiment de confiance serait en corrélation avec la nature de la relation entretenue entre les dirigeants de TPE et leur conseiller : fil rouge du contrat qui les lie, le conseiller détient par conséquent les clés de la confiance et de l'entretien de cette dernière, et ce quel soit le niveau de santé financière de l'entreprise.

« Contre toute attente, la situation financière des TPE n'impacte pas nécessairement réellement le niveau de confiance exprimé par les dirigeants. Conscients qu'il s'agit d'une étape incontournable à la vie de leur entreprise, ces derniers n'en font pas porter la responsabilité à leur conseiller mais cherche auprès de ce dernier l'accompagnement adéquat. C'est d'ailleurs dans ces situations tendues que la qualité de la relation est la plus évidente ! », analyse **Antoine de Riedmatten, Directeur général d'In Extenso.**

En effet, même si on note que 6% des TPE françaises sont en mauvaise situation financière et développent un sentiment de méfiance à l'égard de leur banque, 15% sont en difficultés mais demeurent confiantes ! Le ratio est d'autant plus marquant qu'il signifie que 70% des TPE en difficultés continuent de témoigner de la confiance à leur banque.

La qualité de la relation avec leur conseiller professionnel, l'élément clé de la confiance

Les résultats du baromètre démontrent par ailleurs que l'essentiel de ce sentiment de confiance repose sur le conseiller, et ce que la TPE soit en bonne santé financière ou non. Une majorité des répondants place leur relation avec le conseil comme facteur numéro 1 de confiance (52%) ou de méfiance (47%). Essentiel au maintien de la confiance, la relation avec le conseiller peut donc être un facteur de rupture de contrat. Près d'un tiers des TPE ont déjà changé de banque et 60% d'entre elles justifient ce départ par une insatisfaction liée au conseiller : manque de compétences, absence de suivi etc.

« Témoin d'une relation entretenue et suivie, l'appel de courtoisie n'est pratiqué aujourd'hui que dans 49.2% des cas. Or, à l'opposé de la digitalisation du relationnel préconisé par les particuliers, les dirigeants de TPE conservent des prérequis plutôt classiques que les banques doivent dûment intégrer si elles souhaitent renforcer leur fidélité », résume **Patrice de Villeroy, Associé Conseil Industrie Financière chez Deloitte.**

Dispositif public dédié aux entreprises qui rencontrent des difficultés avec un ou plusieurs établissements financiers, le Médiateur du Crédit est à l'origine de ce Baromètre de la confiance. En effet, dans le cadre de sa mission, le Médiateur du Crédit s'interroge quotidiennement sur le niveau de confiance existant entre les banques et les TPE, sa réciprocité et son éventuel impact sur l'octroi des crédits.

In Extenso et Deloitte ont accompagné le Médiateur du Crédit dans l'élaboration de cet outil. Acteur majeur de l'expertise-comptable en France, In Extenso accompagne aujourd'hui 100 000 entrepreneurs dans leur quotidien mais aussi lors de leurs demandes de financement auprès des banques. De son côté, Deloitte est un acteur du conseil solidement ancré dans l'écosystème bancaire. A l'origine de l'étude annuelle « Relations Banques et Clients » orientée particuliers dont la 7^{ème} édition sera publiée en septembre 2017, Deloitte élargit le scope et s'intéresse aux professionnels au travers de ce baromètre.

Agathe Trignat

Relations Presse In Extenso
+ 33 (0) 4 72 60 37 45
agathe.trignat@inextenso.fr

Claire du Boislouveau

Agence Rumeur Publique
+ 33 (0) 1 55 74 52 34
claire.duboislouveau@rumeurpublique.fr

A propos de la Médiation du crédit

Placée auprès du ministre de l'Economie et des Finances, la Médiation du crédit aux entreprises vient en aide depuis 2008, aux chefs d'entreprises qui rencontrent des difficultés de financement bancaire ou d'assurance-crédit. Elle est conduite dans chaque département, par 105 médiateurs du crédit qui sont des directeurs de la Banque de France en métropole et des directeurs d'agence de l'IEDOM en outre-mer.

Elle est accessible à tout dirigeant d'entreprise (artisan, commerçant, chef d'entreprise ou porteur de projet) quelle que soit la taille de l'entreprise (TPE, PME,...) ou son secteur d'activité qui peut saisir le Médiateur du crédit directement via son site internet : www.mediateurducredit.fr.

Ses services sont gratuits et totalement confidentiels. A ce jour, grâce à son action, plus de 21 000 entreprises ont été confortées dans la poursuite de leurs activités et près de 400 000 emplois ont été préservés.

A propos de Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consulter www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés

© 2017 Deloitte SAS, Membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited



A propos d'In Extenso

In Extenso, entité du réseau Deloitte, est un acteur majeur de l'expertise comptable et des services professionnels pour les TPE-PME en France.

Avec un réseau de plus de 4 700 collaborateurs et 220 agences réparties sur tout le territoire, In Extenso propose aux chefs d'entreprises, artisans, commerçants, professions libérales et responsables d'associations un service professionnel complet, à tous les stades de la vie de leur entreprise et sur l'ensemble des domaines liés à la gestion de leur activité : comptabilité, fiscalité, gestion, juridique, conseil social et paies, gestion du patrimoine, conseil en innovation-croissance, évaluation et sinistres, redressement d'entreprise, conseil en tourisme, culture et hôtellerie, transmission d'entreprise. In Extenso est l'interlocuteur privilégié de plus de 100 000 clients appartenant à tous les secteurs d'activité et a réalisé en 2015-2016 un chiffre d'affaires de 370 millions d'euros.

Pour en savoir plus, <http://www.inextenso.fr> et reussir-au-quotidien.fr

