



Baromètre des TPE



Sondage Ifop pour Fiducial

Vague 74 | Janvier 2024



N° 120433
Contacts Ifop :
Frédéric Dabi / Flora Baumlin / Chloé Tegny
Département Opinion et Stratégies d'Entreprise
01 45 84 14 44
prenom.nom@ifop.com

A close-up photograph of a person's hand touching the screen of a white tablet. The hand is positioned in the center-left of the frame. In the background, a pair of black-rimmed glasses is visible on a light-colored surface, slightly out of focus. The overall lighting is bright and natural, suggesting an indoor setting.

01

MÉTHODOLOGIE

MÉTHODOLOGIE

Etude réalisée par l'Ifop pour Fiducial



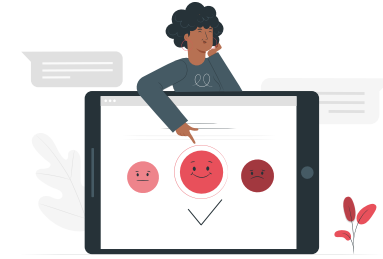
L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1005 dirigeants** de très petites entreprises (TPE) de 0 à 19 salariés.

Les entreprises réalisant moins de 50 000€ de chiffres d'affaires à l'année n'ont pas été interrogées dans le cadre de cette étude.

En revanche, celle-ci inclut les auto-entrepreneurs.



L'échantillon a été raisonné puis ramené à son poids réel lors du traitement sur les critères suivants : secteur d'activité de l'entreprise, taille de l'entreprise, région d'implantation.



Les interviews ont été réalisées par téléphone du 11 au 29 décembre 2023.

A blurred background image of a business meeting. In the foreground, a person's hands are holding a tablet displaying a financial report. The report includes a table, a bar chart, and a line graph. The text on the tablet is partially legible, showing 'Financial report', 'Graph chart', and 'Income statement'.

02

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

A

La conjoncture en France et dans les entreprises



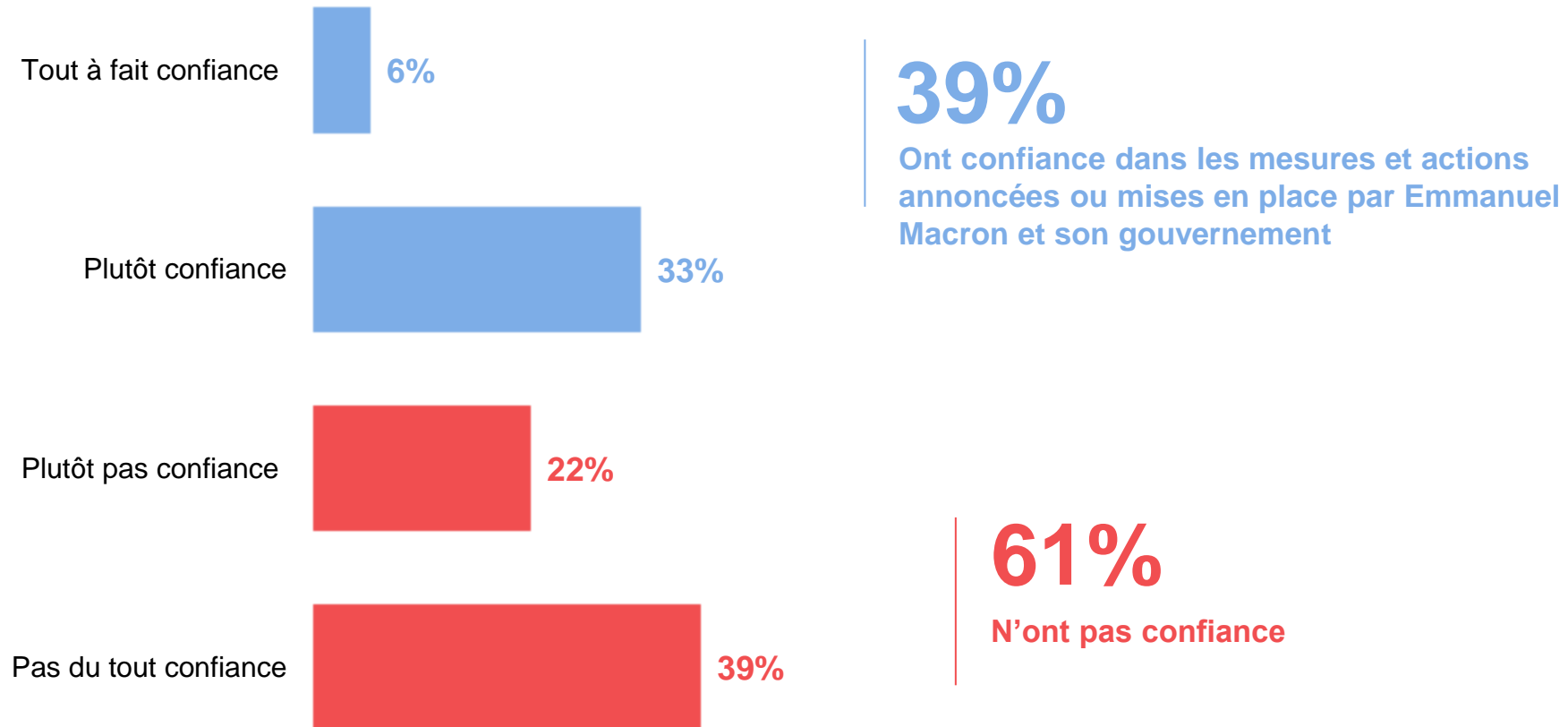
● A.1 ●

***L'action d'Emmanuel Macron
et du gouvernement***

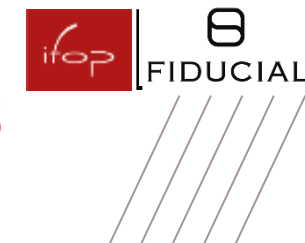


La confiance dans les mesures et actions économiques annoncées ou mises en place par Emmanuel Macron et son gouvernement

