

Observatoire du financement des entreprises

Questionnaire à destination des entreprises

Merci de retourner ce questionnaire avant le 23 août 2015,

par mél : nroy@upa.fr

par fax : 01.47.63.31.10

En juin 2014, les banques ont annoncé la mise en œuvre de 5 mesures pour améliorer les relations entre banques et dirigeants de TPE/PME. Un an après, ce questionnaire vise à examiner dans quelle mesure ils ont été suivis d'effets.

Questions préliminaires sur votre entreprise :

- a) Dans quel département se situe votre entreprise ?
- b) Combien comprend-elle de salariés ?
- c) Quel est son secteur d'activité ?
 - ☐ Industrie
 - ☐ Commerce
 - ☐ Services
 - ☐ Construction
 - ☐ Autre
- d) Quel est son statut juridique ?
 - ☐ Entreprise Individuelle
 - ☐ Société

Questions portant sur les mesures annoncées par les banques :

Première mesure : « Répondre rapidement : donner sous 15 jours ouvrés une réponse à toute demande de financement d'un client TPE/PME, à partir du moment où le dossier est complet. »

1.1 Si vous avez demandé un financement bancaire en 2015,

- Votre banque vous a-t-elle informé de ce délai maximum de réponse de 15 jours ouvrés ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- Votre banque vous a-t-elle confirmé au moment du dépôt de votre dossier qu'il était complet ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- Des pièces complémentaires vous ont-elles été demandées après examen du dossier par le banquier ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- Une fois le dossier complet, après combien de jours ouvrés avez-vous eu une réponse sur l'obtention du financement ?

- Si le délai de réponse était supérieur à 15 jours ouvrés :
 - quel était le type de financement demandé ?
 - ☐ trésorerie
 - ☐ exportations
 - ☐ investissement immobilier
 - ☐ autre investissement (équipement...)
 - qu'est-ce qui a selon vous conduit à un délai de traitement supérieur à 15 jours ?
- Après l'accord de votre banquier, dans quel délai avez-vous eu effectivement votre financement ?

1.2 Etes-vous satisfait de cette mesure ?

- ☐ Oui
☐ Non

Deuxième mesure: « Expliquer le refus de crédit au client TPE/PME :

a. Donner systématiquement une explication orale en cas de refus d'accorder un crédit, assurée par l'interlocuteur habituel du client dans la banque.

b. Si un client qui s'est vu refuser un crédit le demande, prévoir la possibilité d'un entretien avec un responsable de la banque. »

2.1 Si vous vous êtes vu refuser un crédit en 2015,

- Avez-vous eu une explication orale du refus de crédit ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- Si oui, quels recours possibles vous ont été présentés lors de cet entretien ?
 - ☐ recours internes. Préciser :
 - ☐ médiation du crédit
 - ☐ autre recours externe. Préciser :
- Vous a-t-on signifié qu'un entretien avec un responsable de la banque était possible ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- Avez-vous eu un entretien avec un responsable de la banque (autre que votre interlocuteur habituel) ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- Si oui,
 - Est-ce vous qui en aviez fait la demande ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
 - en quoi cet entretien vous a-t-il semblé utile ?

2.2 Si un de vos découverts a été dénoncé en 2015, avez-vous eu une explication orale ?

☐ Oui

☐ Non

2.3 Etes-vous satisfait de cette mesure?

☐ Oui

☐ Non

Troisième mesure « Indiquer les recours existants : indiquer dans les lettres de refus de crédit et de dénonciation les recours possibles, internes et externes, et notamment signaler l'existence de la Médiation du crédit aux entreprises. »

3.1 Si vous avez déposé un dossier de crédit en 2015 et qu'il vous a été refusé, avez-vous reçu une réponse écrite ?

☐ Oui

☐ Non

3.2 Si oui, quels recours cette lettre mentionnait-elle ?

☐ recours internes. Préciser :

☐ médiation du crédit

☐ autre recours externe. Préciser :

3.3 Etes-vous satisfait de cette mesure?

☐ Oui

☐ Non

Quatrième mesure « Développer une meilleure information sur le financement de la trésorerie et du court terme : un guide pédagogique sur les « Outils et les solutions des TPE pour financer leurs besoins court terme » sera rédigé et diffusé à l'initiative de la profession bancaire pour améliorer la compréhension des produits de financement existants auprès des entreprises visées. »

4.1 Avez-vous eu connaissance du mini-guide bancaire, « le financement court-terme des TPE »¹ de la FBF qui a été produit à l'été 2014 ?

☐ Oui

☐ Non

4.2 Si oui, vous a-t-il été utile pour mieux vous repérer dans les produits de financement court terme ?

☐ Oui

☐ Non

4.3 Connaissez-vous le site www.aveclespme.fr ?

☐ Oui

☐ Non

¹ <http://www.fbf.fr/fr/files/9NTJKA/Mini-guide-Pro-16.pdf>

4.4 Avez-vous constaté d'autres opérations utiles menées par votre établissement visant à améliorer votre compréhension des produits de financement court terme existants ?

- ☐ Oui
☐ Non

4.5 Si oui, lesquelles ?

4.6 Votre banquier vous a-t-il déjà parlé des financements suivants :

- ☐ le découvert
☐ l'affacturage
☐ le crédit de campagne
☐ la cession d'actif

4.7 Etes-vous satisfait de cette mesure?

- ☐ Oui
☐ Non

Cinquième mesure « Favoriser une plus grande stabilité des conseillers TPE dans leurs fonctions. »

5.1 Depuis combien de temps avez-vous le même chargé de clientèle ?

5.2 A-t-il changé en 2015?

- ☐ Oui
☐ Non

5.3 Si oui,

- Savez pourquoi votre chargé de clientèle a changé ?
 - ☐ Mutation professionnelle
 - ☐ Départ en retraite
 - ☐ Autre motif
 - ☐ Je ne sais pas
- Avez-vous été prévenu de ce changement ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
- A votre connaissance, quelles mesures a pris votre banque pour assurer un bon suivi de votre dossier (par exemple, entretien avec les deux chargés de clientèle simultanément) ?

5.4 Etes-vous satisfait de cette mesure?

- ☐ Oui
☐ Non

L'Observatoire du financement des entreprises vous remercie vivement d'avoir répondu à ce questionnaire.