



Accès des TPE et PME aux services bancaires

Mars 2021

« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse de la Banque de France ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122-10 dudit Code. »

Introduction	5
Première partie : Caractéristiques des offres bancaires et analyse de leur adaptation aux besoins des TPE et PME	7
1. Caractéristiques des offres bancaires à destination des TPE et PME	7
1.1 Enjeux et spécificités	7
1.2 Illustrations des offres et modes d'accompagnement du segment « Professionnels »	10
1.3 Illustrations des offres et modes d'accompagnement du segment « Entreprises »	10
2. Mesures et perceptions de l'adaptation des offres bancaires aux besoins des TPE et PME	15
2.1 Développement au sein des réseaux bancaires de dispositifs de mesure de la satisfaction clients	15
2.2 Retours sur la perception des dirigeants de TPE et PME	16
Deuxième partie : Cartographie des conditions tarifaires et frais d'incidents	17
1. Cartographie des conditions tarifaires	17
1.1 Au sein d'une même banque, les offres bancaires proposées aux clients PRO sont similaires à celles des clients Entreprises (PME) avec toutefois un degré de différenciation tarifaire hétérogène	19
1.2 Les tarifs affichés, toutes banques confondues, soulignent une situation concurrentielle également renforcée par des offres personnalisées	22
1.3 Ces observations peuvent être mises en regard avec les enseignements dégagés du questionnaire réalisé par CMA France, la CPME, le MEDEF et l'U2P	24
1.4 Elles s'inscrivent, en outre, en cohérence avec les constats et recommandations de l'Observatoire relatifs à la lisibilité des produits de financement des TPE	24

2.	Frais d'incidents : volumes, montants et impacts	25
2.1	Volumes et montants	25
2.2	Impacts sur la situation financière	28

Troisième partie : Des conditions de financement caractérisées par un accès large au crédit à taux bas 31

1.	Les TPE et PME accèdent de manière large mais différenciée au crédit	31
1.1	Les demandes de crédit d'investissement et, dans une moindre mesure, de trésorerie des TPE et PME sont largement satisfaites	31
1.2	L'accès au crédit est plus favorable pour les PME que pour les TPE	33
1.3	Le soutien apporté pendant la crise illustre cet accès large	34
1.4	La perception des dirigeants interrogés par les organisations professionnelles illustre ces constats	36
2.	Les TPE et PME bénéficient d'un accès au crédit à des conditions de taux favorables	36
3.	Les conditions favorables d'accès au financement sont également observées au niveau européen	37

Conclusions de l'Observatoire 41

1.	Renforcer le dialogue entre les banques et les dirigeants de TPE et PME	41
2.	Étudier la possibilité de mise en œuvre d'une médiation bancaire pour les clients professionnels	42
3.	Renforcer l'accompagnement des dirigeants de TPE et PME par les acteurs de l'écosystème entrepreneurial	43
4.	Renforcer les compétences financières des dirigeants de TPE et PME afin de mieux éclairer les décisions de gestion	43

Le ministre de l'Économie et des Finances et de la Relance et la ministre déléguée ont confié, le 25 mai 2020, au président de l'Observatoire du financement des entreprises une mission relative à l'accès des TPE et PME aux services bancaires (lettre en annexe I). Le présent rapport a pour objectif d'établir un bilan sur l'offre de services bancaires à destination des TPE¹ et PME, distinguant la situation de chacune de ces catégories d'entreprises et précisant les éventuelles différences par secteur d'activité.

Cadre méthodologique

Les travaux de l'Observatoire se sont déroulés de juillet 2020 à mars 2021 et se sont fondés sur une approche combinant :

- l'audition de réseaux bancaires généralistes et mutualistes, d'une plateforme de prêts aux entreprises, et d'une société de caution mutuelle pour les petites entreprises ;
- l'analyse des grilles tarifaires fournies par les réseaux bancaires ;
- l'analyse chiffrée réalisée par la Fédération des Centres de Gestion Agréés (FCGA) sur le poids des frais bancaires ;
- l'exploitation des données chiffrées collectées par les établissements de crédit sur les frais d'incidents ;
- le recueil de l'appréciation portée par les dirigeants de TPE et de PME ou de leurs représentants sur les offres de services bancaires et sur les problématiques de tarification ;
- l'exploitation des enquêtes et statistiques de la BCE et de la Banque de France sur les sujets liés au financement des TPE et PME ;
- le recensement et l'analyse des éléments de diagnostic contenus dans les travaux existants ;
- des réunions d'échanges entre les membres de l'OFE sur leurs éventuelles contributions.

L'offre de services bancaires aux TPE/PME présente trois grandes caractéristiques que ce rapport vise à illustrer, en identifiant également les éventuels axes d'amélioration, en grande partie dans le prolongement de travaux antérieurs de l'Observatoire² :

- **des valeurs de proximité des conseillers entreprises et professionnels sur le terrain, à niveau de compétences élevés, et d'universalité des services proposés** (tous les professionnels et entreprises peuvent trouver des solutions répondant à leurs besoins) ;
- une **palette riche et innovante d'offres de produits et services** financiers pour tous les aspects de fonctionnement de l'entreprise et de ses dirigeants, dans le cadre d'une intensité concurrentielle forte entre les établissements et avec aussi d'autres acteurs ;
- la volonté très affirmée d'**accompagnement des clients dans le financement avec une approche personnalisée** en fonction de la situation et du métier du client.

¹ Entreprises comptant moins de 10 salariés pour un chiffre d'affaires ou un bilan ne dépassant pas les 2 millions d'euros.

² **Amélioration des relations entre les banques et les TPE/PME** : rapports de l'OFE de juin 2014, novembre 2015 « Évaluation de la mise en œuvre des cinq mesures prises par la FBF pour améliorer les relations banques-TPE/PME » et décembre 2019.

Lisibilité des produits de financement utilisés par les TPE : rapport de juillet 2016 identifiant sept recommandations dans ce domaine.

Mention du TEG dans les contrats de crédit : mission spécifique confiée à l'Observatoire en janvier 2019.

1

Caractéristiques des offres bancaires et analyse de leur adaptation aux besoins des TPE et PME

« Évaluer si les TPE/PME disposent bien d'offres bancaires, variées, concurrentielles et adaptées à leurs besoins, incluant la gestion de comptes, la fourniture de moyens de paiement et de solutions d'encaissement et les facilités de trésorerie. »

1. Caractéristiques des offres bancaires à destination des TPE et PME

1.1 Enjeux et spécificités

Les offres bancaires aux TPE (« professionnels ») et de PME (« entreprises ») apparaissent caractérisées par leur diversité, leur différenciation en fonction du profil des entreprises et des secteurs d'activité concernés, la recherche de proximité et leur personnalisation dans le cadre d'un accompagnement et d'un dialogue destinés à apporter des solutions « sur mesure » aux entreprises concernées.

Les banques sont présentes sur tout le territoire auprès des TPE/PME/entreprises

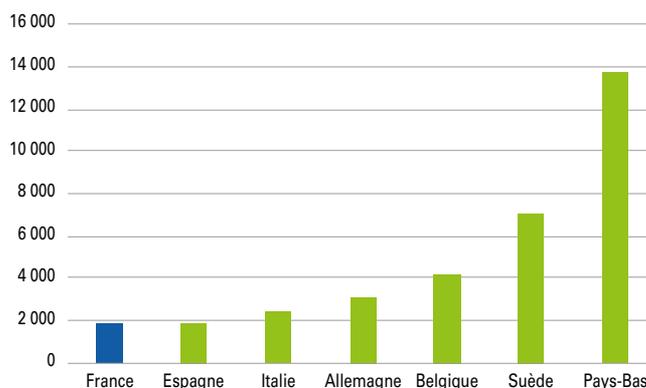
Les banques sont présentes au travers de près de 36 000 agences, auxquelles s'ajoutent plusieurs centaines de points de contacts dédiés, maisons des entrepreneurs et centres d'affaires.

Cette présence se matérialise par sept agences pour 100 km² en France métropolitaine, ce qui différencie la situation des banques

françaises en Europe puisque toutes les banques européennes ont fait le choix d'une adaptation de leurs réseaux même si l'ampleur des réductions varie d'un pays à l'autre. D'après la BCE, le nombre d'agences bancaires a ainsi moins diminué en France que dans le reste de la zone euro (-5 % entre 2015 et 2019 en France, -18 % à l'échelle de la zone euro). Or, le secteur bancaire français est celui qui possède le plus d'agences en Europe en valeur absolue comme par rapport à la population (cf. graphique 1).

G1 Nombre d'habitants par agence

(en unités)



Source : Banque centrale européenne.

La proximité de la banque ressort d'ailleurs d'enquêtes réalisées par les banques comme le deuxième critère de choix des entreprises. Cette proximité est exercée aussi bien par le contact avec les conseillers bancaires que l'utilisation des services digitaux (les applications bancaires figurant parmi les premières employées par les clients).

Le professionnalisme des banques s'exerce ainsi, soit au travers des réseaux d'agences, soit au travers de structures spécialisées, soit encore au travers d'offres totalement digitales avec des structures dédiées et segmentées au sein de chaque réseau ou encore au travers d'un mix des différents points de contacts, permettant d'accueillir et de servir au mieux toutes les TPE/PME, avec un équilibre proximité/compétences et spécialités.

L'objectif des banques est d'apporter aux TPE/PME une relation pérenne et un conseil individualisé, qui s'appuie sur des expertises

Au total, ce sont plus de 55 000 conseillers Pro et chargés d'affaires dédiés et 25 000 gestionnaires *middle back offices* qui jouent un rôle important dans le traitement au quotidien des

opérations de paiement ou de financement des entreprises. Ils sont épaulés par des spécialistes et des experts autour de certaines missions : international, ingénierie financière, crédit-bail, affacturage, cybersécurité, solutions de vente à distance...

L'expertise des conseillers est assurée grâce à des parcours de formation : en moyenne, 35 heures de formation rémunérées sont suivies chaque année par les collaborateurs/trices en charge des professionnels ou des entreprises (régulièrement formés pour accroître leur niveau de compétence).

La relation et la compétence du chargé de clientèle ressortent des enquêtes réalisées par les banques ou des instituts d'opinion comme le premier critère de choix pris en compte par les entreprises.

Quelques données chiffrées

- 56 % des clients ont un contact au moins une fois par trimestre avec leur conseiller
- 71 % font appel à leur conseiller pour rechercher de l'information (79 % pour souscrire un produit simple et 92 % pour un produit complexe)

Les banques sont bien évidemment un des partenaires des TPE/PME dans un écosystème plus large (experts-comptables, fournisseurs, clients, pouvoirs publics, organismes professionnels, branches...), ce qui est essentiel au regard de l'importance d'une bonne compréhension des mécanismes financiers et le besoin de renforcement notamment dans les plus petites structures. Cet enjeu, déjà relevé dans les précédents travaux de l'Observatoire, implique l'ensemble de l'écosystème entrepreneurial et rejoint la mise en œuvre de la stratégie d'éducation financière dont la Banque de France est opérateur national.

Les différents réseaux bancaires visent à structurer leurs offres, modèles de distribution et dispositifs d'accompagnement pour répondre de façon différenciée aux besoins spécifiques des professionnels ou des PME

Cette catégorisation par segment de clientèle repose principalement sur le critère du chiffre d'affaires, le passage de l'un à l'autre étant interprété avec souplesse de façon à permettre une adaptation progressive de l'offre aux attentes et besoins de l'entreprise concernée.

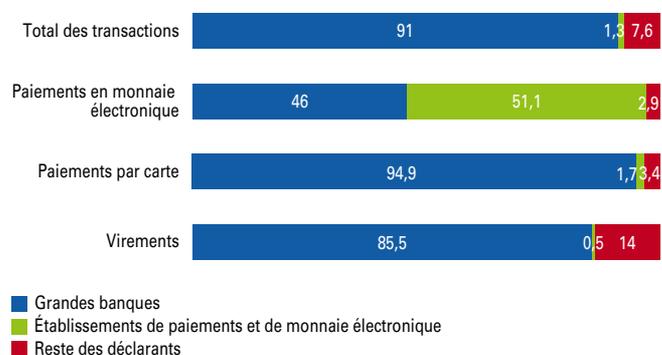
Une gamme complète de services et de produits est proposée par les réseaux bancaires aux professionnels et entreprises avec des adaptations aux besoins de chacun de ces segments qui reflètent également les spécificités et l'évolution des différents réseaux.

Les banques traitent les opérations de paiement et d'encaissement des TPE/PME et de leurs clients dans un cadre sécurisé et facilitent la gestion des comptes de leurs clients professionnels, 7j/7, 24h/24

Le secteur des paiements est celui où la concurrence apparaît la plus importante entre les nouveaux acteurs et les banques traditionnelles, mais, le plus souvent, les activités des nouveaux acteurs se concentrent sur des segments ou certains types d'opérations de la chaîne de valeur sur lesquels les banques sont davantage concurrencées, en termes de produits comme de clientèle (autoentrepreneurs, jeunes...). Leur croissance est rapide mais leur part dans les flux financiers demeure modeste, comme en témoigne le secteur des paiements, largement dominé par les établissements bancaires (cf. graphique 2).

G2 Part de marché des prestataires de services de paiement (2018)

(en %)



Note : La « part de marché » correspond au nombre de transactions exécutées sur le nombre total de transactions.

Source : Banque de France.

L'exercice de ces activités nécessite des investissements importants en permanence pour l'innovation et la sécurité, qui sont donc profitables aux TPE/PME. Si l'on prend l'exemple des paiements par CB : ils sont importants en vente à distance (1,6 milliard d'opérations en 2019) et les paiements sans contact se sont élevés à 3,4 milliards (+ 56,5 % en un an) représentant 37,5 milliards d'euros en 2019. La fraude sur ces paiements est très faible grâce aux investissements réalisés en permanence, ce que reflète le faible niveau (0,064 % en 2019) du taux de fraude mesuré par l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement.

De la même manière, la gestion sécurisée de dépôts d'espèces au

profit des TPE/PME représente une charge administrative et pratique lourde avec des investissements lourds (automates de dépôts d'espèces, transports de fonds...).

Selon une enquête menée par les réseaux bancaires, le recours aux services sur internet est également significatif : 81 % des professionnels utilisent le site internet de la banque et 54 % l'application mobile ; de même, 79 % utilisent les services internet pour faire un virement ou régler leur fournisseur. Ces services peuvent aussi s'accompagner d'outils de gestion budgétaire et de prévention des incidents qui sont mis à disposition.

1.2 Illustrations des offres et modes d'accompagnement du segment « Professionnels »

Les banques mettent en œuvre des approches qui reposent, en fonction du profil des clients professionnels sur :

- Une offre différenciée en fonction des segments de clientèle (professions libérales, artisans, commerçants, franchisés, agriculteurs, TPE) avec un modèle de distribution favorisant la proximité (des espaces Pro, des agences, des espaces libre-service ainsi que des canaux à distance *via* des applications internet ou mobiles) selon des modèles de « proximité décentralisée ancrée dans les territoires ».
- Au-delà des offres produits classiquement structurées autour des domaines « banque au quotidien », « assurances », « financement et épargne », les banques privilégient une approche d'accompagnement par filière/métier et par moment des cycles de vie des professionnels concernés. Dans ce cadre, il ressort que les attentes des clients se portent très prioritairement sur le financement avec des demandes d'accompagnement en trésorerie, notamment pour surmonter une situation difficile, ou en financement des différents cycles, avec un

enjeu d'information des clients sur le niveau approprié de prise de risque.

- Ce dispositif s'appuie, dans un souci de réactivité, sur la mobilisation d'un interlocuteur dédié pour les professionnels pouvant s'appuyer sur des experts au sein des entités du groupe spécialisées dans différents domaines dont le *factoring*, le *leasing*, l'épargne ou l'assurance.
- Une gamme complète de produits et de services est ainsi proposée afin de répondre aux différents types de besoins des professionnels : gérer la trésorerie, financer l'activité, gérer les opérations courantes, l'encaissement, le développement de l'activité, l'épargne, la protection de l'activité, la fidélisation des salariés. Elle s'accompagne du développement de services spécifiques comme le service digital d'affacturage, le dispositif de préaccord en ligne de crédit aux clients bénéficiant d'une notation favorable, les services liés à l'épargne salariale et à la fidélisation des salariés (titres-restaurant, CESU...), la protection des professionnels et de leur activité, ou encore l'offre de création de sites commerçants permettant le paiement en ligne.
- Dans certains cas les clients peuvent, en outre, bénéficier des

services de cautionnement mutuel, permettant de garantir tout ou partie du prêt accordé et de réduire ainsi le recours aux garanties personnelles. Elles interviennent ainsi dans les domaines de la création, du développement, de la transmission d'entreprises et plus récemment de la transformation digitale.

- Un dispositif totalement digital au travers d'offres en ligne d'un coût limité, centrées sur des fonctionnalités bancaires usuelles (compte courant, moyens de paiement classiques) et un accompagnement administratif avec des services d'aide en ligne (création/gestion d'entreprise, comptabilité simplifiée...), plus particulièrement adaptées notamment aux besoins d'une clientèle d'autoentrepreneurs ou au lancement d'une activité. L'offre d'une filiale néobanque complète parfois cette approche avec une offre de services simple adaptée aux besoins des start-up, professions libérales et commerçants.