QUESTION : Diriez-vous globalement que les mesures et actions économiques annoncées ou mises en place par Emmanuel Macron et son gouvernement vous inspirent ... ?



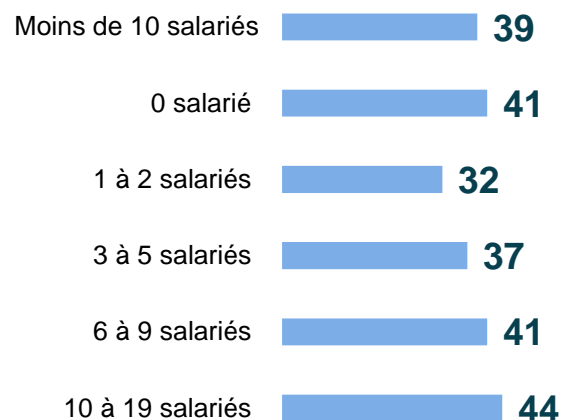
La confiance dans les mesures et actions économiques annoncées ou mises en place par Emmanuel Macron et son gouvernement



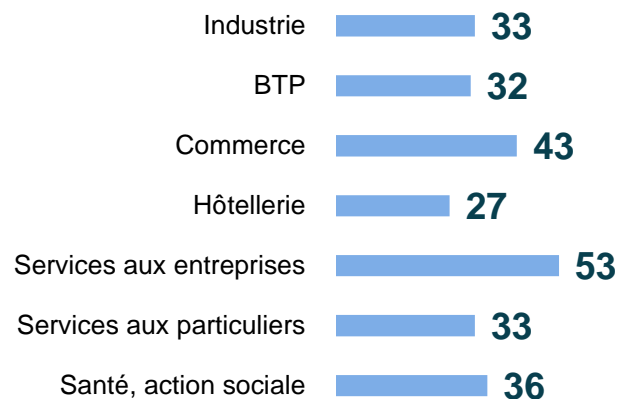
TOTAL CONFIANCE

Moyenne : **39%**

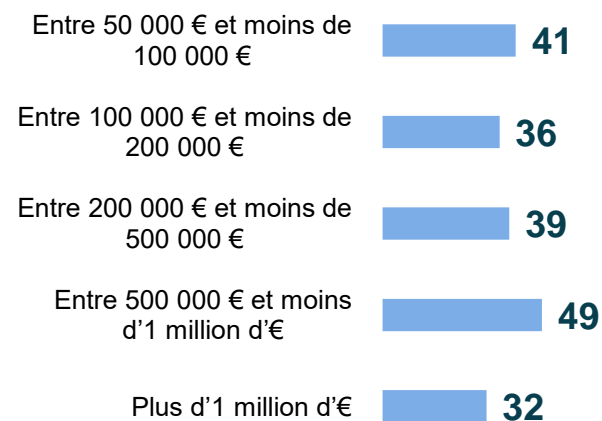
TAILLE D'ENTREPRISE



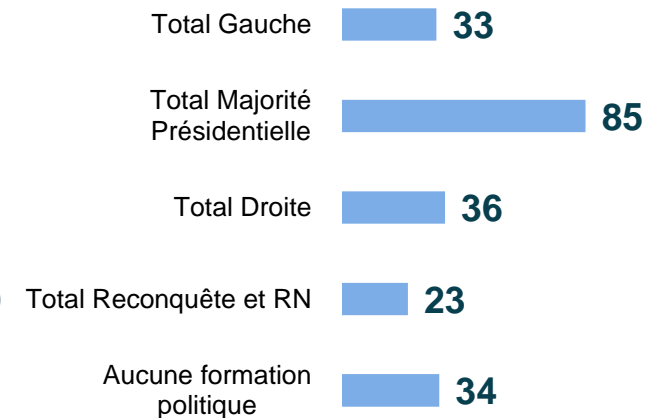
SECTEUR D'ACTIVITÉ



