

Communiqué de presse

Mercredi 26 septembre 2018

TPE et banques : pédagogie et confiance pour une relation vertueuse

Deloitte et In Extenso publient les résultats du 2^{ème} Baromètre de la confiance des dirigeants de TPE à l'égard de leurs banques

Conduite auprès d'un panel de près de 3 000 dirigeants de TPE représentatifs du marché, cette nouvelle édition du Baromètre annuel de la confiance des dirigeants de TPE envers leurs banques est orchestrée par Deloitte et In Extenso, accompagnés par l'institut d'études Moai. Rendus publics ce jour, les résultats de ce baromètre soulignent notamment le rôle déterminant joué par le conseiller, un niveau de satisfaction trop peu élevé et l'absence d'une culture de fonds propres chez les TPE.

Clé de voûte du bon développement d'une entreprise de petite taille, la banque – plus spécifiquement le conseiller – assume le rôle de partenaire en accompagnant presque quotidiennement le dirigeant dans sa prise de décisions. Soumise à des prérequis de transparence, la relation des banques avec leurs clients TPE doit reposer sur une confiance mutuelle.

La relation client, premier moteur de confiance

Le 2^{ème} Baromètre de la confiance des TPE envers leurs banques révèle que 81,3% des dirigeants font confiance à leur banque professionnelle (80,6% en 2017). Ils sont 21% à affirmer que leur confiance est totale.

« Si le niveau de confiance observe une certaine constance, sa dégradation est toutefois supérieure (18%) à son amélioration (15,9%). Sans surprise, les dirigeants se rétractant en 2018 pour revenir sur la confiance ressentie à l'égard de leur banquier se trouvent à la tête de petites structures dont les finances connaissent des fragilités : 67% des dirigeants de TPE en bonne santé se déclarent confiants quand seuls 11% des TPE fragilisées l'affirment », détaille **Antoine de Riedmatten, Directeur Général d'In Extenso**. « Plus exposés, ils attendent en effet davantage de leur vis-à-vis et sont plus sensibles à la fluctuation des prix par exemple. »

De nature quasi partenariale, la collaboration entre les TPE et leur banque est majoritairement dépendante de la qualité du relationnel. Ainsi, l'écoute (56,8%), la fréquence des contacts (41,2%) ou la pertinence des conseils apportés (35,3%) figurent sur le podium des générateurs de confiance, et ce largement devant les éléments tarifaires (10,1%). Le changement répété d'interlocuteur vient par conséquent perturber des équilibres et constitue la première raison d'un déficit de confiance (42,5%).

L'altération de la confiance peut aussi être motivée par des lacunes en conseil et suivi (40,2%) comme par la hausse du prix des produits (38,1%), autant d'éléments qui prennent de l'importance quand l'humain connaît des carences. Bien que le niveau de confiance dans l'interlocuteur se stabilise depuis un an (78,1% en 2017 et 2018), 66,9% des TPE ayant changé de banque au cours des deux dernières années pointent du doigt les manquements du conseiller.

Une faible rotation mais une satisfaction à la peine

Étroitement liée à la satisfaction, la confiance ne fait pas tout : en effet, 66,2% des dirigeants se déclarent satisfaits ou très satisfaits, ce qui signifie que près de 15% des répondants ont confiance sans être pleinement satisfaits. Ainsi, la perception qu'ont les TPE de leur banque est très en deçà des normes de qualité communément admises.

Exigeants et parfois critiques à l'égard de leur banque, les dirigeants de TPE sont effectivement rares à révoquer leur contrat pour changer d'interlocuteur : seuls 7,9% d'entre eux a déjà changé de banque principale professionnels dans les deux dernières années. Exceptionnels, ces changements sont en grande majorité suscités par un refus de financement (professionnel comme privé ; 33,6%) ou par les lacunes du conseiller en charge (24,9%). Des facteurs qui prennent de l'importance et pèsent toujours plus dans la balance (respectivement 21% et 15,5% en 2017).

*« Déterminants pour la satisfaction et la confiance, l'écoute, les bons conseils, la reconnaissance de la fidélité et la prise en considération des intérêts du client sont essentiels à questionner et critiques à gérer pour les banques. L'enjeu commercial est en effet majeur quand 44,4% des répondants considèrent que leur banque ne se préoccupe pas de leurs intérêts », insiste **Patrice de Villeroy, Associé Conseil Industrie Financière chez Deloitte.***

Culture des fonds propres : amener les TPE à maturité

La bonne gestion des fonds propres est critique dans l'accompagnement stratégique exercé par les banques auprès des TPE : quand une majorité des dirigeants les considèrent comme une protection face aux aléas, 19,1% d'entre eux s'avouent incapables de qualifier leur rôle....

« A l'heure actuelle, le sujet des fonds propres est moitié moins souvent abordé avec le banquier (24%) qu'avec l'expert-comptable (58,9%). Or le renforcement des fonds propres quand le temps est au beau fixe permet aux entreprises de se protéger des aléas et ainsi mieux gérer les crises. Il est vital que les dirigeants comprennent que les embellies

permettent de bâtir des défenses plus solides pour le futur ! », alerte **Antoine de Riedmatten**.

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 Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. DTTL (ou "Deloitte Global") ne fournit pas de services à des clients. Pour en savoir plus sur notre réseau global de firmes membres : 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.

© 2018 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 4 900 collaborateurs et 250 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 2016-2017 un chiffre d'affaires de 384 millions d'euros.

Pour en savoir plus : www.inextenso.fr et www.reussir-au-quotidien.fr