1.3 Illustrations des offres et modes d'accompagnement du segment « Entreprises »

L'offre et l'accompagnement des PME se distinguent notamment par la mise à disposition de structures ou d'équipes dédiées aux besoins de ces entreprises.

- Les banques s'appuient sur un maillage territorial fin dédié à l'accompagnement des dirigeants d'entreprise (PME/ETI/start-up) en région en mobilisant des centres d'affaires entreprises, et des équipes de « banque d'affaires de l'entreprise et de son dirigeant » combinant proximité et expertises. Ces points de contact physiques se conjuguent avec des services de banques à distance (plateformes téléphoniques ou en ligne, applications mobiles) permettant un accès 7j/7 et 24h/24. Ces équipes présentes au sein des réseaux ont vocation à apporter, à ce niveau, un soutien aux chargés d'affaires pour répondre aux besoins des entreprises concernant des problématiques plus complexes, notamment de capital-investissement, fusion-acquisition, voire de besoins patrimoniaux. Dans les différents domaines de l'accompagnement des entreprises, les compétences des différentes filiales des groupes sont également mobilisées en appui des réseaux.

- Dans certains cas, cette approche s'appuie sur le binôme des chargés d'affaires et adjoints de la relation client. Il s'agit de mettre en œuvre une « offre bancaire cœur » (financement de court, moyen et long termes, garanties bancaires...) complétée de dispositifs permettant d'approfondir conseils et

solutions proposés aux clients : dispositif qui, au travers de pôles régionaux, combine les expertises de nature à répondre à des besoins de restructuration des entreprises (« banque de détail », « banque d'investissement et financement », « financements immobiliers... »), expertise du groupe dans le cadre de lignes métiers ou filiales spécialisées (assurance, crédit-bail, épargne salariale et financière, affacturage, *cash management*...), dispositif start-up mobilisant des chargés d'affaires spécialisés présents dans les centres d'affaires et espaces Pro.

- L'accompagnement des clients entreprises s'appuie sur une relation individualisée caractérisée par des entretiens réguliers, au moins annuels. Cet accompagnement implique également une adaptation régulière de l'offre à l'évolution des besoins des clients. Dans ce dernier domaine, sont notamment cités, outre le financement des bons de commande en affacturage, la recherche de solutions de sécurisation des systèmes d'information des clients et la lutte contre la fraude, ou encore la mise en place de solutions pour sécuriser les transactions commerciales des clients.

- Des dispositifs spécifiques d'accompagnement dans certains

domaines comme l'innovation ou le développement à l'international peuvent également être mis en place. Cette démarche s'appuie sur les centres d'affaires et propose dans ce cadre une gamme étendue de services (gestion de comptes, encaissement et paiement, financement de l'activité, gestion de trésorerie, international, fidélisation des salariés, assurance, placement...). Ce positionnement inclut un accompagnement des PME en matière d'ingénierie financière (cession, acquisition, levée de fonds) et pour plusieurs réseaux un accompagnement en fonds propres par le biais d'une société de capital-risque ou de prises de participation dans des fonds d'investissement, nationaux ou régionaux.

Parmi ces différents services, des dispositifs sont parfois destinés plus spécifiquement aux entreprises innovantes en s'appuyant sur des experts dédiés à l'innovation et aux problématiques de haut de bilan. Ils visent à accompagner des porteurs de projets aux différentes étapes de leur développement (création/démarrage/croissance et maturité) en relation étroite avec les différents acteurs de l'écosystème de l'innovation (Bpifrance, pôles de compétitivité, business angels...).

S'agissant de l'accompagnement à l'international, des dispositifs particuliers sont mis en place, parfois dans le cadre d'un partenariat avec Bpifrance (depuis l'intégration de la Coface) prévoyant notamment la mise en place d'actions communes et la mobilisation de moyens renforcés. Ces approches reposent sur des experts dédiés en région, sur les filiales spécialisées du groupe ainsi que sur des partenariats avec des acteurs spécialisés.

Encadré 1

Le financement participatif en prêt : une offre complémentaire

Les TPE/PME peuvent faire appel aux plateformes de financement participatif (*crowdfunding*) pour compléter leurs besoins de financement, même si cette activité reste très marginale à ce stade dans le financement des entreprises (cf. partie financement). En 2020, ce sont 13 796 projets de TPE/PME/ETI qui ont été menés grâce à des campagnes de *crowdfunding* sur les plateformes, d'après le baromètre du *crowdfunding* 2020 réalisé par Mazars pour Financement Participatif France. Ainsi, des entreprises peuvent notamment se financer en prêts rémunérés auprès des particuliers pour financer tout ou partie de leurs besoins de trésorerie ou d'investissement. En 2020, elles sont 3 820 à avoir collecté 56 millions d'euros de prêts rémunérés sur une durée de 33 mois en moyenne, à des taux de rendement pour les prêteurs de l'ordre de 6,27 %. Au taux d'intérêt prêteurs s'ajoute la commission prélevée par la plateforme de 4,41 % en moyenne sur le montant levé en prêt rémunéré. À noter que des fonds de prêt sur certaines plateformes sont venus abonder la collecte de 111 millions d'euros. Les plateformes de *crowdfunding* sont des acteurs 100 % digital et agiles, ce qui leur permet, grâce à leurs communautés de prêteurs, de mobiliser les fonds très rapidement. Elles n'en sont pas moins rigoureuses dans

la sélection des projets qu'elles présentent sur leur site. À titre d'exemple, le taux de sélection sur les plateformes de prêt rémunéré est de 4,89 %.

D'autre part, le 22 avril 2020, le Sénat a adopté l'amendement n°341 pour inscrire les plateformes de prêt ayant le statut d'intermédiaire en financement participatif (IFP) dans le dispositif d'octroi des Prêts Garantis par l'État (PGE). Trois plateformes de *crowdlending* ont distribué pour 4,8 millions d'euros de PGE, abondés par des fonds de prêt à hauteur de 7,3 millions d'euros, soutenant ainsi 94 entreprises françaises. Pour ces prêts, les frais prélevés par les plateformes sont de 0,83 % en moyenne, et les taux d'intérêt prêteurs sont capés à 2 % la première année.

En savoir plus :

https://financeparticipative.org/wp-content/uploads/2021/02/BAROMETRE-CROWDFUNDING-2020-FPF-MAZARS_Fevrier-2021.pdf

<https://financeparticipative.org/le-pret-garanti-par-letat-octroye-par-les-plateformes-de-financement-participatif>

Encadré 2

OCTOBER – Plateforme de prêt aux entreprises

Depuis sa création, en octobre 2014, OCTOBER, plateforme technologique de prêt aux entreprises, a financé plus de 1 000 entreprises soit près de 1 % des 125 000 projets examinés, ce qui représente 500 millions d’euros prêtés en France et plus largement en Europe. Avec l’objectif de simplifier l’accès des entreprises à de possibles financements, October apporte une première réponse en 48 heures aux demandes qui lui sont présentées, le versement des fonds étant réalisé en cinq jours.

L’offre de financement d’OCTOBER s’adresse aux TPE et PME de tous secteurs économiques (sauf l’agriculture), aux moments clés de leur croissance (digitalisation, acquisition de sociétés, refinancement de dettes externes...). Elle est constituée de :

- prêts amortissables ou *in fine*, prêts relais, prêts combinant un différé d’amortissement de 12 mois suivi d’une période d’amortissement jusqu’à 50 % du montant financé puis paiement du solde lors du dernier coupon. Les prêts, d’un montant de 30 000 euros à 5 millions, d’une durée maximale de sept ans, assortis d’un taux d’intérêt minimal de 2,5 % sont consentis sans garantie personnelle ;
- produits de location financière (équipement neuf/d’occasion) et de *lease back*.

Dans le cadre de la crise sanitaire, l’offre s’est élargie à la distribution de Prêts Garantis par l’État (PGE) à un taux d’intérêt de 2 % (prix coûtant et hors commission de garantie de l’État) avec des critères de sélection assouplis.

Activité d’OCTOBER en France – Chiffres Clés

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Montant prêté (eur)	11 322 752,05	45 376 453,13	71 275 281,12	59 030 328,43	52 609 439,55	25 946 702,47
Nombre de projets financés	57	120	140	113	99	111
Montant moyen emprunté (eur)	198 645,00	378 137,00	509 109,00	522 392,00	531 408,00	233 754,00
Taux d’intérêt annuel moyen d’emprunt (%)	6,26	6,12	6,00	5,19	5,69	3,88
Durée moyenne initiale d’emprunt (en mois)	51	45	55	54	45	27
Âge moyen des prêts (en mois)	65	54	42	32	19	6
Capital remboursé (eur)	10 928 995,73	40 855 029,32	51 951 598,90	32 022 611,72	20 343 666,78	3 093 515,07

Source : October.

Encadré 3

Accès des TPE et PME au crédit : les mécanismes de garantie

Société de financement détenue par les Chambres de métier et de l'artisanat (60,6 %), les banques de place (24 %) et Bpifrance (15,4 %), la SIAGI apporte une garantie aux financements octroyés aux entreprises exerçant dans le champ de l'économie de proximité et, plus particulièrement, dans les secteurs du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de l'agriculture (correspondant au segment des professionnels de la clientèle bancaire).

En 2020, dans le contexte de la crise sanitaire, près de 4 000 opérations garanties (dont près de 50 % de projets de transmission et de reprise) ont accompagné le financement de 838 millions.

Destinée à partager la perte finale subie par le prêteur, dans la limite de 80 % (après appel des éventuels autres sûretés et recours), la garantie porte sur des opérations de

financement de toutes formes juridiques d'entreprises, en général des PME. Intégrée dans l'acte de prêt qui en précise les conditions (de même le cas échéant que les co ou contre garanties) la garantie est mise en force concomitamment au déblocage des crédits.

D'autres acteurs peuvent également intervenir, à titre onéreux ou gratuit, pour garantir les opérations de financement des TPE et PME. Le tableau ci-après synthétise les caractéristiques des garanties et leurs différenciations en fonction du profil des établissements fournisseurs (sociétés de garantie, Bpifrance, FEI), de celui des bénéficiaires (banques, sociétés de garantie, Bpifrance), de l'origine des contributeurs aux fonds de garantie (entreprises, régions, État, Europe) et du coût (total, partiel ou nul) pour les entreprises concernées.

Synthèse des mécanismes de garantie

Nature des établissements	Statut réglementaire	Bénéficiaires de la garantie	Contributeur principal	Coût pour l'entreprise
Banque Publique BPI	Banque	Toutes Banques	État	Partiel
Sociétés de garantie	Société de financement	Toutes Banques	Entreprises	Total
Sociétés de garantie	Société de financement	Toutes Banques	Région	Partiel
Sociétés de garantie	Etablissement de crédit spécialisé	Toutes Banques	État	Partiel
Sociétés de garantie	Société d'assurance	Banques du groupe d'appartenance	Entreprises	Total
Sociétés de garantie	Société de financement	Banques du groupe d'appartenance	Entreprises	Total
FEI garant	Filiale de BEI banque multilatérale	Banques, BPI	Europe	Nul
FEI contre garant	Filiale de BEI banque multilatérale	Sociétés de garantie	Europe	Partiel

FEI : Fonds européen d'investissement

BEI : Banque européenne d'investissement

Source : SIAGI.

2. Mesures et perceptions de l'adaptation des offres bancaires aux besoins des TPE/PME

2.1 Développement au sein des réseaux bancaires de dispositifs de mesure de la satisfaction client

Les différents réseaux soulignent le caractère essentiel du suivi très fin et régulier du niveau de satisfaction des clients pour veiller à la bonne adéquation des offres et les faire évoluer le cas échéant. Des dispositifs d'écoute des professionnels et des entreprises sont également mis en place afin de faire remonter des problématiques

ou attentes spécifiques, organiser des réponses ponctuelles adaptées, développer des analyses et faire évoluer les services apportés aux clients (cf. encadré 4).

Encadré 4

Différents exemples de démarches de mesures de satisfaction client

Des baromètres de satisfaction et différents dispositifs d'écoute sont mis en place. Pendant la période de crise, ils ont permis de mesurer une amélioration des niveaux de satisfaction des clients en matière d'écoute, d'accessibilité, et de proactivité des chargés d'affaires.

Une mesure d'Indice de Recommandation Client (IRC) aux niveaux national et régional qui intègre également les enseignements dégagés du dispositif interne reposant sur les interactions avec une communauté de clients professionnels et la mise en place d'un portail dédié. Des enseignements sont dégagés en termes de perception de la

tarification bancaire, de critères prioritaires de choix d'une banque (la relation avec le conseiller et la proximité de l'agence intervenant avant la facturation), l'identification de points positifs (compétence, écoute, disponibilité, proximité) et de points d'attention (notamment s'agissant du *turnover* de conseillers dans des grandes villes).

Des baromètres concurrentiels, complétés d'un dispositif d'écoute client en continu destiné à faire remonter des problématiques ou attentes spécifiques, organiser des réponses ponctuelles adaptées, développer des analyses et faire évoluer les services apportés aux clients.

2.2 Retours sur la perception des dirigeants de TPE/PME

- Des retours positifs issus de baromètres publiés régulièrement :
 - 80 % des PME ont le sentiment d’avoir été soutenues par leur banquier, suite à la crise Covid (*enquête CPME d’avril 2020*) et 81,3 % des dirigeants de TPE font confiance à leur banque professionnelle (*baromètre InExtenso/Deloitte*).
 - La qualité du suivi semble clé dans la qualité et le succès de la relation banque-PME. Le conseiller est au cœur des motifs de satisfaction des chefs d’entreprise vis-à-vis de leur banque : les deux principales sources de satisfaction sont la disponibilité et la stabilité du conseiller (*baromètre BPI – février 2019*).
- Une analyse spécifique pour les besoins des travaux de l’Observatoire : CMA France, la CPME, le MEDEF et l’U2P ont réalisé une enquête commune (résultats détaillés en annexe II) auprès de leurs adhérents sur l’offre de services bancaires à destination des TPE/PME.
- Cette enquête, réalisée en octobre/novembre 2020, apporte un éclairage sur la perception des dirigeants répondants dans les domaines relatifs à la relation

bancaire, l’offre bancaire, la tarification, les incidents bancaires, les conditions de financement. À maints égards, les résultats dégagés de cette enquête (dont les détails sont présentés en annexe II) illustrent l’importance du dialogue dans la qualité de la relation entre banques et dirigeants de TPE/PME.

– Les répondants sont majoritairement des TPE (84 % des 1 579 répondants) exerçant sous forme de société (70 %). Il s’agit d’entreprises présentes dans les secteurs des services (39 %, notamment la coiffure et le conseil pour les affaires), du commerce (28 % incluant l’artisanat alimentaire), du bâtiment (19 %, notamment les travaux d’installation électrique, menuiserie et bois) et de l’industrie (14 % incluant l’artisanat de production mécanique).

– Ces entreprises sont dans la majorité des cas (64 %) en relation avec une seule banque classique et font dans ce cadre un usage très large des services en ligne. 96 % d’entre elles indiquent utiliser ce type de service mais ont par ailleurs un recours marginal aux banques en ligne ou néobanques.

– La perception qu’ont ces dirigeants de la relation bancaire est influencée par la taille de l’entreprise. La fréquence des échanges avec le chargé de clientèle apparaît, en effet, plus élevée dans le cas des entreprises de plus de 10 salariés.

Ce dernier constat peut être analysé au regard de l’existence d’enjeux plus importants pour ce type de structures et de leur capacité à mobiliser des compétences financières plus étendues.

Si, toutes entreprises confondues, les répondants considèrent, dans 50 % des cas, que la relation avec leur banque est totalement satisfaisante, ces pourcentages atteignent 67 % et 71 % respectivement dans les cas d’entreprises de 10 à 49 et de plus de 50 salariés.

– Dans le cadre de ce questionnaire, les dirigeants ont également été interrogés sur leur perception de l’adaptation de l’offre bancaire dans différents domaines.

Il en ressort un regard plus favorable sur l’adaptation de l’offre bancaire pour la gestion de comptes (61 %), la fourniture de moyens de paiement (65 %) et les solutions d’encaissement (56 %) que pour les facilités de trésorerie (42 %) et le financement (44 %). Dans ces deux derniers cas, une opinion plus favorable se dégage lorsque le chargé de clientèle prend l’initiative d’un contact avec l’entreprise : les pourcentages d’entrepreneurs faisant état d’une adaptation de l’offre s’établissent alors respectivement à 65 % et 68 %. Contrairement à la perception de la relation bancaire, la taille de l’entreprise semble sans influence sur la perception de l’adaptation de l’offre.

2

Cartographie des conditions tarifaires et frais d'incidents

« Cartographier et analyser les conditions tarifaires de ces différents services, y compris les frais d'incidents, et se prononcer sur l'impact de ces tarifs sur la situation financière des entreprises. »

1. Cartographie des conditions tarifaires

Ces travaux reposent sur l'examen des conditions tarifaires publiques

à destination des pros et des entreprises communiquées par les réseaux bancaires. Les grilles d'analyse des plaquettes tarifaires de 11 banques représentatives des réseaux généralistes et mutualistes et d'implantations territoriales différenciées ont ainsi été étudiées et les enseignements partagés au sein de l'Observatoire.

Celles-ci ne permettent pas toujours une comparaison directe des offres

et tarifs proposés par chaque établissement (cf. encadré 1) dans la mesure, notamment, où l'approche des services et des tarifs qui en résulte doit également être mise en perspective avec le niveau de personnalisation des banques dans leurs relations clients.