CHIFFRE D'AFFAIRES



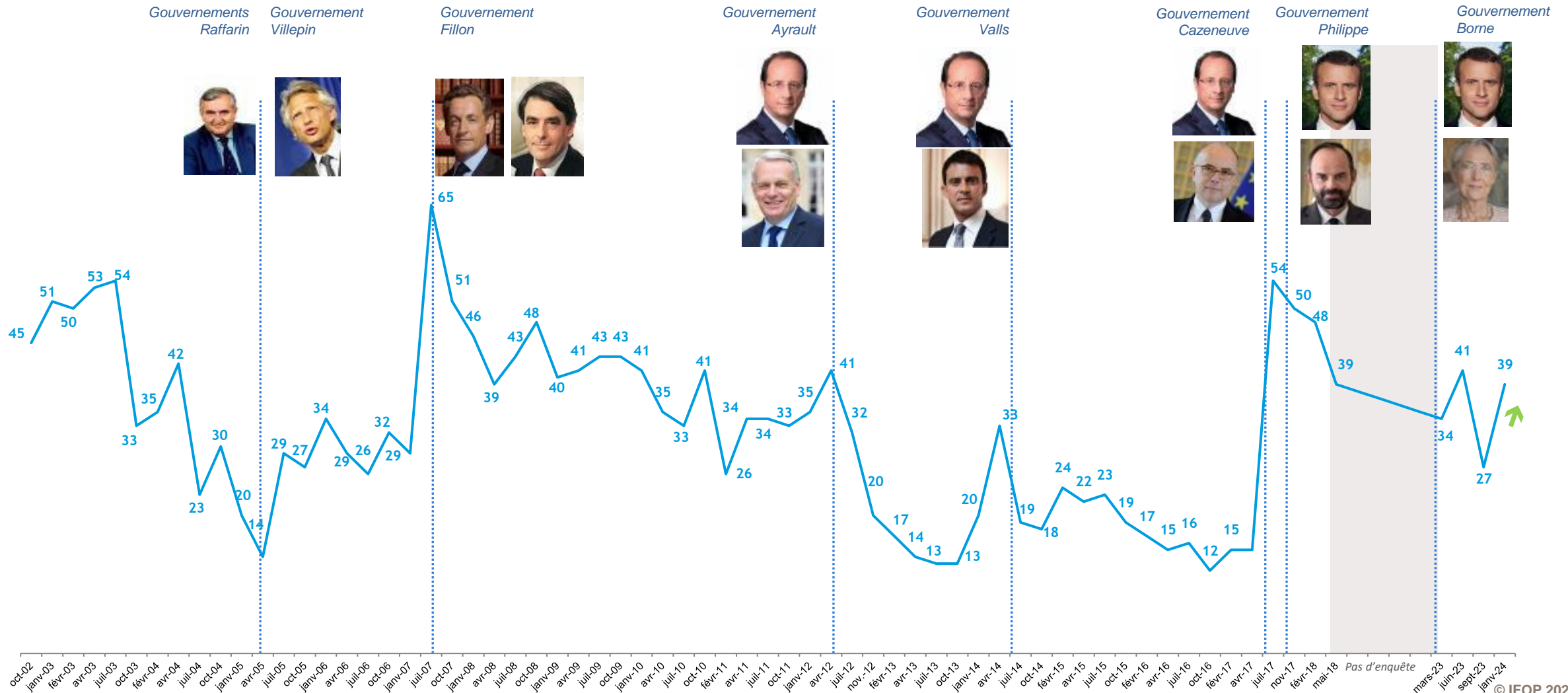
PROXIMITÉ POLITIQUE



La confiance dans les mesures et actions économiques annoncées ou mises en place par Emmanuel Macron et son gouvernement - Rappels

QUESTION : Diriez-vous globalement que les mesures et actions économiques annoncées ou mises en place par Emmanuel Macron et son gouvernement vous inspirent ... ?

— Inspirent confiance d'une manière générale



● A.2 ●

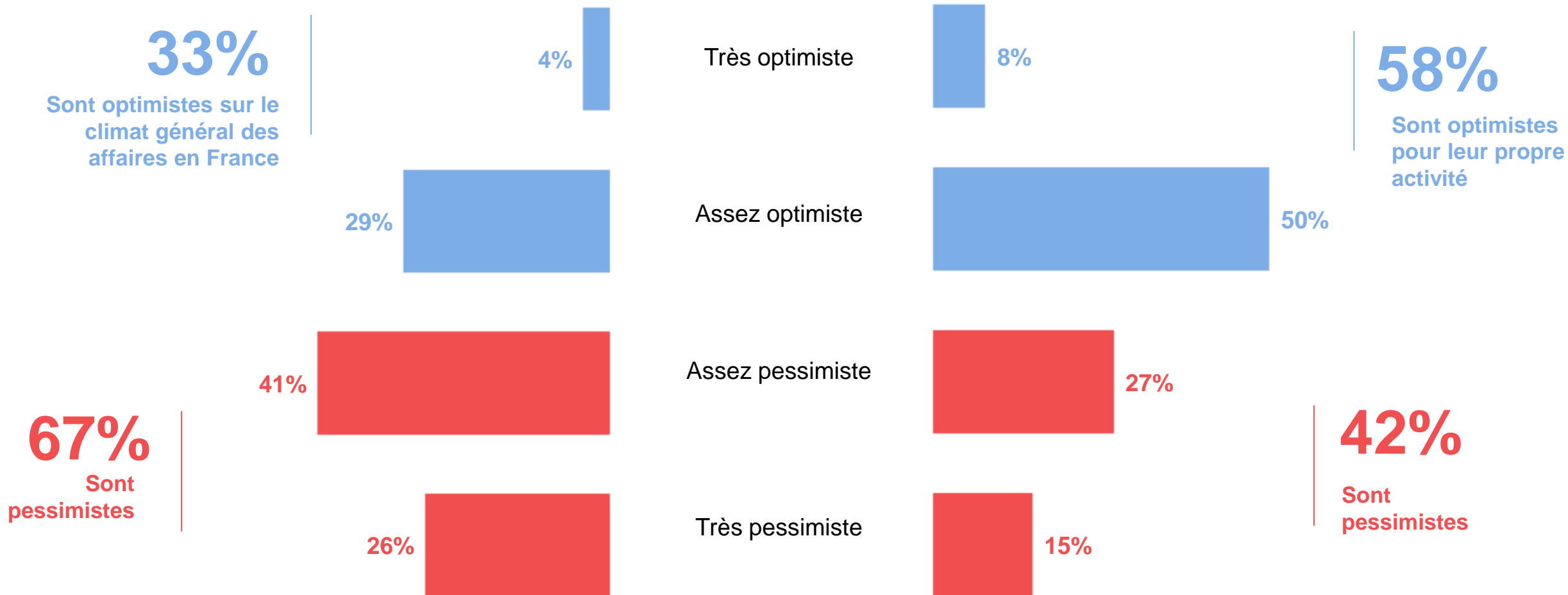
***Le climat général et le moral
des patrons de TPE***



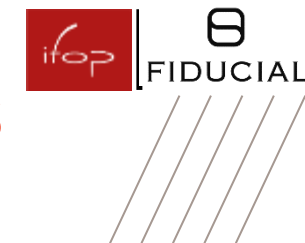
Le niveau d'optimisme vis-à-vis du climat général des affaires en France et pour sa propre activité

QUESTION : En prenant en considération le contexte politique, social et économique actuel, diriez-vous que sur le climat général des affaires en France, vous êtes ... ?

QUESTION : Et pour votre propre activité diriez-vous que vous êtes ... ?



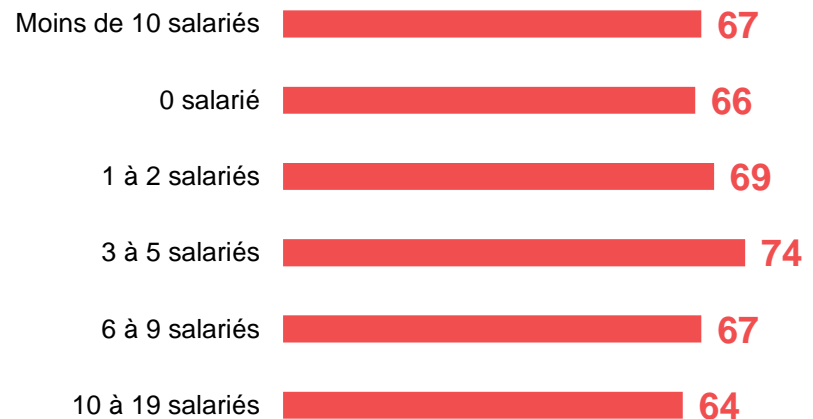
Le niveau d'optimisme vis-à-vis du climat général des affaires en France



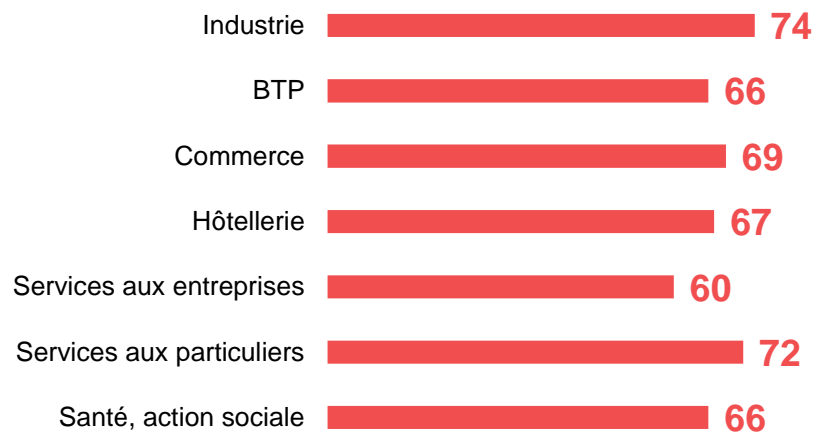
TOTAL PESSIMISTES

Moyenne : **67%**

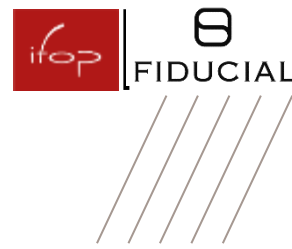
TAILLE D'ENTREPRISE



SECTEUR D'ACTIVITÉ



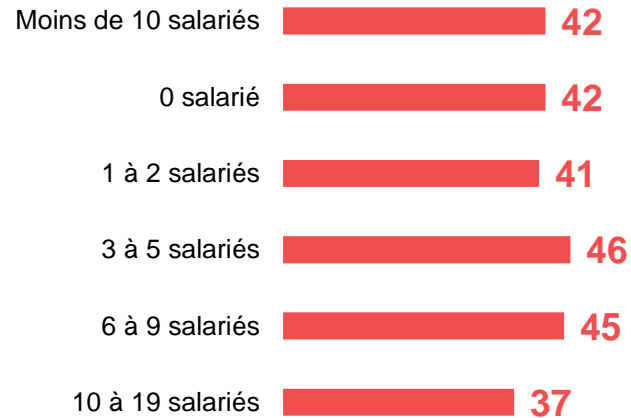
Le niveau d'optimisme vis-à-vis de sa propre activité