Sous ces conditions, la cartographie établie permet de dégager un certain nombre d'enseignements.

Encadré 1

Comparabilité des conditions tarifaires reçues

Si les banques répondantes ont fourni au maximum le prix unitaire de chacune de leur offre, certains répondants :

– fournissent des réponses ne pouvant être utilisées pour comparaison directe (« nous consulter », « au cas par cas », cellule laissée vide) en raison de la personnalisation proposée ;

– font parfois référence à des offres de services groupées (« *package* », « inclus dans l'offre »).

Le tableau récapitulatif *infra* fournit un état des données non comparables (en %) pour chaque type d'offre bancaire (services, financement, incident), les lettres en en-tête de colonne correspondant aux banques comparées : .../...

Comparabilité des conditions tarifaires reçues

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	TOTAL
Comparabilité offre « Services »												
Comparable	32	33	29	25	29	29	18	31	31	33	32	322
Package	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	4
Non fourni	3	3	6	10	7	7	18	5	5	3	3	70
Total champs	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	396
« Taux de données non comparables Ratio (package+non fourni)/ total champs »												
	11,1%	8,3%	19,4%	30,6%	19,4%	19,4%	50,0%	13,9%	13,9%	8,3%	11,1%	18,7%
Comparabilité offre « Financement »												
Comparable	10	14	9	7	10	10	15	10	9	12	10	116
Package	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Non fourni	6	2	7	9	6	6	1	6	7	4	0	54
Total champs	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	176
« Taux de données non comparables Ratio (package+non fourni)/ total champs »												
	37,5%	12,5%	43,8%	56,3%	37,5%	37,5%	6,3%	37,5%	43,8%	25,0%	37,5%	34,1%
Comparabilités offre « Incident »												
Comparable	10	12	9	9	7	8	11	10	10	8	11	105
Package	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3
Non fourni	3	1	3	4	5	4	2	3	3	5	2	35
Total champs	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	143
« Taux de données non comparables Ratio (package+non fourni)/ total champs »												
	23,1%	7,7%	30,8%	30,8%	46,2%	38,5%	15,4%	23,1%	23,1%	38,5%	15,4%	26,6%

Source : Grilles et plaquettes tarifaires de 11 établissements bancaires. Traitement : Médiation Nationale du Crédit aux Entreprises.

1.1 Au sein d'une même banque, les offres bancaires proposées aux clients (PRO) sont similaires à celles des clients Entreprises (PME) avec toutefois un degré de différenciation tarifaire hétérogène

L'analyse des données relatives aux offres bancaires à destination des clients PRO et PME permet d'apprécier (i) la variété de l'offre et (ii) les conditions tarifaires appliquées à ces deux segments de clientèle au sein d'une même banque (cf. encadré 2).

Encadré 2

Comparaison au sein d'une banque de l'offre bancaire et de ses tarifications entre les segments PME et PRO

Cette comparaison intrabanque s'articule autour de deux axes :

à disposition des clients PME est également disponible aux clients PRO.

(i) La comparaison de la variété de l'offre dédiée aux PME et aux PRO : il s'agit de s'assurer, au sein d'une banque répondante et pour une catégorie d'offres bancaires (services, financement, incident), que chaque offre mise

(ii) La différenciation des conditions tarifaires appliquées aux PME et aux PRO : pour une catégorie d'offres bancaires donnée, un degré de différenciation est appliqué en fonction du ratio :

$$\frac{(Nb \text{ services avec tarifs différenciés en faveur des PRO} - Nb \text{ services avec tarifs différenciés en faveur des PME})}{Nb \text{ total de services hors services gratuits et services dont le tarif n'est pas renseigné}}$$

La correspondance suivante est appliquée en fonction du degré de différenciation calculé :

Degré	Différenciation
<0 %	Défavorable
0 %	Aucune
<1/3	Faible
[1/3;2/3[Modérée
>=2/3	Forte

.../...

Le tableau suivant récapitule, banque par banque, les résultats issus de ces comparaisons :

Comparaison banque par banque des tarifications PME et PRO

		A		B		C		D		E		F	
		Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO
Services	Compte Service de banque en ligne	Similaire	Forte	Similaire	Modérée	Similaire	Forte	Similaire	Aucune	Similaire	Forte	Similaire	Forte
	Moyens de paiement	Similaire	Forte	Similaire	Aucune	Similaire	Forte	Similaire	Aucune	Similaire	Forte	Similaire	Aucune
	Moyens de paiement	Similaire	Modérée	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Forte	Similaire	Faible
Financement	Facilité de caisse	Similaire	Forte	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Modérée	Similaire	Forte
	Autorisation de découvert	Similaire	Forte	Similaire	Forte	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Faible	Similaire	Modérée
	Financement de moyen et long terme (crédit)	Similaire	Forte	Similaire	Forte	Similaire	Aucune	Similaire	Faible	Similaire	Faible	Similaire	Modérée
Frais d'incidents	Frais d'incidents de paiement sur compte client	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Faible	Similaire	Faible
	Incidents sur prêt/découvert autorisé	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Similaire	Aucune	Aucune	N/A	Aucune	N/A
		G		H		I		J		K			
		Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO	Variété de l'offre PME/PRO	Différenciation des conditions tarifaires PME/PRO
Services	Compte Service de banque en ligne	Similaire	Défavorable	Similaire	Modérée	Similaire	Aucune	Similaire	Modérée	Similaire	Faible	Similaire	Faible
	Moyens de paiement	Similaire	Aucune	Similaire	Forte								
	Moyens de paiement	Similaire	Défavorable	Similaire	Modérée	Similaire	Faible	Similaire	Faible	Similaire	Faible	Similaire	Faible
Financement	Facilité de caisse	Similaire	Aucune	Similaire	Forte	Similaire	Forte	Similaire	N/A	Similaire	N/A	Similaire	N/A
	Autorisation de découvert	Similaire	Défavorable	Similaire	Forte	Similaire	Modérée	Similaire	N/A	Similaire	N/A	Similaire	N/A
	Financement de moyen et long terme (crédit)	Similaire	Faible	Similaire	Forte	Similaire	Faible	Similaire	Forte	Similaire	Forte	Similaire	Modérée
Frais d'incidents	Frais d'incidents de paiement sur compte client	Similaire	Aucune	Similaire	Forte	Similaire	Aucune	Similaire	Faible	Similaire	Faible	Similaire	Aucune
	Incidents sur prêt/découvert autorisé	Aucune	N/A	Similaire	Forte	Similaire	Aucune	N/A	N/A	N/A	N/A	Similaire	Aucune

Source : Plaquettes tarifaires communiquées par 11 établissements bancaires. Traitement : Médiation Nationale du Crédit aux Entreprises.

Les banques mettent à disposition de leurs clients PRO une gamme des services similaire et adaptée par rapport à celle des clients PME

Les offres commerciales de chaque banque indiquent une similarité des offres de services bancaires et de solutions de financement proposées aux clients PRO et aux clients PME avec des déclinaisons adaptées. Une symétrie s'observe au niveau des frais d'incidents appliqués : les clients PRO sont soumis aux mêmes types de frais d'incidents que ceux appliqués aux clients PME.

Le degré de différenciation tarifaire des offres bancaires, globalement favorable aux clients PRO, reste toutefois variable selon les banques

La comparaison des tarifs des offres bancaires à destination des clients PRO indique que ce segment de clientèle bénéficie généralement de tarifs plus avantageux que les clients PME. Ce constat est vérifié, toutes banques confondues, sur deux ensembles :

- de services bancaires (gestion de compte, service de banque en ligne et moyens de paiement) : certaines banques rendent gratuits ou réduisent considérablement les

prix de certains services aux clients PRO alors qu'ils restent payants pour les PME.

Pour les banques A et E notamment, les virements SEPA sont gratuits pour les clients PRO mais restent payants pour les clients PME. De même, les services de banque en ligne voient leurs tarifs fortement différenciés en faveur des clients PRO qui bénéficient d'un abonnement mensuel jusqu'à trois à quatre fois moins cher que les clients PME au sein des banques E et H par exemple.

- de solutions de financement (facilité de caisse, autorisation de découvert et financement moyen et long termes) : les frais d'étude minimums appliqués aux clients PRO peuvent être inférieurs à ceux des PME.

La banque J tarifie par exemple ses frais d'étude pour financement de moyen et long terme à un niveau deux fois moins élevé pour la clientèle PRO que pour la clientèle PME. Cette banque procède également gratuitement au réaménagement de crédit pour les clients PRO alors que les frais appliqués aux clients PME s'élèvent a minima à 280 euros ou 1 % du montant du crédit concerné.

Les frais d'incidents ne font toutefois pas ressortir de réelles différences de tarification entre les deux segments de clientèle.

Il convient cependant de souligner que, d'une banque à l'autre, la part des offres bancaires tarifées en faveur des clients PRO reste très variable. En effet, si certaines banques affichent des tarifs avantageux pour leurs clients PRO sur des services et solutions spécifiques (voir exemples *supra*), ces tarifs avantageux peuvent ne concerner qu'une proportion plus ou moins grande de l'ensemble de leurs offres. Le degré de diversification tarifaire, toutes catégories de services confondues, apparaît hétérogène suivant les banques.

Deux banques extériorisent des tarifs fortement préférentiels aux PRO (banque A, banque H) contrairement aux autres banques dont la différenciation reste plus modérée voire faible (ex : banque D).

À la marge, notons qu'une seule banque affiche des tarifs supérieurs sur le segment PRO à ceux destinés au segment PME.

1.2 Les tarifs affichés, toutes banques confondues, soulignent une situation concurrentielle également renforcée par des offres personnalisées

Les tarifs affichés par les banques permettent de procéder à un positionnement de chacune d'entre elles par rapport à leurs pairs, *via* le calcul d'une moyenne du marché, sur une catégorie d'offres bancaires à destination des clients PRO (cf. encadré 3).

Encadré 3

Comparaison, toutes banques confondues, des offres à la clientèle PRO et de leurs tarifications

La comparaison couvre les offres « services » et « incidents », à savoir : la gestion de compte, les services de banque en ligne, les moyens de paiement et les frais d'incidents de paiement sur compte client. La banque K a été exclue car les conditions tarifaires communiquées n'étaient pas pertinentes pour être comparées aux autres banques répondantes.

Pour une catégorie d'offre bancaire donnée, la comparaison des tarifications des établissements repose sur (i) la moyenne arithmétique des sommes des tarifs banque par

banque (servant de base 100) et (ii) la somme des tarifs banque par banque (en base 100). Les exclusions suivantes ont été effectuées :

- les services dont les tarifs portant la mention « nous consulter », « au cas par cas » ou non renseignés sont exclus des calculs ;

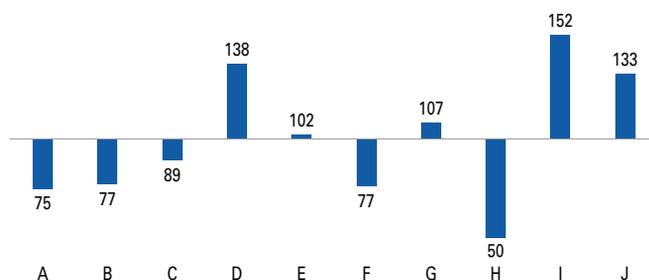
- les tarifs liés aux opérations de « financement » sont exclus du *benchmark* du fait de leur personnalisation forte en fonction des besoins et de la situation du client.

Sur les offres bancaires comparées, les conditions tarifaires affichées par les banques témoignent d'une offre concurrentielle variée

Les offres bancaires regroupant (i) les services de gestion de compte, (ii) banque en ligne et (iii) moyens de paiement extériorisent respectivement des tarifs centrés autour de la moyenne du marché.

G1 Comparaison des tarifs bancaires affichés pour les services de gestion de compte

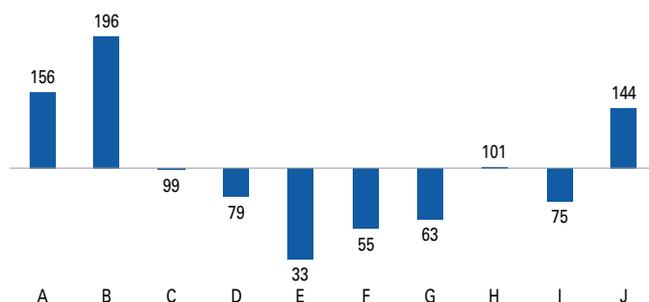
(base 100)



Note : Graphique en base 100 représentant la moyenne des tarifs pratiqués sur une catégorie de services donnée.
Source : OFE sur la base des données fournies par les banques répondantes, 2020.

G2 Comparaison des tarifs bancaires affichés pour les services de banque en ligne

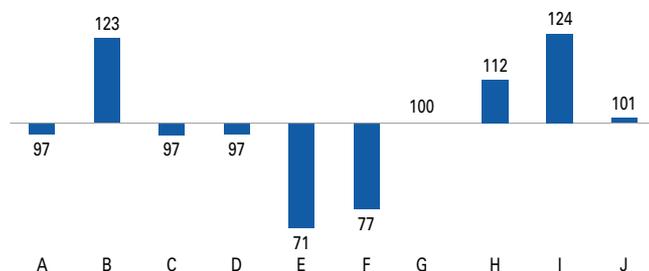
(base 100)



Note : Graphique en base 100 représentant la moyenne des tarifs pratiqués sur une catégorie de services donnée.
Source : OFE sur la base des données fournies par les banques répondantes, 2020.

G3 Comparaison des tarifs bancaires affichés pour les services de moyens de paiement

(base 100)



Note : Graphique en base 100 représentant la moyenne des tarifs pratiqués sur une catégorie de services donnée.
Source : OFE sur la base des données fournies par les banques répondantes, 2020.

En l'espèce :

– Pour les services de gestion de compte, l'écart des tarifs des banques à la moyenne reste contenu (avec une variation comprise globalement entre -25 à +38 points de base), avec un nombre égal de banques de part et d'autre de la moyenne (cf. graphique 1).

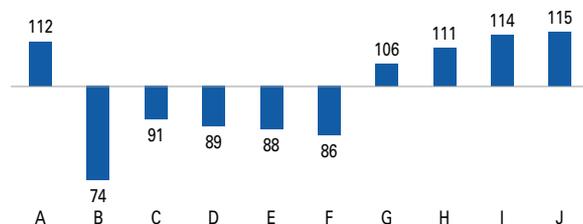
– Pour les services de banque en ligne, l'amplitude des écarts apparaît plus forte du fait du coût de certaines options à inclure dans certaines banques afin d'aboutir à une offre de services complète (comprenant, entre autres, consultation de compte et émission d'ordres de paiement SEPA) (cf. graphique 2).

– Pour les services de moyens de paiement, les écarts à la moyenne restent modérés dans l'ensemble (cf. graphique 3). Par définition, le caractère hautement personnalisable des services de moyens de paiement peut engendrer des tarifs ajustables auprès de chaque banque.

– Les frais d'incidents de paiement sur compte client soulignent également une distribution centrée autour de la moyenne (cf. graphique 4).

G4 Comparaison des tarifs bancaires affichés pour les frais d'incidents de paiement sur compte client

(base 100)



Note : Graphique en base 100 représentant la moyenne des tarifs pratiqués sur une catégorie de services donnée.
Source : OFE sur la base des données fournies par les banques répondantes, 2020.

Les conditions tarifaires des banques restent fortement modulables en fonction des besoins et profils du client, en sus de la promotion de packages bancaires

Les frais de financement (frais de dossier notamment) tout comme les frais de moyens de paiement constituent autant de prestations pour lesquelles les banques définissent leurs prix en fonction du profil de leur client et de la relation commerciale établie avec ce dernier. Ce caractère négociable de certains tarifs vient s'ajouter à des offres de services groupées (*packages*) dont, par définition, le prix est inférieur à la somme des prix individuels des services les composant. Cet ajustement des tarifs affichés, par le biais de négociation ou par

regroupement de services, tend à confirmer l'aspect concurrentiel de ce marché.

1.3 Ces observations peuvent être mises en regard avec les enseignements dégagés du questionnaire réalisé par CMA France, la CPME, le MEDEF et l'U2P

Dans ce domaine, l'opinion des dirigeants d'entreprise a été sollicitée sur le rapport qualité/prix des services bancaires (gestion de compte, fourniture de moyens de paiement, solutions d'encaissement, facilités de trésorerie, financement). Les 1 168 avis exprimés sur cet item se sont répartis en trois tiers (satisfaisant/moyennement satisfaisant/ peu ou pas satisfaisant).

En ce qui concerne la comparabilité des offres sur laquelle 1 519 avis ont été exprimés, certaines difficultés ont été relevées par les entreprises concernées (32 % d'entre elles considérant ces offres peu ou pas comparables). La perception apparaissait toutefois nettement plus favorable dans le cas des entreprises ayant plusieurs banques.

Enfin, les 1 168 avis exprimés sur l'adaptation des services bancaires à la situation financière de l'entreprise étaient répartis en trois tiers (oui/pas toujours/non).

1.4 Elles s'inscrivent, en outre, en cohérence avec les constats et recommandations de l'Observatoire relatifs à la lisibilité des produits de financement des TPE

Dans le cadre de ses travaux antérieurs, notamment relatifs à « La mention du Taux Effectif Global (TEG) », en janvier 2019, l'Observatoire avait constaté la réalisation de progrès importants au cours des dernières années dans la lisibilité des produits de financement utilisés par les TPE et la compréhension par celles-ci de la tarification des offres proposées. Il avait alors été

rappelé que les difficultés, quand elles existent, ne concernaient que principalement des TPE les plus petites.