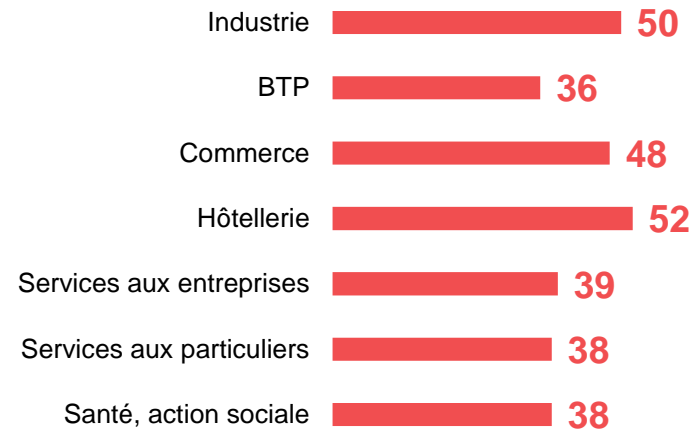
TOTAL PESSIMISTES

Moyenne : **42%**

TAILLE D'ENTREPRISE

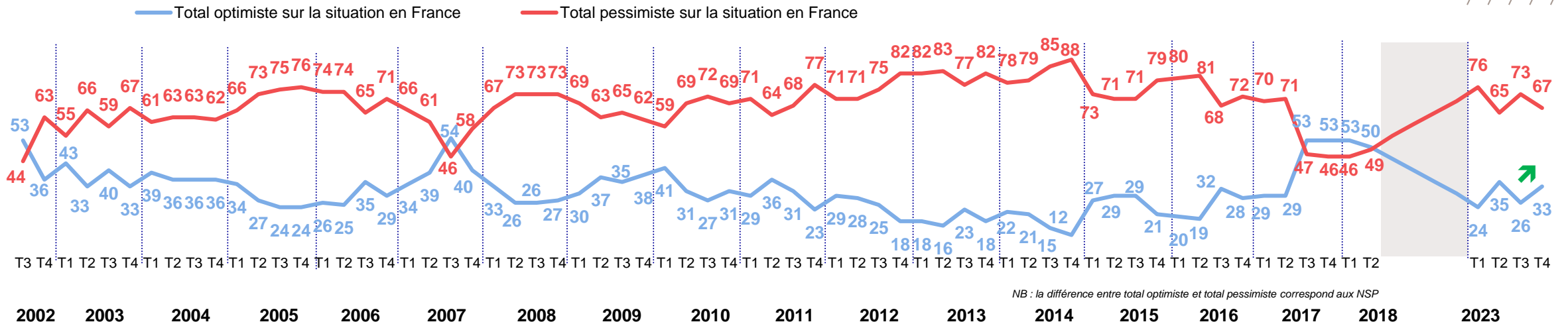


SECTEUR D'ACTIVITÉ

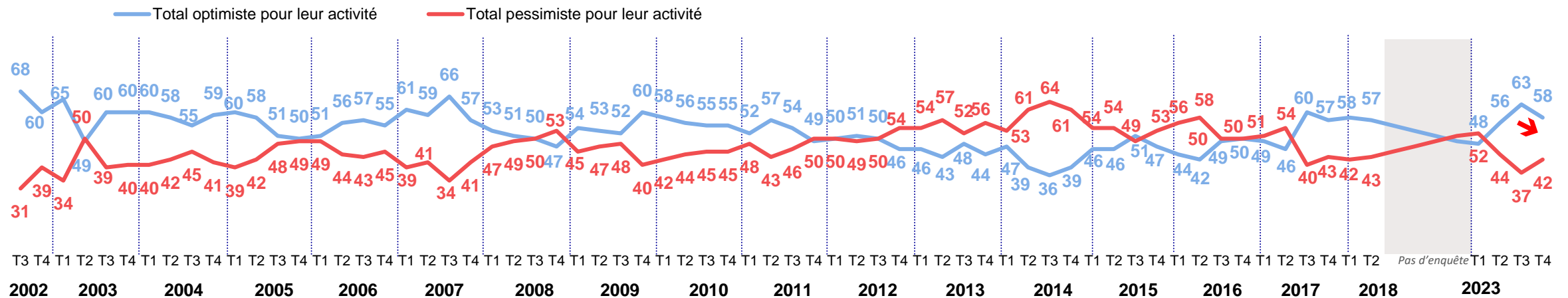


Le niveau d'optimisme vis-à-vis du climat général des affaires en France et pour sa propre activité - Rappels

QUESTION : En prenant en considération le contexte politique, social et économique actuel, diriez-vous que sur le climat général des affaires en France, vous êtes ... ?



QUESTION : Et pour votre propre activité diriez-vous que vous êtes ... ?