Ces observations résultaient de la mise en place totale, ou alors en cours, des recommandations issues de son rapport de juillet 2016 relatif à la lisibilité des produits de financement des TPE.

Parmi celles-ci, notamment, l'élaboration par la FBF d'un glossaire des financements de court terme et son utilisation systématique dans l'information contenue dans les plaquettes tarifaires des réseaux bancaires était soulignée. Dans le même ordre d'idées, les préconisations relatives à la proposition de rendez-vous annuel entre le dirigeant de TPE et son banquier pour faire le point sur ses besoins et financements court terme, ainsi que la mise en place d'un service aux professionnels et TPE pour récapituler de façon agrégée les frais annuels, étaient mises en œuvre ou en cours de déploiement.

En tout état de cause, l'Observatoire rappelait que la question de la lisibilité des coûts des produits de financement mobilisés par les entreprises doit faire l'objet d'une attention particulière et qu'un effort de pédagogie

est indispensable pour éclairer la décision que doit prendre le dirigeant par rapport à une offre commerciale.

2. Frais d'incidents : volumes, montants et impacts

Les frais d'incidents sont définis comme les frais de dysfonctionnements résultant d'opérations de paiement ne pouvant être traitées conformément à la convention de compte, en raison notamment d'une insuffisance de provision, que ces opérations soient ou non acceptées *in fine* par la banque. Quand elles sont acceptées, cela met le compte en situation d'irrégularité de fonctionnement et donne lieu à l'application de frais spécifiques.

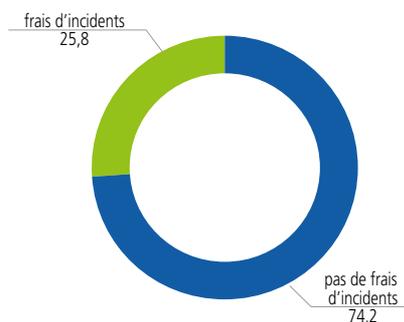
À l'inverse de la situation des clients particuliers, il n'existe pas de statistiques des frais bancaires aux entreprises. Pour les particuliers, c'est la préoccupation d'identifier, de protéger et d'accompagner les clients fragiles qui a conduit à confier à l'Observatoire de l'inclusion bancaire le soin de collecter et d'analyser les données relatives aux frais bancaires, afin de mieux identifier les populations à accompagner pour les sortir de leur situation de fragilité.

2.1 Volumes et montants

Indicateurs des banques sur les frais d'incidents des clientèles Professionnels et TPE/PME

Ces indicateurs qui portent sur l'année 2019 sont extraits des

G5 Proportion de clients TPE/PME qui ont payé ou non des frais d'incidents dans l'année (en %)



Source : Fédération bancaire française.

bases clients des six principaux réseaux bancaires et ont été agrégés par la Fédération bancaire française.

Il en ressort que près des trois quarts des professionnels ou TPE/PME n'ont payé aucun frais d'incidents, y compris à la suite d'un ou plusieurs incidents de paiement rencontrés.

Pour les 25,8 % de cas pour lesquels des frais d'incidents sont payés, les enseignements ci-après sont dégagés (en moyenne mensuelle) :

- les montants de ces frais pour les entreprises qui en ont payé sont, en moyenne, de 19,30 euros par mois, ce qui représente moins de 0,1 % des opérations débitrices effectivement traitées sur les comptes de ces segments de clientèle ;
- dans la majorité des situations (62,4 %), les frais d'incidents sont inférieurs à 8 euros ;
- ces frais sont supérieurs à 42 euros pour 3,2 % des cas ;
- ils dépassent 80 euros dans 1,5 % des cas.

Selon les indications complémentaires apportées par certains groupes bancaires :

- en 2020, deux fois moins de clients professionnels et TPE/PME qu'en 2019 ont payé des frais d'incidents supérieurs à 80 euros ;
- 3 % des clients professionnels et TPE/PME rencontrent en moyenne une opération ou plus donnant lieu à des frais d'incidents par mois.

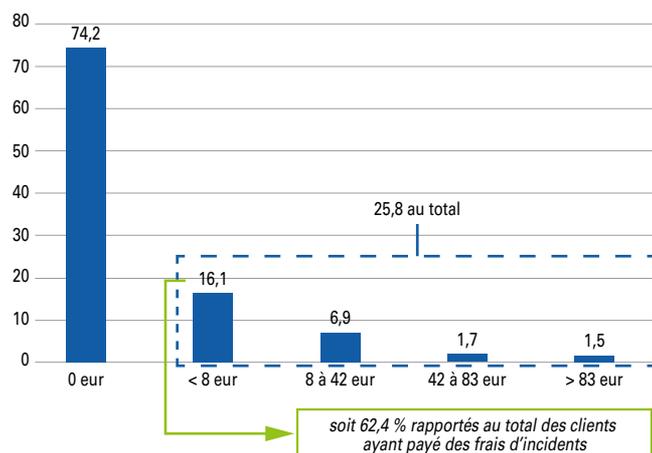
Au-delà, la part des opérations débitrices (en montant) réalisées par les professionnels et les TPE/PME qui ne peuvent pas être réglées et sont effectivement rejetées est de 0,71 % en moyenne.

Un établissement précise, à cet égard, que sur 100 opérations à l'origine d'un incident de paiement potentiel, seules six sont effectivement rejetées ; pour les autres opérations, la banque a pu *in fine* les accepter grâce à sa connaissance et sa relation personnalisée avec ses clients Professionnels et TPE/PME.

D'une manière générale, l'objectif des banques est, dans la mesure du possible, et en recherchant tous

G6 Répartition des clients TPE/PME par tranche de frais d'incidents – montant moyen par mois

(en %)



Source : Fédération bancaire française.

Encadré 4

Autres éléments de contexte

- Tarification bancaire : critère arrivant seulement en cinquième position sur huit items dans le choix d'une banque (enquête réalisée par des réseaux bancaires).
- 51 % des TPE/PME disent avoir un découvert autorisé associé à leur compte professionnel.
- Un certain nombre de prestations (conseil, RDV...) ne donnent pas lieu à tarification.

les moyens adaptés, d'assurer le paiement des opérations réalisées par leurs clients Professionnels et TPE/PME y compris quand le fonctionnement quotidien du compte ne permet pas *a priori* d'en assurer la couverture.

Les banques s'efforcent de prévenir les rejets d'opérations de paiement compte tenu des conséquences pour les entreprises concernées, vis-à-vis de leurs partenaires financiers (prélèvements et échéances émanant d'autres établissements bancaires et de crédit), de leurs fournisseurs, de leurs salariés ou encore des acteurs publics, agissant en

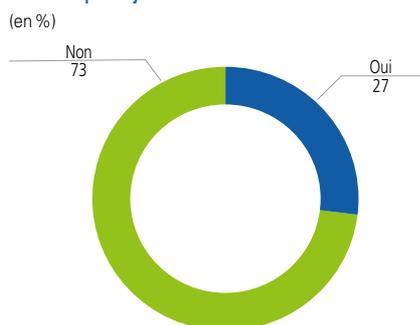
matière de recouvrement (organismes sociaux, Trésor public...)

Perception des dirigeants interrogés

Dans le cadre de l'enquête menée par CMA France, la CPME, le MEDEF et l'U2P, l'avis des dirigeants de TPE/PME a été sollicité sur les frais d'incidents bancaires au regard de leur expérience dans ce domaine.

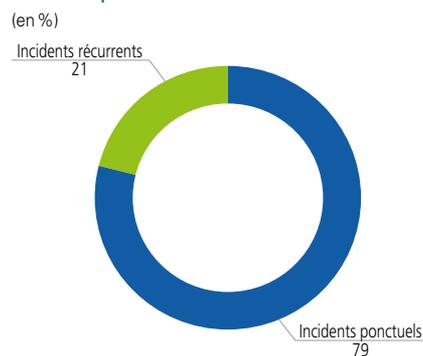
Seuls 27 % des dirigeants de TPE/PME (pour plus de 80 % ayant moins de 10 salariés) disent avoir rencontré un ou plusieurs incidents depuis janvier 2019, récurrents pour seulement 21 % d'entre eux, ce qui ne représente que 6 % au total.

G7 Incidents bancaires depuis janvier 2019



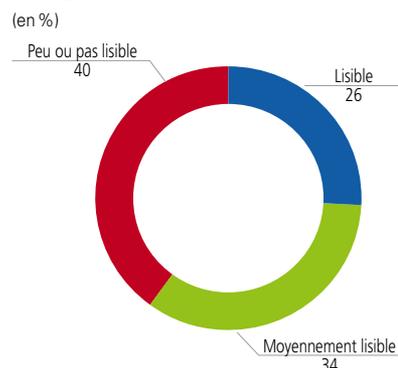
Sources : CMA/CPME/MEDEF/U2P

G8 Fréquence des incidents bancaires



Sources : CMA/CPME/MEDEF/U2P

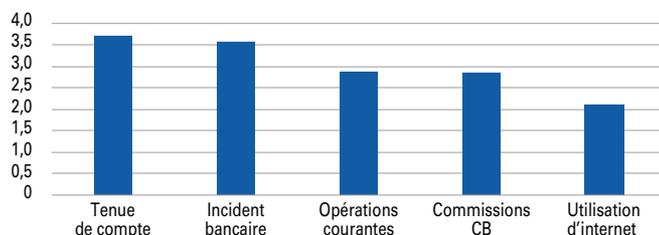
G9 Lisibilité des frais d'incidents



Sources : CMA/CPME/MEDEF/U2P

G10 Frais bancaires

Parmi les frais bancaires suivants, lequel vous semble particulièrement élevé ?
(classer ces frais dans l'ordre de 1 à 5 du plus élevé à votre sens au moins élevé)



Source : Enquête SDI, Décembre 2020.

Sur la base de cet échantillon restreint (395 répondants), des interrogations sont toutefois relevées sur la lisibilité des frais d'incidents.

Des éléments complémentaires sont relevés dans le cadre d'une enquête menée, en décembre 2020, par le Syndicat des Indépendants (SDI) auprès de ses adhérents. Il en ressort que les frais bancaires de tenue de compte et incidents sont considérés par ces derniers comme particulièrement élevés dans certains cas (cf. graphique 10).

2.2 Impacts sur la situation financière

En l'absence de données agrégées disponibles lors de l'élaboration du rapport permettant de mettre en regard les frais d'incidents payés globalement par les TPE et PME et les principaux postes de charge de ces entreprises, des estimations ont été élaborées à partir d'une analyse réalisée par la Fédération des Centres de Gestion Agréés (FCGA), sur le poids des frais bancaires et, par les banques, sur des cas concrets.

Analyse chiffrée réalisée par la Fédération des Centres de Gestion Agréés (FCGA)

Une analyse chiffrée a été réalisée par la FCGA à partir des données comptables des exercices 2019 et 2020 de plus de 96 000 entreprises.

Elle tend à montrer globalement le poids relatif limité des frais bancaires (gestion de compte, services de paiement, incidents ainsi que découverts pour les TPE qui en ont). Ces frais représentent 0,45 % du chiffre d'affaires et 0,69 % en incluant les frais liés aux découverts (cf. tableau 1).

Il en ressort également que :

- le montant moyen des frais bancaires est inférieur à 1 100 euros par an et à 1 700 euros en tenant compte des frais bancaires relatifs aux découverts pour les entreprises concernées ;
- la part d'entreprises payant des frais bancaires de moins de 20 euros par mois (14,7 %) en 2020, en légère diminution par rapport à 2019, est assez comparable à celle concernée par des frais bancaires supérieurs à 150 euros (16,7 %), en légère augmentation par rapport à l'année précédente (cf. tableau 2).

T1 Poids des frais bancaires dans le chiffre d'affaires des TPE

	2019	2020
Chiffres d'Affaires	207 809 eur	241 682 eur
Emprunt – Compte 164	21 772 eur	35 245 eur
Solde bancaire – Compte 512	+ 23 294 eur	+ 35 375 eur
Frais Bancaires – Compte 627	1 040 eur	1 090 eur
Intérêts Emprunts – Compte 6661	518 eur	497 eur

Source : Fédération des Centres de Gestion Agréés (FCGA).

T2 Frais bancaires – Détail du compte 627

	2019	2020
Frais Bancaires Moyens ensemble entreprises	1 040 eur	1 090 eur
Frais Bancaires entreprises avec découvert (clôture)	1 692 eur	1 687 eur
Frais Bancaires entreprises sans découvert (clôture)	941 eur	1 037 eur
Frais Bancaires Médiane ensemble entreprises	568 eur	652 eur
% entreprise avec moins de 20 eur/mois de frais bancaires	20,0 %	14,7 %
% entreprises avec plus de 150 eur/mois de frais bancaires	14,9 %	16,7 %

Source : Fédération des Centres de Gestion Agréés (FCGA).

Estimations réalisées par des réseaux bancaires

Des estimations à partir de cas concrets ont également été élaborées par des réseaux bancaires pour mettre en regard les frais bancaires payés globalement par les TPE et PME et les principaux postes de charge de ces entreprises.

Ainsi, tels qu'estimés par un établissement bancaire, les frais bancaires (calculés à partir d'un socle large de services rendus : gestion du compte, monétique...) se comparent très favorablement par rapport aux autres charges externes d'une TPE/PME. Les principaux postes de charges sont les salaires, l'informatique ou encore les loyers. À partir de données issues de cas réels, la part des frais bancaires dans les charges

externes peut représenter de 0,3 % à 2,4 % en fonction de la palette des services bancaires et de l'intensité d'usage de ceux-ci (0,3 % pour un charpentier, 0,6 % pour un restaurateur et 2,4 % pour une infirmière libérale). Ils peuvent ainsi représenter quelques centaines d'euros annuels, à rapporter à d'autres postes de charges externes qui peuvent s'élever à 50 et 200 milliers d'euros suivant la taille des bilans.

Une autre banque a précisé les estimations réalisées sur des portefeuilles de clients professionnels et l'ordre de grandeur des poids relatifs des frais bancaires rapportés aux chiffres d'affaires moyens des professions regroupées par activité (code APE). Malgré des chiffres d'affaires moyens et des usages bancaires très différenciés selon les activités observées, l'ordre de

grandeur observé de ce ratio s'établit entre 0,1 % et 0,3 % sur la plupart des activités, la valeur de 0,2 % est la plus fréquemment relevée.

En complément de la mesure des frais bancaires et de leur impact sur la situation financière des entreprises concernées, il apparaît également utile de souligner l'importance de l'anticipation des dysfonctionnements et leur traitement dans le cadre d'un dialogue entre le conseiller, le client et son/ses conseils ou collaborateurs/associés.

Cette démarche peut ainsi conduire à mettre en place des solutions adaptées comme une augmentation ponctuelle de découvert (par exemple dans le cas d'un retard de paiement de la part d'un client), une ligne de trésorerie pour faire face à la variation du besoin en fonds de roulement pouvant par exemple résulter d'un projet de développement. Elle peut également conduire à identifier des solutions complémentaires par les entreprises concernées dans le cadre à titre d'illustration de la gestion du poste client au travers par exemple d'une négociation de délais de paiement avec ses créanciers.

3

Des conditions de financement caractérisées par un accès large au crédit à taux bas

Intégrer « un volet sur les conditions de financement (octroi et tarification du crédit) et une analyse des causes les plus fréquentes des refus de crédit ».

1. Les TPE et PME accèdent de manière large mais différenciée au crédit

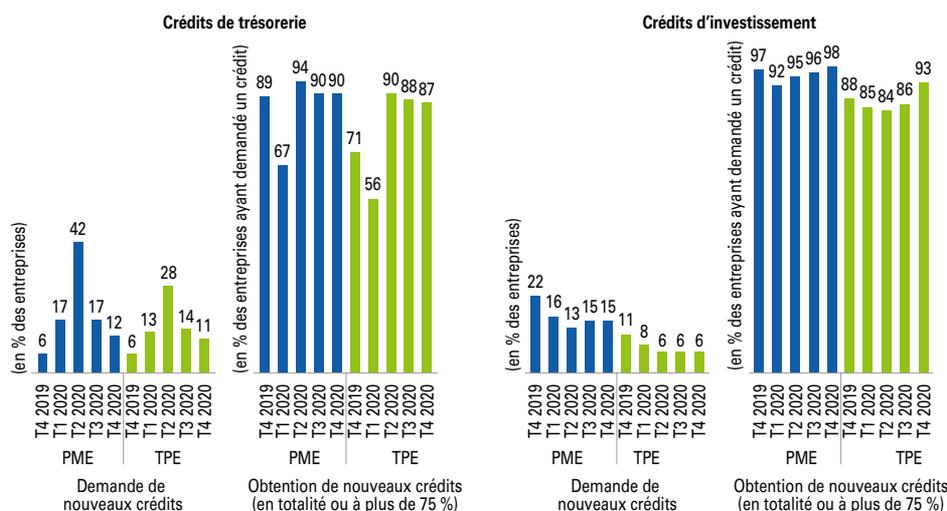
1.1 Les demandes de crédit d'investissement, et, dans une moindre mesure, de trésorerie des TPE et PME sont largement satisfaites

L'enquête trimestrielle menée par la Banque de France depuis 2012 auprès de plus de 8500 entreprises permet de mesurer l'évolution de l'accès au crédit des PME et des TPE grâce à

un partenariat avec la Fédération des Centres de Gestion Agréés (FCGA).