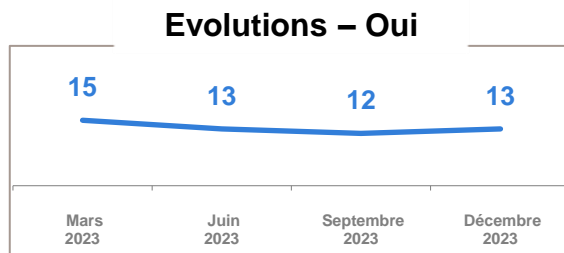
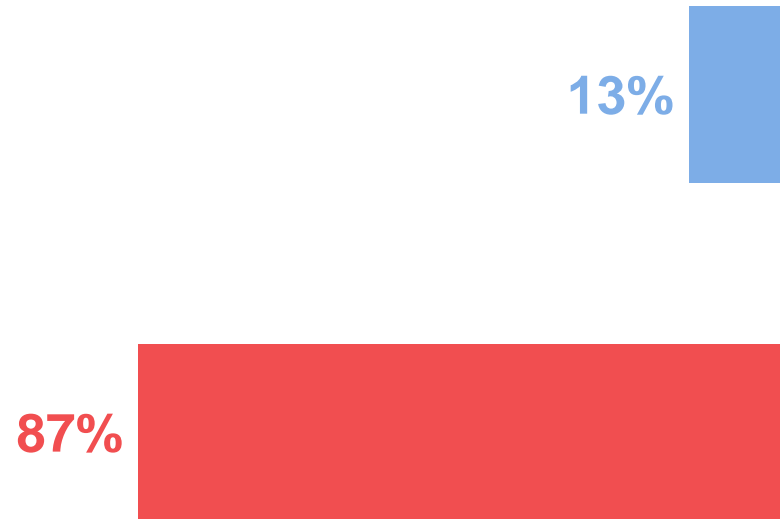
● A.3 ●

L'emploi dans les TPE

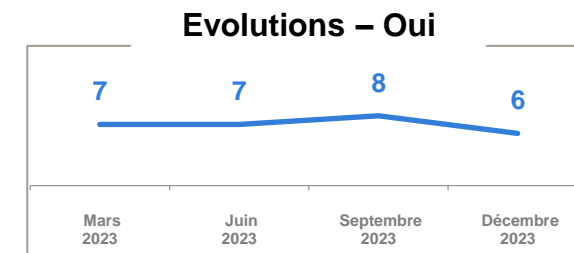
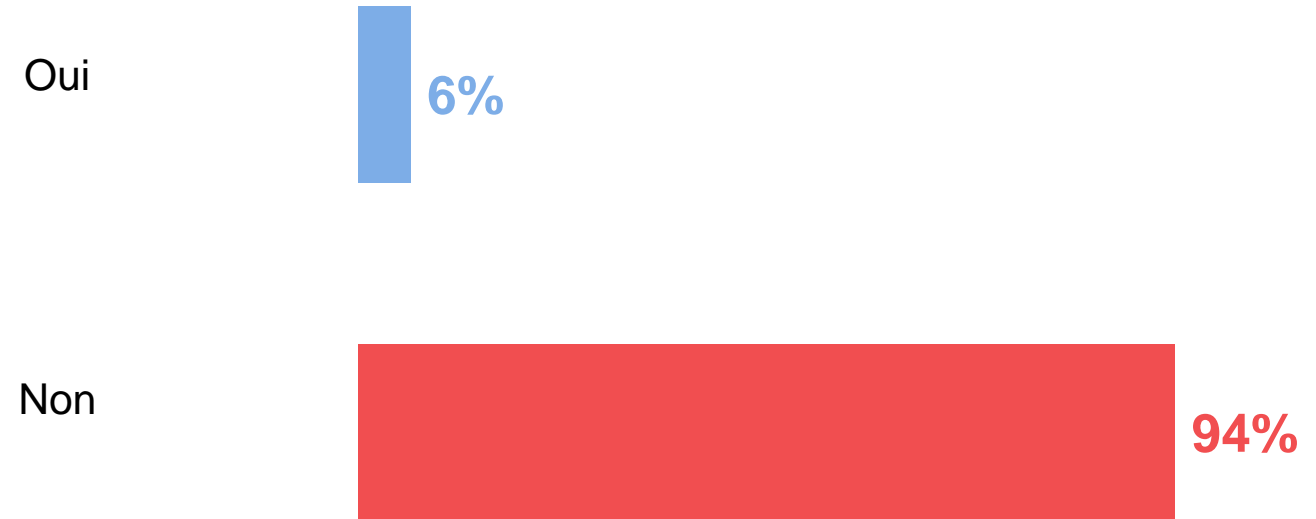


L'embauche et la suppression de personnel depuis 1er octobre 2023 ou le fait de l'envisager d'ici le 31 décembre 2023

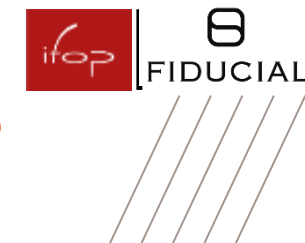
QUESTION : Avez-vous embauché du personnel depuis le 1er octobre 2023, que ce personnel soit ou non encore présent dans l'entreprise aujourd'hui et/ou envisagez-vous d'en embaucher d'ici le 31 décembre 2023 ?



QUESTION : Avez-vous supprimé un ou plusieurs postes de salariés depuis le 1er octobre 2023 que ce personnel soit ou non encore présente dans l'entreprise aujourd'hui et/ou envisagez-vous d'en supprimer d'ici le 31 décembre 2023 ?



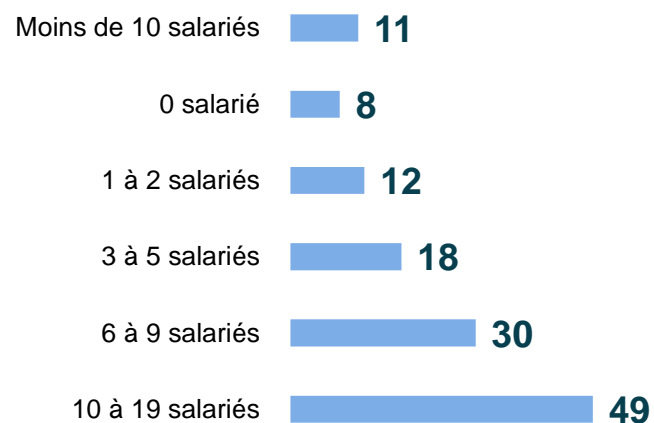
L'embauche de personnel depuis 1er octobre 2023 ou le fait de l'envisager d'ici le 31 décembre 2023



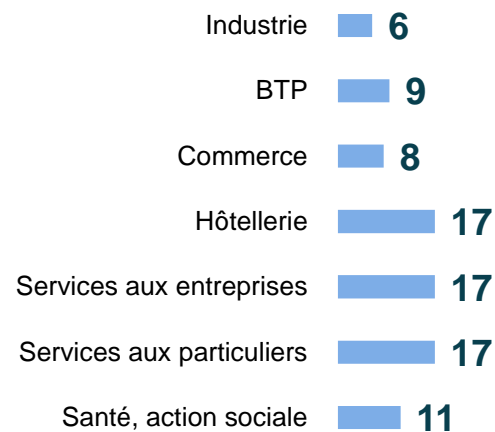
TOTAL OUI

Moyenne : **13%**

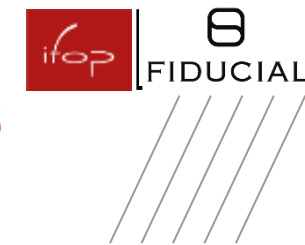
TAILLE D'ENTREPRISE



SECTEUR D'ACTIVITÉ



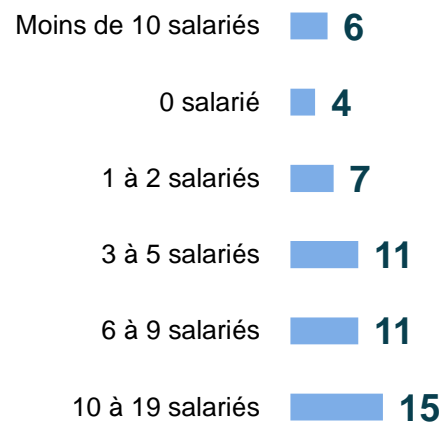
La suppression de postes depuis 1er octobre 2023 ou le fait de l'envisager d'ici le 31 décembre 2023