Au quatrième trimestre 2020, le taux d'accès aux crédits d'investissement est élevé avec 98 % des PME et 93 % des TPE qui obtiennent en totalité ou en grande partie les crédits demandés et, sur l'ensemble de la période 2012-2020, ce taux s'est établi en moyenne à 91 %.

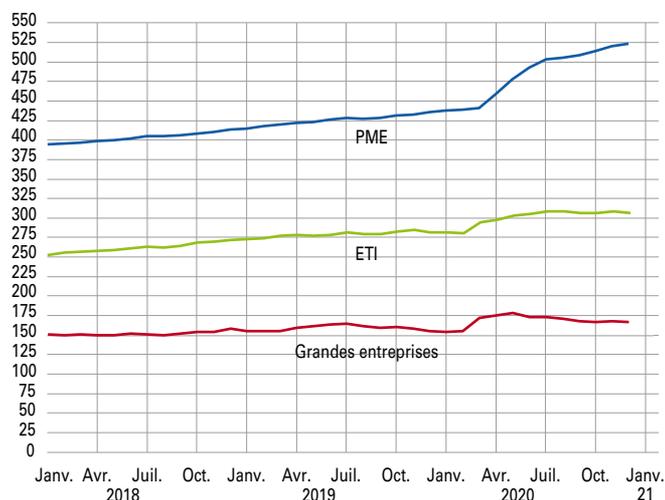
G1 Proportion d'entreprises ayant demandé et obtenu des nouveaux crédits*



*Données non corrigées des variations saisonnières, en % ; hors utilisation de lignes de crédit obtenues précédemment.
 Champ : Entreprises avec une autonomie de décision en matière de demande de crédit ; PME : 10 - 249 salariés ; TPE : 0-9 salariés.
 Sources : Banque de France et FCGA.

G2 Encours de crédit

(crédits mobilisés en milliards d'euros)



Source : Banque de France.

Tout en étant large, l'accès des TPE/PME aux crédits de trésorerie (facilité de caisse, escompte commercial, créance Dailly, etc.) est toutefois plus sélectif, ces crédits étant accordés en moyenne dans 76 % des cas entre 2012 et 2020. Au cours de l'année 2020, sous

l'effet notamment de la mise en œuvre des Prêts Garantis par l'État (PGE), largement consentis par les banques (taux de refus estimé à 2,8 %), l'accès des TPE et PME aux crédits de trésorerie s'est élargi ; le taux d'obtention de ces crédits est ainsi de 90 % pour les PME

et de 87 % pour les TPE au quatrième trimestre.

Dans ce contexte, l'anticipation par les TPE et PME interrogées d'un refus de crédit par leur(s) banque(s), caractérisée par un comportement d'autocensure pour leurs demandes, est marginale. Ce phénomène représente entre 1 % et 2 % des entreprises qui ne demandent pas de crédit, une proportion stable dans le temps.

La croissance des encours de crédit aux PME et aux TPE illustre par ailleurs le large accès au crédit de ces catégories d'entreprises essentiellement tiré par le recours aux PGE.

Au cours de l'année 2020, alors que la croissance des crédits mobilisés aux entreprises connaît une hausse de 13,3 %, celle des encours de crédit des PME s'établit à 20,3 % (cf. graphique 2).

T3 Crédits aux TPE : répartition par type de crédits

(encours en milliards d'euros)

	En cours T4 2020	Taux de croissance annuels	
		T3 2020	T4 2020
Total crédits	354,8	15,5 %	15,7 %
Crédits de trésorerie, affacturage inclus	47,9	128,8 %	142,9 %
Crédits à l'équipement	151,9	6,6 %	5,4 %
Crédits immobiliers	155,1	8,3 %	8,5 %

Source : Banque de France.

Dans ce contexte, la croissance des crédits aux TPE sur un an, mesurée à fin décembre 2020, s'établit à 15,7 % et concerne de manière différenciée les crédits de trésorerie portés par les PGE, les crédits à l'équipement et les crédits immobiliers (cf. tableau 3).

1.2 L'accès au crédit est plus favorable pour les PME que pour les TPE

Comme cela ressort des données de fin 2020, sur une plus longue période, et conformément à la situation différenciée des risques représentés, les PME accèdent plus facilement au financement bancaire que les TPE (*Bulletin de la Banque de France – n° 233 – La santé financière des TPE-PME, un déterminant essentiel de leur accès au crédit*).

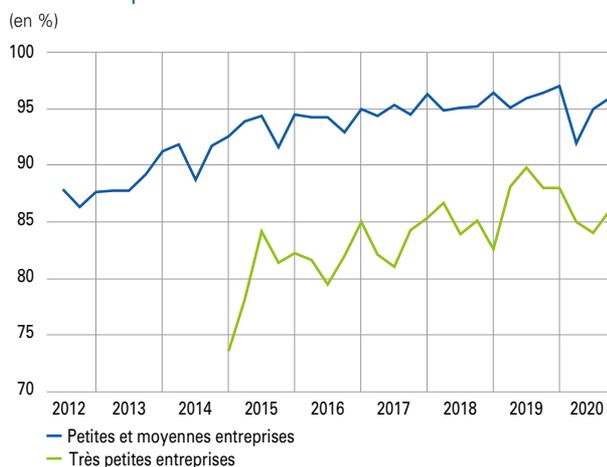
En moyenne, du quatrième trimestre 2014 au quatrième trimestre 2019, 95 % des demandes de crédit d'investissement des PME sont satisfaites contre une moyenne de 83 % pour les TPE sur la même période (cf. graphique 3).

Parallèlement, alors que les TPE obtiennent en moyenne 69 % de leurs demandes de crédits de trésorerie, le taux d'obtention des PME s'établit à 84 % (cf. graphique 4).

En ce qui concerne l'octroi de crédits par les établissements bancaires, le secteur d'activité de l'entreprise semble peu discriminant (cf. graphiques 5 et 6).

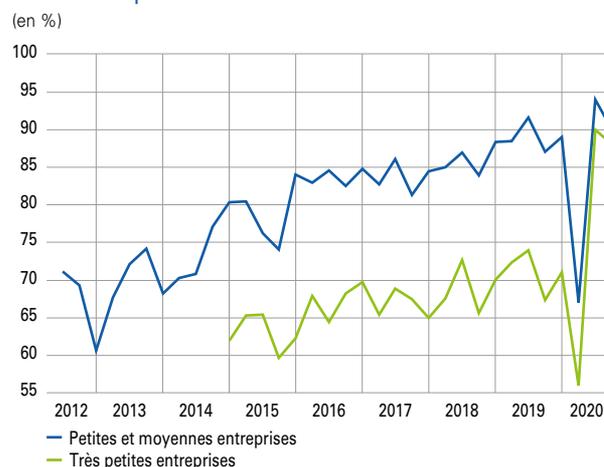
Au-delà de la taille de l'entreprise, l'obtention du crédit est essentiellement déterminée par des critères financiers. Ainsi, l'accès d'une TPE/PME à un crédit d'investissement ou de trésorerie est d'autant plus aisé qu'elle dégage une capacité d'autofinancement élevée et que sa situation de solvabilité et de liquidité est satisfaisante.

G3 Obtention des crédits d'investissement par taille d'entreprise



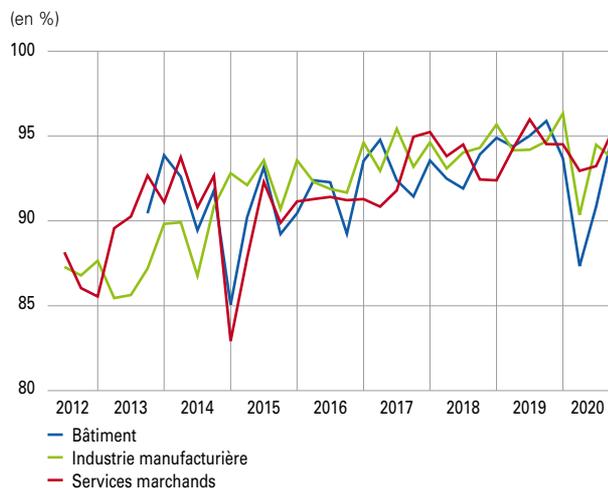
Source : *Bulletin de la Banque de France*, n° 233, « La santé financière des TPE-PME, un déterminant essentiel de leur accès au crédit ».

G4 Obtention des crédits de trésorerie par taille d'entreprise



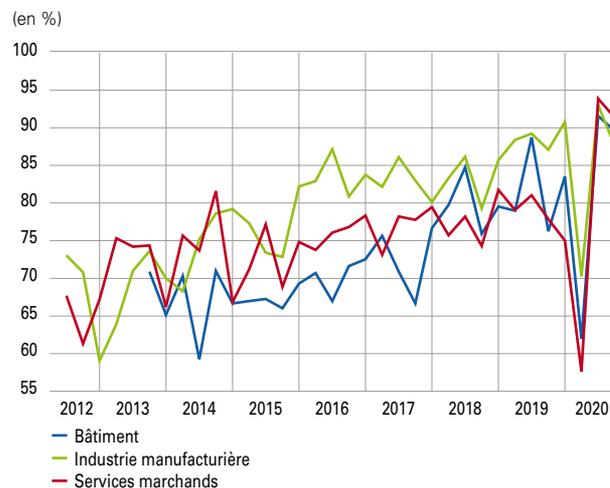
Source : *Bulletin de la Banque de France*, n° 233, « La santé financière des TPE-PME, un déterminant essentiel de leur accès au crédit ».

G5 Obtention des crédits d'investissement pour le bâtiment, l'industrie manufacturière et les services marchands



Source : *Bulletin de la Banque de France*, n° 233, « La santé financière des TPE-PME, un déterminant essentiel de leur accès au crédit ».

G6 Obtention des crédits de trésorerie pour le bâtiment, l'industrie manufacturière et les services marchands



Source : *Bulletin de la Banque de France*, n° 233, « La santé financière des TPE-PME, un déterminant essentiel de leur accès au crédit ».

1.3 Le soutien apporté pendant la crise illustre cet accès large

Les banques ont été proactives pour soutenir les entreprises et assurer un « pont de trésorerie » afin de surmonter la crise. Elles ont notamment mis en place des moratoires, pour les crédits professionnels, pouvant aller jusqu'à six mois. Plus de 2 millions de prêts ont ainsi fait

l'objet de report d'échéances, ce qui a représenté un soutien de trésorerie de plus de 20 milliards d'euros.

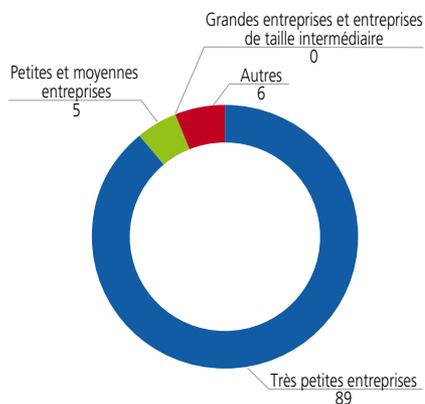
Répondant au besoin de soutenir le financement des entreprises confrontées à la crise sanitaire par un apport additionnel de trésorerie, les PGE (garantis à 90 % par l'État dans le cas des TPE et PME) ont été largement distribués par les

banques, les encours s'élevant à 133 milliards d'euros au 12 février 2021 avec un faible taux de refus estimé à 2,8 %.

Les TPE et PME ont été les principales bénéficiaires de ce dispositif, qu'il s'agisse du nombre d'entreprises concernées (94 %) ou dans une moindre mesure des montants accordés (75 %).

G7 Nombre d'entités bénéficiant du PGE Suivi Banque de France au 19/02/2021

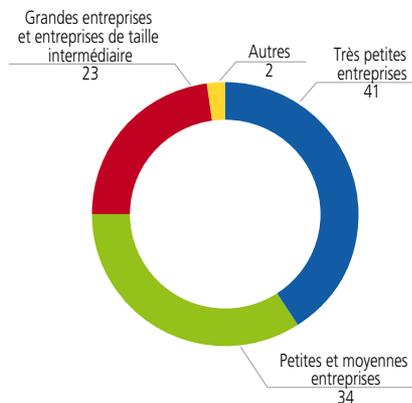
(en %)



Source : Banque de France.

G8 Montants accordés Suivi Banque de France au 19/02/2021

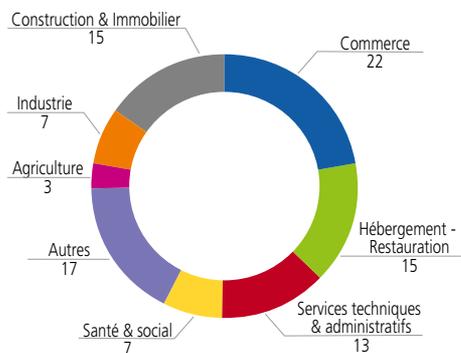
(en %)



Sources : CMA/CPME/MEDEF/U2P.

G9 Répartition sectorielle des entités bénéficiant du PGE Suivi Banque de France au 19/02/2021

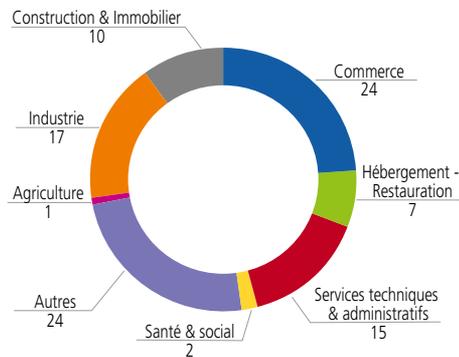
(en %)



Source : Banque de France.

G10 Répartition sectorielle des montants accordés Suivi Banque de France au 19/02/2021

(en %)



Source : Banque de France.

1.4 La perception des dirigeants interrogés par les organisations professionnelles ¹ illustre ces constats

Compte tenu du profil des répondants, les résultats dégagés apportent un éclairage essentiellement sur les conditions de financement des TPE.

Les réponses apportées font état d'une faible volumétrie de refus de crédit caractérisés, dans les cas concernés, par des motifs liés à la structure financière, la rentabilité, ou l'absence de garanties suffisantes et ponctuellement par une absence d'explication. Sur un échantillon de cas limités, une absence d'information sur la possibilité de recourir à la médiation du crédit est relevée.

Une part relativement limitée de cas de durcissement des conditions de financement (environ 350 cas, soit 23 % des répondants) est observée

avec, dans les situations concernées, l'identification en moyenne de 2,2 mesures liées le plus fréquemment à des demandes de garanties supplémentaires ou des exigences de rentabilité accrues.

Cette enquête fait également état d'un recours aux financements de court terme inexistant dans près d'un cas sur deux ou limité à 1,3 type de financement en moyenne avec un usage tourné essentiellement vers le découvert autorisé et, dans une moindre mesure, vers le crédit de court terme ou la facilité de caisse. Ces observations sont à mettre en relation avec le profil des répondants constitué très majoritairement (84 %) des TPE.

2. Les TPE et PME bénéficient d'un accès au crédit à des conditions de taux favorables

En décembre 2020, le taux d'intérêt moyen des crédits nouveaux aux

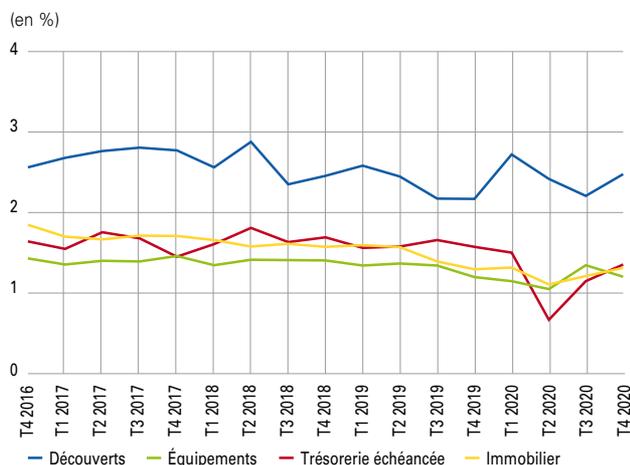
entreprises d'un montant unitaire inférieur ou égal à 1 million d'euros s'établit à 1,27 %, en baisse de 21 points de base sur une année. Le taux des prêts d'un montant unitaire supérieur à 1 million d'euros s'établit à 1,22 %, en baisse de 8 points de base sur une année.

Au quatrième trimestre 2020, le taux moyen des crédits par objet reflète ces conditions favorables d'accès au crédit. Cette période est aussi caractérisée par une légère remontée du taux moyen des crédits de trésorerie échancée par rapport au trimestre précédent, en raison d'une moindre distribution des PGE (cf. graphique 11).

S'agissant plus spécifiquement des TPE, le taux d'intérêt moyen des crédits inférieurs à 250 000 euros s'établit en décembre 2020 à 1,40 % et demeure, dans la durée, d'un demi-point inférieur à celui pratiqué en zone euro (cf. graphique 12).

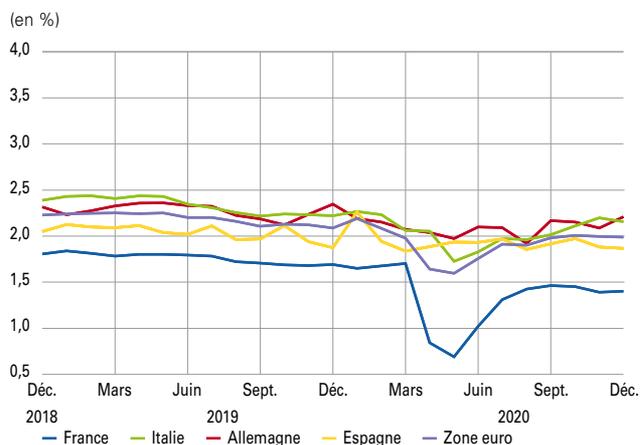
¹ Enquête précitée réalisée par CMA/CPME/MEDEF/U2P.

G11 Taux moyen des crédits par objet



Source : Banque de France.

G12 Zone euro : taux des crédits nouveaux d'un montant unitaire inférieur à 250 000 euros



Source : Banque de France.

3. Les conditions favorables d'accès au financement sont également observées au niveau européen

Les enquêtes semestrielles SAFE de la Banque centrale européenne (*Survey on the access to finance of enterprises*) montrent que les PME européennes portent un regard

globalement favorable sur leurs conditions d'accès au financement.

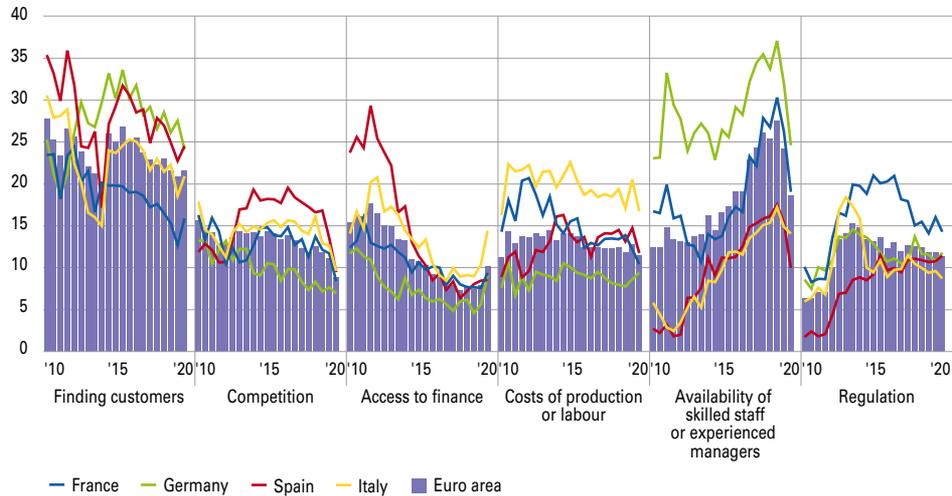
À cet égard, il ressort de l'enquête menée sur la période d'avril à septembre 2020 que l'accès au financement demeure l'une des préoccupations les moins importantes des entreprises interrogées (10 % des entreprises interrogées), loin derrière la difficulté

à trouver des clients (22 %), ou la pénurie de main-d'œuvre qualifiée (19 %) (cf. graphique 13).

Ce constat a été renforcé par les politiques publiques de soutien des entreprises pendant la période de crise et la propension des banques à accorder des crédits.

G13 The most important problems faced by euro area SMEs

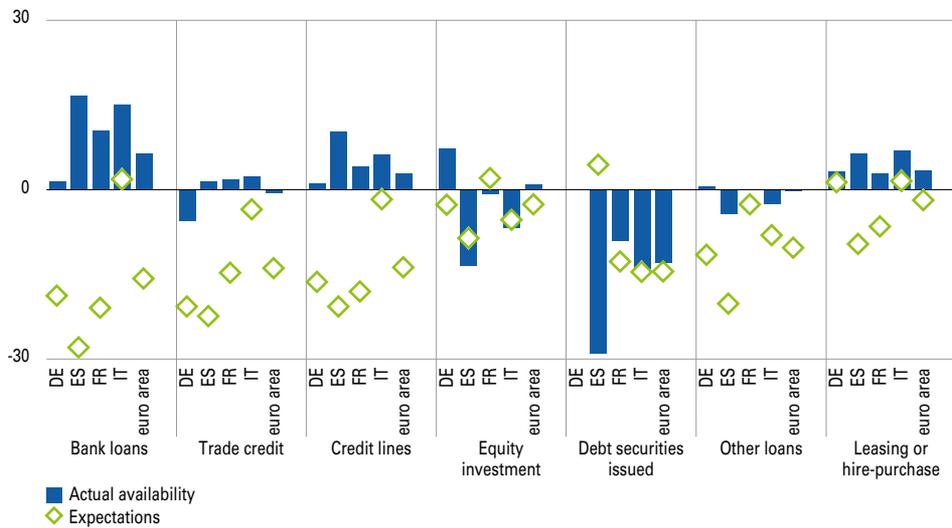
(percentage of respondents)



Q0. How important have the following problems been for your enterprise in the past six months?
 Source : Banque centrale européenne, «Survey on the access to finance for enterprises». Avril- septembre 2020.

G14 Change in euro area SME's expectations regarding the availability of financing

(over the preceding six months and over the next six months; net percentages of respondents)



Q9. For each of the following types of financing, would you say that their availability has improved, remained unchanged or deteriorated for your enterprise over the past six months?
 Q23. Looking ahead, for each of the following types of financing available to your enterprise, please indicate whether you think their availability will improve, deteriorate or remain unchanged over the next six months.
 Source : Banque centrale européenne, «Survey on the access to finance for enterprises». Avril- septembre 2020.

Les PME européennes ont, en effet, continué d'indiquer une amélioration de l'accès aux prêts bancaires (+6 % net), ce taux se situant à 10 % pour la France et les pourcentages les plus élevés étant observés en Espagne 17 % et en Italie 15 % (en soulignant,

pour ces deux derniers pays, que les entreprises avaient subi une baisse régulière de leurs encours de crédit depuis fin 2008). Pour les six mois à venir, elles s'attendaient néanmoins à ce que la disponibilité des prêts bancaires se détériore (-16 %)

(cf. graphique 14). Cette anticipation se situe dans un contexte où un plus grand nombre de PME de la zone euro ont perçu les perspectives économiques générales comme un obstacle à la disponibilité du financement externe.

Conclusions de l'Observatoire

En établissant un bilan sur l'offre de services bancaires à destination des TPE/PME, il apparaît à l'Observatoire du financement des entreprises important de rappeler et d'encourager le développement de mesures et d'axes d'amélioration pratiques, dont certaines sont issues de précédents rapports de l'Observatoire et qui sont essentielles pour les bonnes relations entre les partenaires des entreprises, qu'il s'agisse de ceux qui les financent mais aussi ceux qui les accompagnent.

1. Renforcer le dialogue entre les banques et les dirigeants de TPE et PME

L'importance du dialogue entre les chefs d'entreprise et les banques a régulièrement été soulignée par l'Observatoire dans ses différents travaux, de même que les avancées significatives dans ce domaine dans le prolongement des mesures annoncées par la profession bancaire ¹ ou des recommandations de l'OFE relatives à la lisibilité des produits de financement utilisés par les TPE ² et dont l'utilité est réaffirmée.

Dans ce cadre notamment, différentes bonnes pratiques ont été mises en place parmi lesquelles un entretien annuel systématiquement proposé au professionnel pour faire le point sur ses besoins de financement de court terme et leurs évolutions.

Le dialogue entre les banques et les TPE et PME peut encore être développé afin de renforcer la connaissance réciproque et la recherche d'une plus grande anticipation des difficultés auxquelles les entreprises peuvent se trouver confrontées.

A. Dans cette perspective, il est recommandé d'enrichir ce dialogue d'un rendez-vous annuel, proposé systématiquement au professionnel, qui aborde à la fois :

- les besoins de financement, avec l'objectif de connaître et comprendre les fluctuations de trésorerie, l'éventuelle saisonnalité d'activité, afin d'ajuster au mieux les financements à court terme, en place ou à engager ;*
- les questions relatives au fonctionnement du compte bancaire et les éventuelles difficultés, les différents services offerts et leur tarification, notamment en cas d'incidents sur le compte qui auraient pu apparaître.*

¹ « Cinq mesures pour améliorer les relations banques TPE/PME » juin 2014.

² Rapport de l'OFE – juillet 2016.

B. *Pour une bonne information des dirigeants de TPE et PME sur les enjeux et l'utilité de cet entretien, des actions de communication adaptées pourraient être mises en œuvre par les organisations et fédérations professionnelles d'entreprises concernées auprès de leurs adhérents.*

2. Étudier la possibilité de mise en œuvre d'une médiation bancaire pour les clients professionnels

Il n'existe pas d'obligation légale pour une banque de proposer un médiateur pour ses clients professionnels et entrepreneurs (la médiation bancaire est limitée aux litiges des particuliers « tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à une banque »).

L'article L. 312-1-6 du Code monétaire et financier, issu de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (dite loi SRAB), qui impose l'existence d'une convention écrite entre le client et son établissement de crédit dans la gestion d'un compte de dépôt pour les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, précise toutefois dans son second alinéa : « Les principales stipulations que cette convention de compte doit comporter, notamment les modalités d'accès à la médiation, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie. » Cet arrêté énumère les dispositions générales relatives à la convention de compte et notamment en précisant l'obligation de reprendre l'information relative à la médiation bancaire au sein de la convention dès lors que le dispositif existe : « [...] lorsqu'un dispositif de médiation est prévu, la convention de compte indique les modalités de saisine du médiateur compétent dont relève l'établissement de crédit ».

Plusieurs banques utilisent cette possibilité ouverte par la loi en ayant mis en place des dispositifs de médiation pour la clientèle des professionnels dont les moyens sont plus contraints, de pouvoir recourir à un tel dispositif, sans complexifier la relation essentielle entre l'entreprise et son conseiller bancaire.

C. *Il est recommandé qu'une étude soit menée par la Fédération bancaire française sur la faisabilité et les conditions de mise en place d'une médiation bancaire pour les clients professionnels (personnes physiques agissant pour des besoins professionnels) sur les questions relatives au fonctionnement des comptes bancaires. Cette étude pourrait s'appuyer sur les enseignements dégagés des expériences mises en place dans ce domaine par certaines banques ou des dispositifs de médiation existants dans d'autres domaines. Les résultats de cette étude et les orientations envisageables seraient présentés à l'Observatoire du financement des entreprises d'ici fin juin 2021.*

3. Renforcer l'accompagnement des dirigeants de TPE et PME par les acteurs de l'écosystème entrepreneurial

Afin d'améliorer la prévention d'éventuelles difficultés de gestion susceptibles de se traduire par des incidents sur le compte bancaire, l'accompagnement des dirigeants de TPE et PME par les acteurs de l'écosystème entrepreneurial joue un rôle essentiel.

D. Dans cette perspective, il est recommandé que les entreprises aient un dialogue approfondi avec leurs conseils (expert-comptable, organisme de gestion agréé, organisation professionnelle...), par exemple avec un rendez-vous annuel sur la base des données comptables et financières connues (bilan, compte de résultat, liasse fiscale...) et centré sur les choix stratégiques de l'entreprise, les conséquences et contraintes en termes de gestion et de finances, ainsi que leurs possibles implications en termes de relation bancaire afin de dégager les enseignements de l'année écoulée et définir des orientations pour l'année à venir.

Ce rendez-vous annuel aurait par conséquent vocation à être centré sur :

- la gestion de trésorerie et celle des postes clients-fournisseurs ;
- mais également, les charges externes de l'entreprise dont l'adéquation des frais relatifs aux services bancaires pour une appréhension globale de cette problématique.

E. Sans remettre en cause la relation bilatérale entre le banquier et l'entrepreneur, il est recommandé que ce dernier puisse être accompagné de son conseiller (expert-comptable, organisme de gestion agréé, organisation professionnelle...) dès lors que le chef d'entreprise le juge utile à l'occasion des points approfondis dans le cadre du dialogue entre l'entreprise et son conseiller bancaire.

4. Renforcer les compétences financières des dirigeants de TPE et PME afin de mieux éclairer les décisions de gestion

Les décisions de gestion peuvent avoir un impact sur le fonctionnement du compte bancaire et orienter les décisions de financement. Il apparaît nécessaire dans ce cadre de renforcer la pédagogie auprès des professionnels et des dirigeants des TPE et PME sur l'importance de maîtriser la gestion financière et de disposer pour cela des outils de pilotage adaptés et utiles dans le cadre du dialogue avec les banques et les financeurs plus largement.

Dans cette perspective, les échanges des dirigeants avec les conseils qui les accompagnent (experts-comptables, organismes de gestion agréés...) peuvent permettre de renforcer la compréhension et éclairer des décisions de gestion (cf. point 3) mais, parallèlement à ce renforcement pédagogique, ces échanges peuvent aussi permettre d'identifier les moyens d'améliorer les outils internes de pilotage des postes clés, les services spécifiques qui peuvent être rendus dans ce cadre aux dirigeants d'entreprise par les experts-comptables, les organisations professionnelles et/ou consulaires ou par la banque dans le cadre d'un dialogue renforcé.

Le renforcement des compétences financières des dirigeants de TPE et PME, notamment au travers de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI) pilotée par la Banque de France et la mise en place du portail Mes Questions d'Entrepreneurs, pourrait ainsi s'accompagner de la promotion d'outils utiles aux entreprises :

- F. Mettre l'accent sur l'équipement en informatique de gestion (logiciels...) et à la formation en vue de la maîtrise des outils, notamment les outils disponibles pour renforcer la prévention des impasses de trésorerie source d'incidents de paiement notamment.*
- G. Développer la pédagogie auprès des organisations consulaires et professionnelles en mettant l'accent sur les besoins de trésorerie, l'anticipation des difficultés et le financement du besoin en fonds de roulement (BFR), afin de leur permettre d'animer leur tissu d'entrepreneurs, au national comme en local.*
- H. Mettre l'accent sur la nécessité de sensibiliser et de former spécifiquement les créateurs d'entreprise à la gestion d'entreprise par des modules, notamment à distance.*

A₁

Lettre de mission



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le Ministre

La Secrétaire d'Etat

Paris, le **25 MAI 2020**

Monsieur le Président,

Les très petites, petites et moyennes entreprises (TPE/PME) sont au cœur du tissu économique français. Prises au sens large, c'est-à-dire en incluant les microentreprises, elles représentent près de 4 millions d'entités, 6,3 millions d'emplois salariés, et contribuent à hauteur de 43% à la création de valeur ajoutée en France : elles sont donc une composante essentielle du dynamisme de l'économie nationale.

A ce titre, la situation financière des TPE et PME est au cœur des préoccupations des pouvoirs publics. C'est la raison pour laquelle l'un des axes de la stratégie nationale en faveur de l'artisanat et du commerce de proximité que nous avons lancée en octobre dernier porte sur le financement de ces entreprises.

Les conditions dans lesquelles celles-ci peuvent accéder à des services bancaires répondant à leurs besoins et à des tarifs adaptés sont un enjeu important, qui reste toutefois mal appréhendé.

En effet, alors que l'accès des TPE/PME au crédit bancaire est bien suivi et continue, dans le contexte actuel de taux bas, à être particulièrement dynamique, leur accès aux services bancaires est moins documenté. Les conditions dans lesquelles les services bancaires sont proposés aux TPE/PME demeurent en effet difficiles à évaluer, tant en raison de la forte hétérogénéité des publics que de la faible standardisation des nomenclatures de services utilisés par les établissements, comparativement à ce qui existe pour les services aux particuliers.

.../...

Monsieur Frédéric VISNOVSKY
Président de l'Observatoire du financement des entreprises
Banque de France
2-4 rue de la Banque
75002 Paris

Ces questions sont pourtant centrales : l'accès à des services bancaires de qualité est nécessaire au bon développement des entreprises. Les TPE/PME ayant des besoins particuliers, il est essentiel que ceux-ci soient couverts par l'offre existante proposée par les établissements. Par ailleurs, les tarifs et les frais appliqués par les établissements bancaires ont une incidence économique non négligeable pour les TPE/PME, notamment dans les mois qui suivent leur création.

Dans ce contexte, nous souhaitons confier à l'Observatoire du financement des entreprises le soin d'établir un bilan sur l'offre de services bancaires à destination des TPE/PME.

Ce rapport devra prioritairement évaluer si les TPE/PME disposent bien d'offres bancaires variées, concurrentielles, et adaptées à leurs besoins, incluant la gestion de compte, la fourniture de moyens de paiement et de solutions d'encaissement, et les facilités de trésorerie.

Il devra également cartographier et analyser les conditions tarifaires de ces différents services, y compris les frais d'incidents, et se prononcer sur l'impact de ces tarifs sur la situation financière des entreprises. Ce rapport comprendra également un volet sur les conditions de financement (octroi et tarification du crédit) et devra intégrer une analyse des causes les plus fréquentes des refus de crédit.

Dans la conduite de cette analyse, vous distinguerez autant que possible la situation des TPE (définies comme comptant moins de 10 salariés pour un chiffre d'affaires annuel et un bilan qui ne dépassent pas les 2 millions d'euros) et des PME ; ainsi que les éventuelles différences observées par secteurs d'activité, notamment pour l'artisanat (bâtiment, métiers de bouche, services, fabrication, commerces de proximité) et le commerce.

Pour la réalisation de votre mission, vous pourrez vous appuyer en tant que de besoin sur la direction générale du Trésor et la direction générale des entreprises.

Nous souhaitons que vous puissiez nous remettre votre rapport final d'ici à la fin de l'année 2020.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de notre considération distinguée.

Bien cordialement,



Bruno LE MAIRE



Agnès PANNIER-RUNACHER

Copie : M. François VILLEROY DE GALHAU
Gouverneur de la Banque de France

A₂

Résultats détaillés de l'enquête CMA / CPME / MEDEF / U2P sur l'offre de services bancaires



Observatoire du financement des entreprises

Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires

En mai 2020, le Ministre de l'Économie et des Finances et la Secrétaire d'État auprès du Ministre ont confié au Président de l'Observatoire du financement des entreprises une mission relative à l'accès des TPE/PME aux services bancaires afin d'établir un bilan sur l'offre de services bancaires à destination des TPE/PME afin d'évaluer si celles-ci disposent bien d'offres bancaires variées, concurrentielles, et adaptées à leurs besoins, incluant la gestion de compte, la fourniture de moyens de paiement et de solutions d'encaissement, et les facilités de trésorerie.

En vue d'alimenter ces travaux, CMA France, la CPME, le Medef et l'U2P ont élaboré un questionnaire commun diffusé dans leurs réseaux respectifs à l'automne 2020.

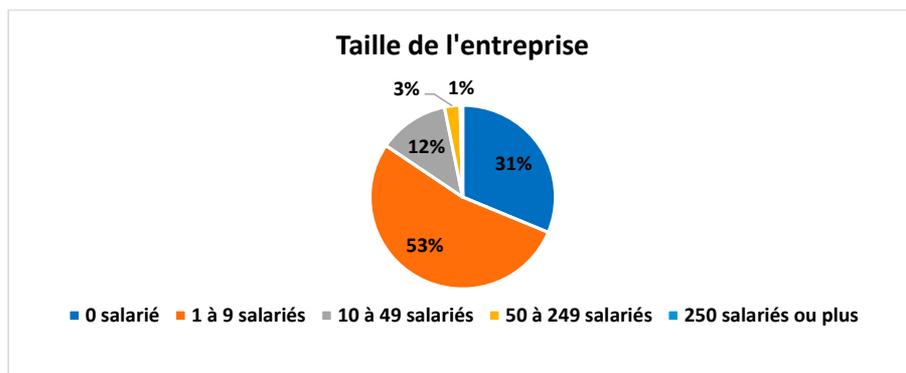
Ce document présente les résultats consolidés de l'enquête menée respectivement par chacun des réseaux.

*Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
« Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
Au 17 décembre 2020*

Votre entreprise

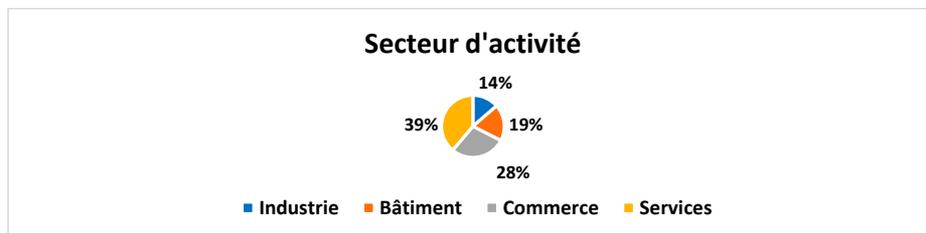
1. Quelle est la taille de votre entreprise ?

1579 réponses



2. Quel est votre secteur d'activité principale ?

1567 réponses



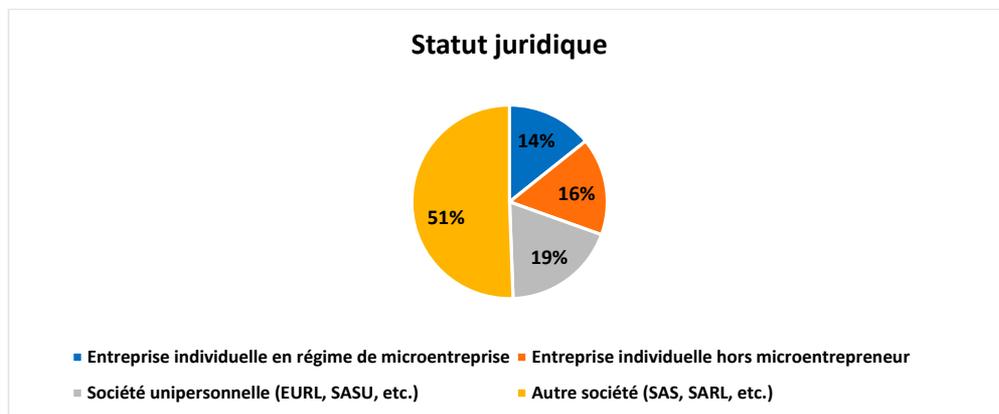
Les activités les plus représentées par grand secteur :

- ✓ **Commerce** : **Artisanat et commerce alimentaire de proximité**, notamment les boulangeries, les boucheries-charcuteries.
- ✓ **Services** : Salons de coiffure, centres de culture physique, conseils en affaires, sophrologues, chauffeurs de taxi.
- ✓ **Industrie** : Mécanique industrielle, entretien et réparation de véhicules, fabrication textile (couturiers, tailleurs, etc.).
- ✓ **Bâtiment** : Travaux d'installation électrique, menuiserie-bois, maçonnerie.

Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
 « Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
 Au 17 décembre 2020

3. Quel est le statut juridique de votre entreprise ?

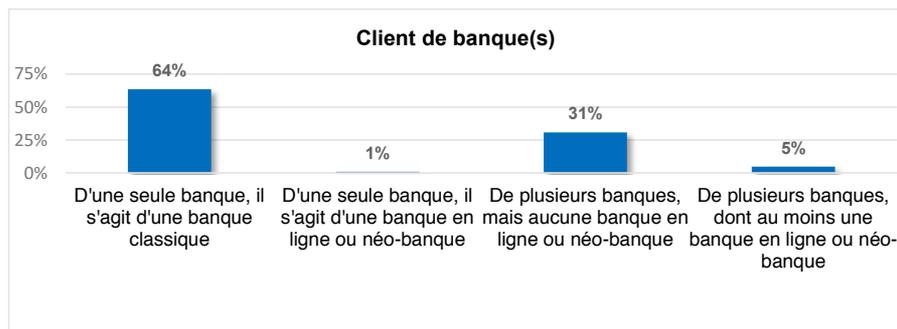
1570 réponses



Votre banque

4. Êtes-vous client(e) d'une ou de plusieurs banques ?

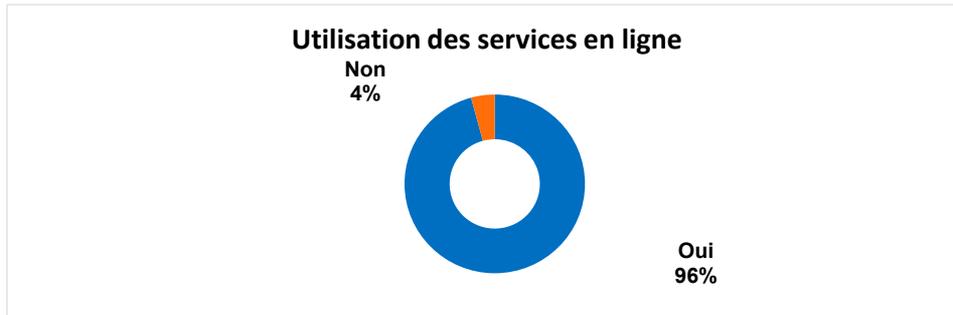
1511 réponses



Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
 « Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
 Au 17 décembre 2020

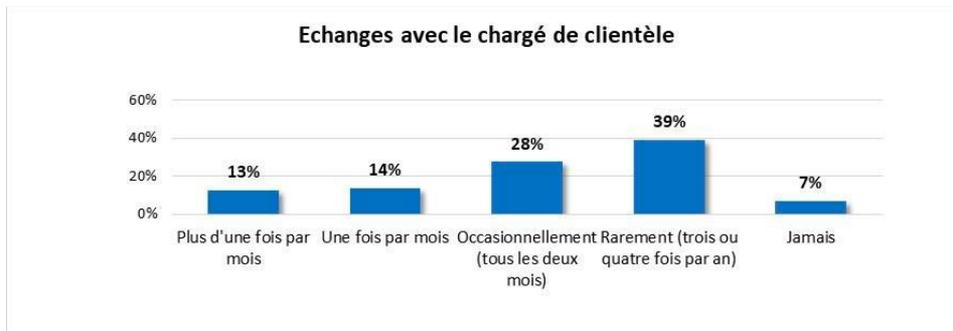
5. Hors banque en ligne/néo-banque, utilisez-vous les services en ligne proposés par votre banque (consultation compte, opération à distance, etc)

1511 réponses

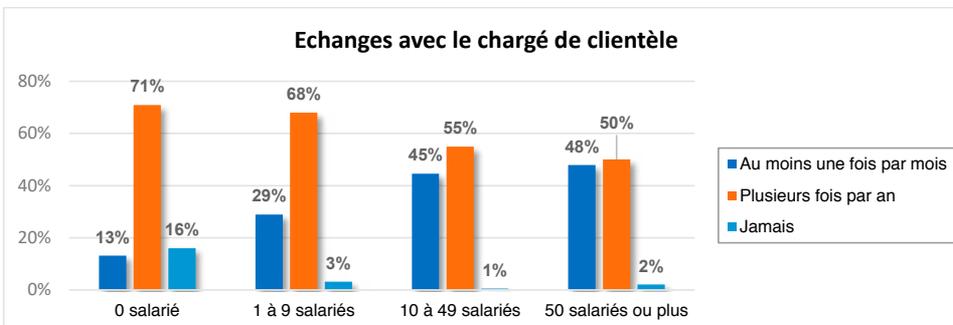


6. En moyenne, combien de fois par an échangez-vous avec votre chargé de clientèle (mél, rdv physique, tél) ?

1549 réponses



Même question, par taille d'entreprise :



lecture : « Au moins une fois par mois » regroupe les réponses « Plus d'une fois par mois » et « Une fois par mois », « Plusieurs fois par an » regroupe les réponses « Occasionnellement (tous les deux mois) » et « Rarement (trois ou quatre fois par an) ».

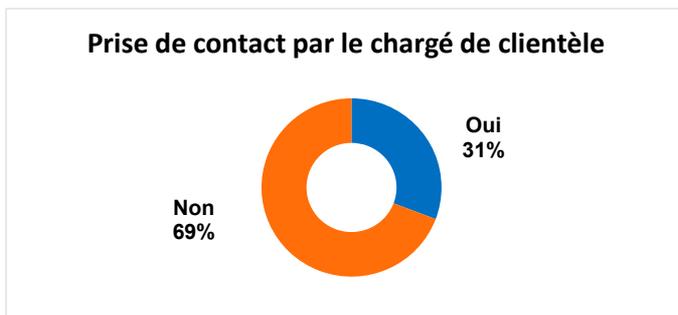
Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020

« Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »

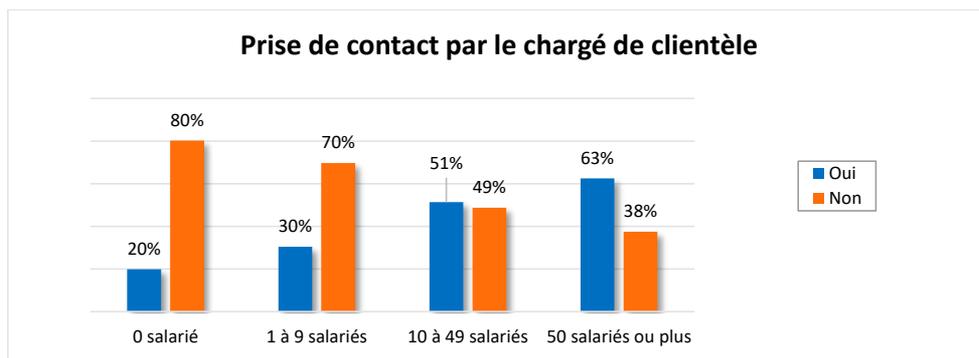
Au 17 décembre 2020

7. Votre chargé de clientèle vous contacte-t-il régulièrement à sa propre initiative pour faire un point avec vous ?

1547 réponses

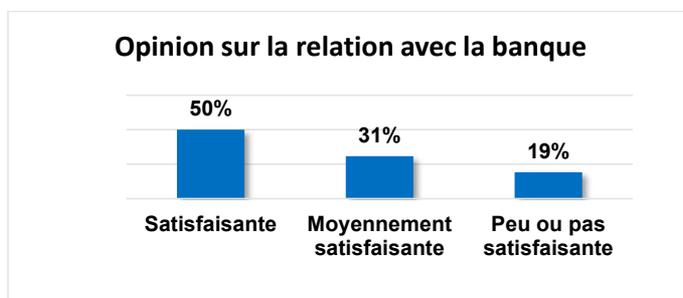


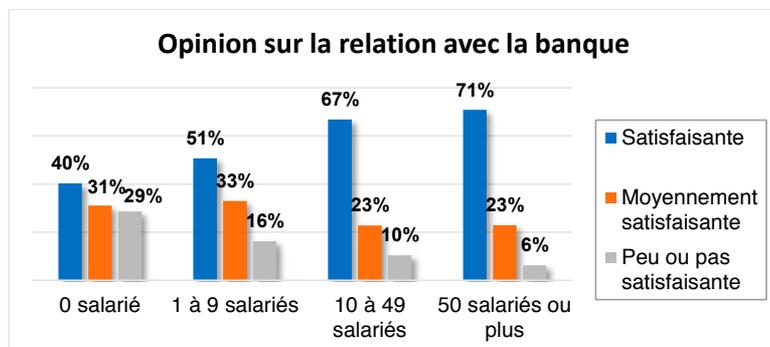
Même question, par taille d'entreprise :



8. Considéreriez-vous globalement que votre relation avec votre banque est :

1554 réponses



Même question, par taille d'entreprise :**Offre bancaire****9. Que diriez-vous de l'adaptation de l'offre bancaire qui vous est proposée par rapport à vos besoins, concernant :****9.1. la gestion de compte :**

1519 réponses

9.2. la fourniture de moyens de paiement :

1505 réponses

9.3. les solutions d'encaissement :

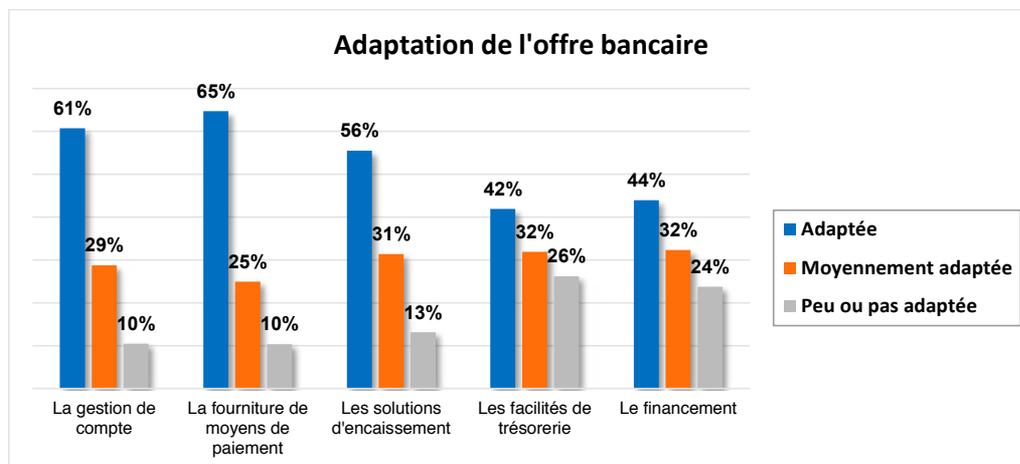
1472 réponses

9.4. les facilités de trésorerie :

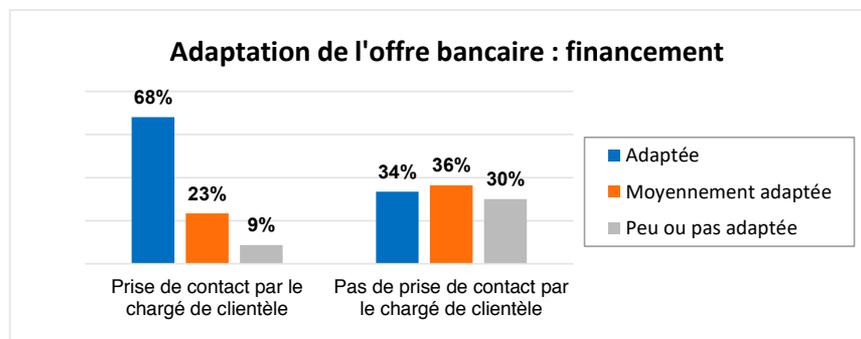
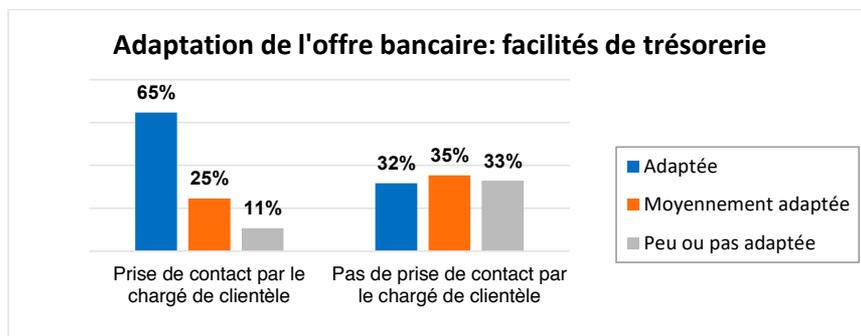
1451 réponses

9.5. le financement :

1461 réponses



Adaptation de l'offre (facilités de trésorerie et financement) selon que le chargé de clientèle contacte de sa propre initiative le dirigeant pour faire un point :



Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
 « Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
 Au 17 décembre 2020

Tarification

10. Que diriez-vous du rapport qualité-prix de ces services :

10.1. gestion de compte :

1475 réponses

10.2. fourniture de moyens de paiement :

1446 réponses

10.3. solutions d'encaissement :

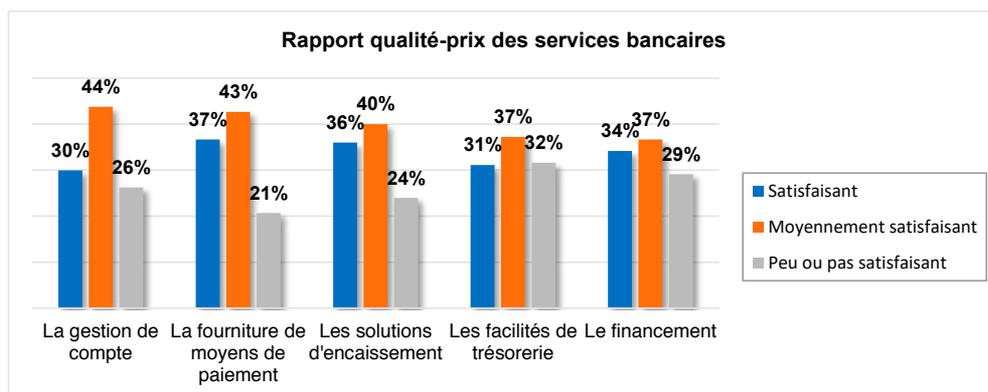
1399 réponses

10.4. facilités de trésorerie :

1375 réponses

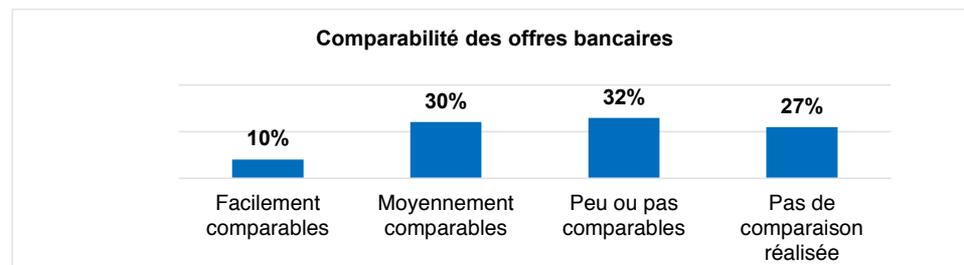
10.5. financement :

1398 réponses



11. Quel jugement portez-vous sur la comparabilité des offres bancaires ?

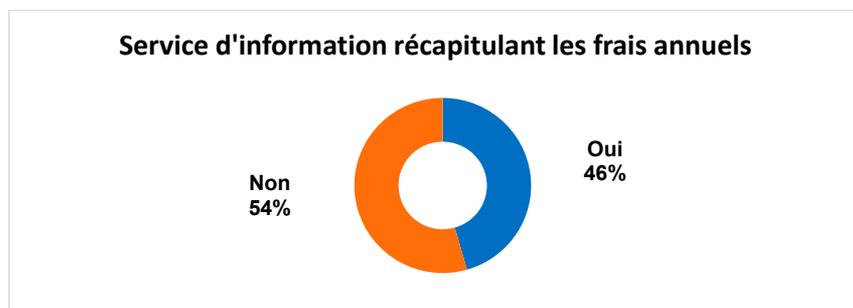
1519 réponses



Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
 « Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
 Au 17 décembre 2020

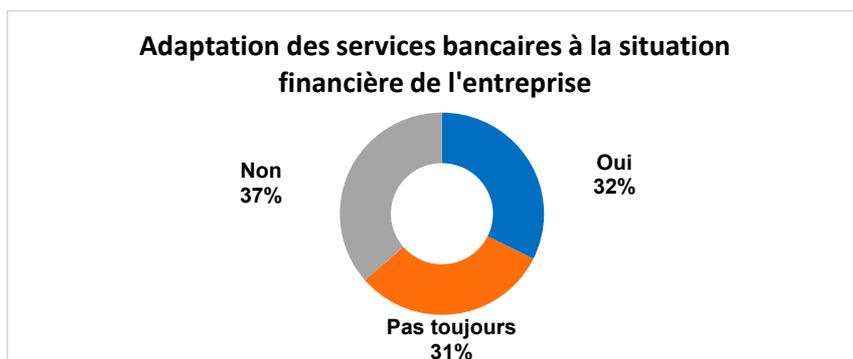
12. Votre banque vous a-t-elle proposé un service d'information récapitulant les frais annuels payés pour les produits de financement de court terme utilisés ?

1525 réponses



13. Considérez-vous que les tarifs des services bancaires sont adaptés à la situation financière de votre entreprise ?

1168 réponses



13.1. Si vous avez répondu « non » à la question précédente, préciser en quoi ces tarifs ne sont pas adaptés

13.2. Si vous avez répondu « pas toujours » à la question précédente, préciser en quoi ces tarifs ne sont pas toujours adaptés

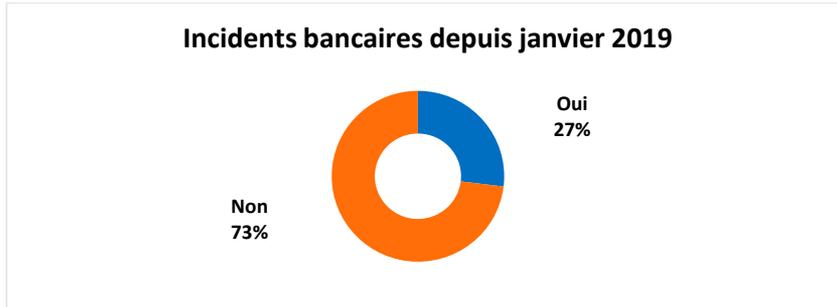
- Frais élevés pour la gestion de compte / carte bancaire
- Frais peu clairs, obscurs et perçus comme injustifiés
- Frais non adaptés à la taille et au chiffres d'affaires des TPE et PME
- Peu d'incitations à utiliser les services bancaires
- Services bancaires non adaptés en cas de difficultés pour l'entreprise

Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
 « Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
 Au 17 décembre 2020

Incidents bancaires

14. Avez-vous rencontré des incidents bancaires depuis janvier 2019 (dépassement découvert autorisé, rejet de chèque, prélèvement, virement, ...)?

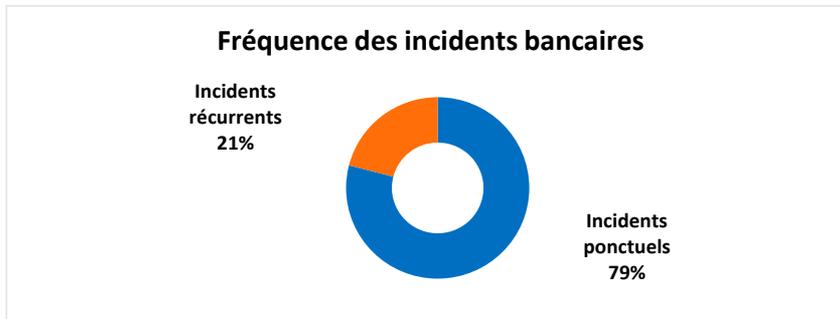
1512 réponses



15. Si vous avez rencontré des incidents bancaires depuis janvier 2019,

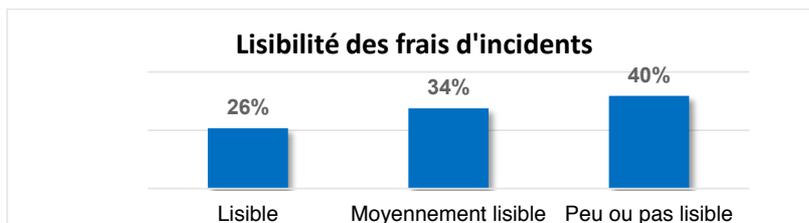
15.1. A quelle fréquence ?

343 réponses



15.2. Si vous avez rencontré des incidents bancaires depuis janvier 2019, considérez-vous que le calcul des frais d'incident est :

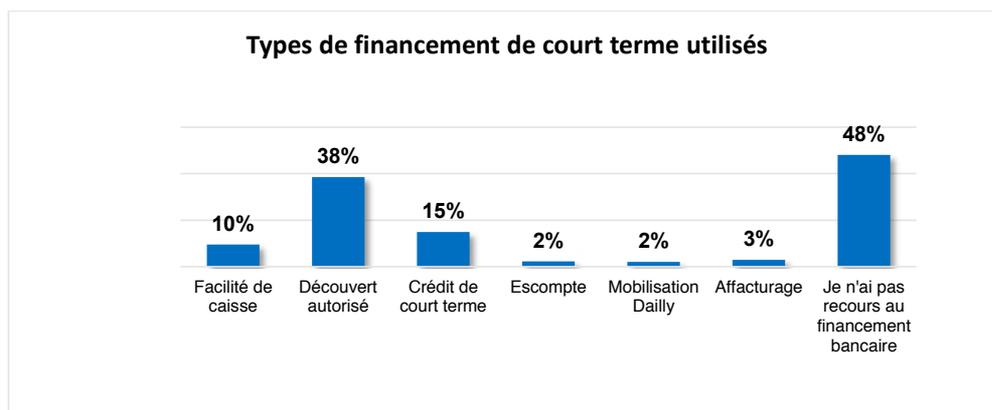
395 réponses



Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
 « Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
 Au 17 décembre 2020

Conditions de financement

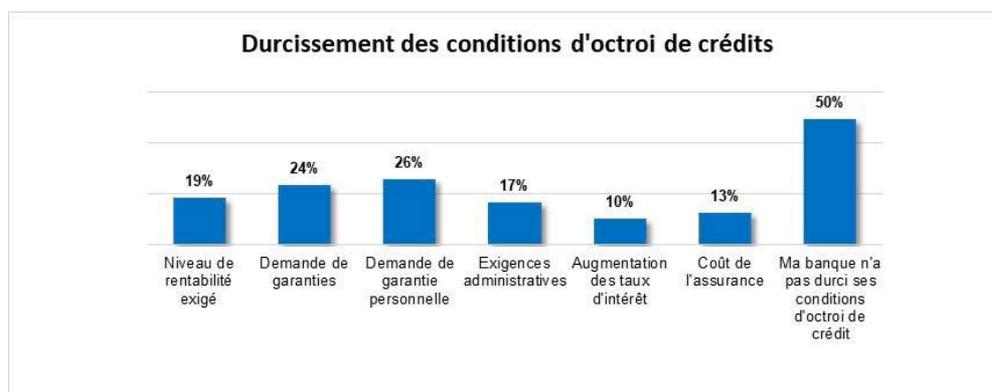
16. En matière de financement de court terme, utilisez-vous (plusieurs réponses possibles) :
1099 réponses



Parmi les entreprises ayant recours au financement de court terme : 1,3 type de financement utilisé en moyenne.

17. Si votre banque a durci les conditions d'octroi de crédit de trésorerie/de court terme, ce renforcement a concerné (plusieurs réponses possibles) :

726 réponses



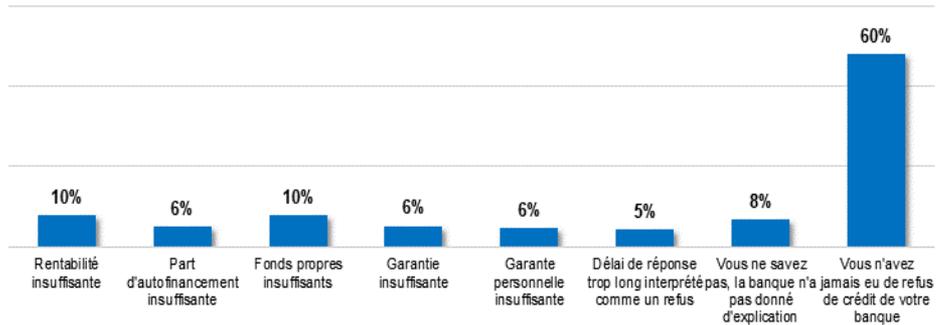
Parmi les entreprises ayant rencontré des mesures de durcissement dans les conditions d'octroi des crédits : 2,2 mesures de durcissement observées en moyenne.

Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
« Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
Au 17 décembre 2020

18. Si votre banque vous a refusé une demande de crédit de trésorerie/de court terme, quel en était le motif (plusieurs réponses possibles) ?

977 réponses

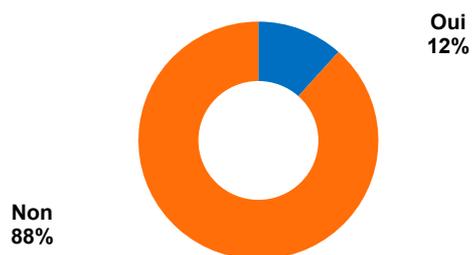
Motif(s) d'un refus d'une demande de crédit



19. Si votre banque vous a refusé une demande de crédit de trésorerie/de court terme, vous a-t-elle informé du possible recours à la médiation du crédit aux entreprises ?

301 réponses

Information d'un possible recours à la médiation du crédit



Observations complémentaires

20. Avez-vous des observations complémentaires à formuler sur l'offre de services de votre banque ?

- **Frais bancaires trop élevés, en particulier pour les petites entreprises.** Par frais, les répondants entendent frais de découvert, frais pour les services bancaires, frais de report de crédit, agios, frais de dépassement entre les dates de valeur et les dates de crédit...frais de carte bancaire... **Les petites entreprises signalent également que les frais sont trop élevés « alors qu'elles font de plus en plus le travail de la banque » ;**
- **Manque de lisibilité et de clarté des tarifs bancaires** les entrepreneurs ont peu de temps et pas forcément le temps de décortiquer les contrats ;
- **Forte diversité et manque de lisibilité des frais liés aux incidents bancaires parfois perçus comme disproportionnés par rapport au montant de l'incident ;**
- **Réduire les commissions cartes bancaires jugées trop élevées notamment pour les paiements sans contact (petits montants) et difficiles à négocier** alors que le nombre de transactions par carte augmente fortement ;
- **Réduire les frais liés aux terminaux de paiement ;**
- **Demande de solutions de paiements CB en plusieurs fois et moins coûteuses ;**
- **Difficulté à joindre et à communiquer avec le conseiller bancaire,** les répondants reprochent souvent au conseiller d'être absent, injoignable, de ne pas communiquer, « d'être virtuel » ;
- **Turn over des conseillers bancaires trop élevé,** sans interlocuteur privilégié ;
- **Manque de compétences-métiers des conseillers ;**
- **Manque d'accompagnement de la banque :** les artisans notamment cherchent une banque partenaire et non un simple « coffre-fort » pour reprendre l'expression de l'un d'eux. Les banques doivent accompagner davantage et non pas chercher des excuses pour pratiquer l'immobilisme.... d'autres répondants trouvent que les banques ne sont pas assez à l'écoute des besoins des TPE-PME et de leurs attentes. Certains considèrent qu'ils n'avaient eu aucun soutien pendant cette crise.
Des répondants ont le sentiment que la banque n'a aucune considération pour l'entreprise individuelle, ils ont l'impression de « déranger » Ils se plaignent de ne pas recevoir d'offres de services en lien avec leur activité... et trouvent que la banque manque de souplesse par rapport aux difficultés passagères ;
- **Frilosité des banques pour l'ouverture d'un compte quand on est micro-entrepreneur.**
- **Satisfaction à l'égard de sa banque :** des répondants font mention d'un très bon relationnel avec leur banque ; d'un fonctionnement de leur banque qui leur convient globalement ; d'une « Super banque, mais frais de gestion trop élevés pour une TPE » ; d'une forte satisfaction de sa néo-banque.

Observatoire du financement des entreprises - 16 décembre 2020
« Mission relative à l'accès des TPE-PME aux services bancaires »
Au 17 décembre 2020

Ce Rapport de l'Observatoire du financement des entreprises a été préparé à la Banque de France.

Observatoire du financement des entreprises

Président Frédéric Visnovsky

Éditeur

Banque de France
39 rue Croix-des-Petits-Champs
75001 Paris

Directeur de la publication

Frédéric Visnovsky

Rapporteuse

Béatrice Raoult-Textier

Réalisation

Direction de la Communication
de la Banque de France

Contact

Médiation nationale du crédit aux entreprises
Direction générale des Services à l'économie
et du Réseau
Banque de France
2/4 rue de la Banque
75002 Paris
Code courrier : BAN-1439
Téléphone : +(33) 1 42 92 38 16

Impression

Banque de France – SG – DISG

Dépôt légal

Mars 2021

Internet

<https://mediateur-credit.banque-france.fr/>



Ce rapport a été préparé à la Banque de France