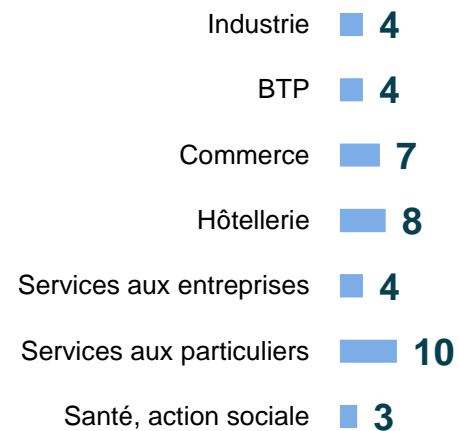
TOTAL OUI

Moyenne : **6%**

TAILLE D'ENTREPRISE

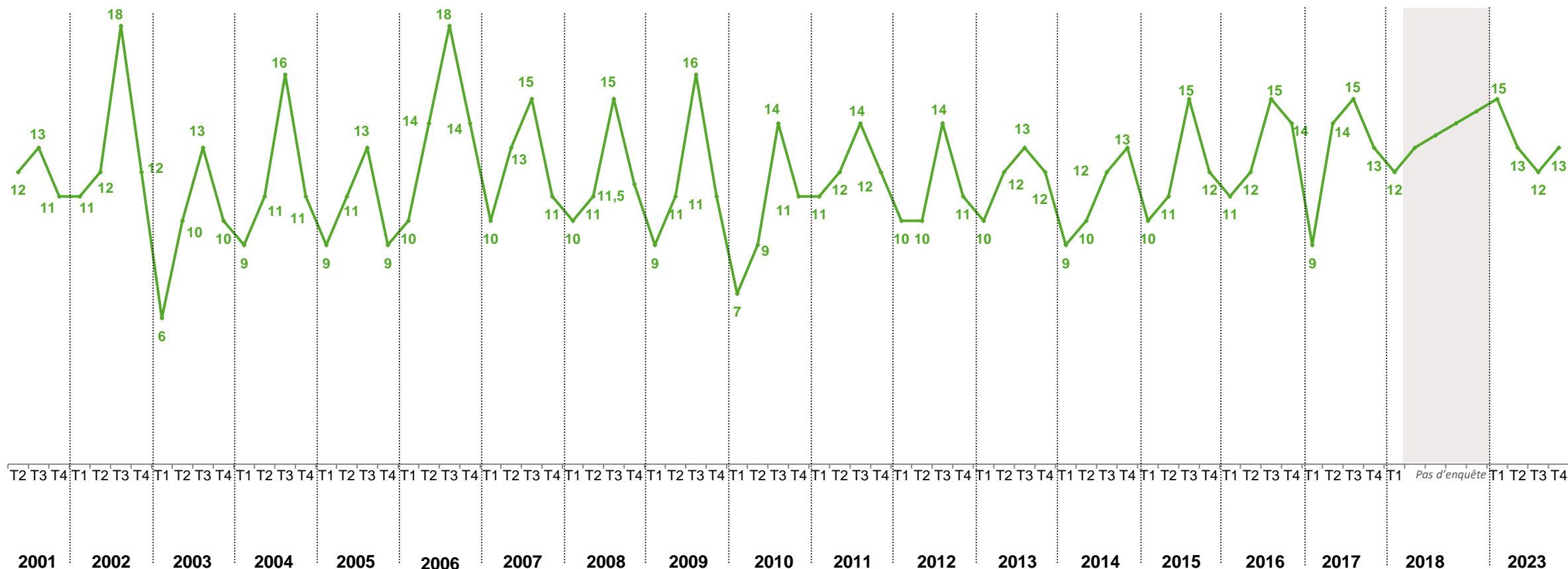


SECTEUR D'ACTIVITÉ



L'embauche de personnel depuis 1er octobre 2023 ou le fait de l'envisager d'ici le 31 décembre 2023 - Rappels

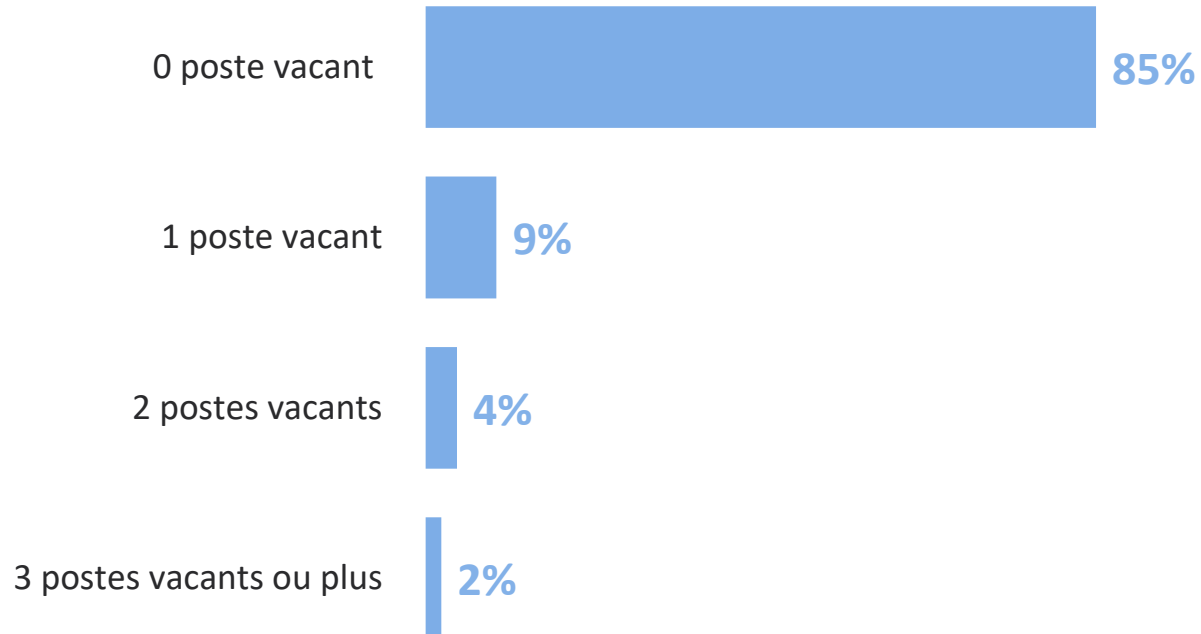
QUESTION : Avez-vous embauché du personnel depuis le 1er octobre 2023, que ce personnel soit ou non encore présent dans l'entreprise aujourd'hui et/ou envisagez-vous d'en embaucher d'ici le 31 décembre 2023 ?



* L'intitulé de la question a été modifié par rapport à la dernière enquête réalisée en 2018 (Vague 70). En 2018, la question était posée comme suit : Avez-vous embauché du personnel entre le 1er janvier et le 31 mars 2018, que ce personnel soit ou non encore présent dans l'entreprise ?

Le nombre de postes actuellement vacants pour lesquels l'entreprise est en recherche active de candidats

QUESTION : Combien de postes de travail sont actuellement vacants dans votre entreprise pour lesquels vous êtes en recherche active de candidat, y compris ceux à pourvoir d'ici le 31 décembre 2023 ?

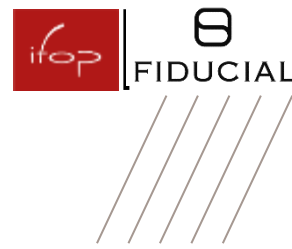


MOYENNE :

0,3

*Rappel Septembre 2023 : 0,3
Rappel Juin 2023 : 0,3
Rappel Mars 2023 : 0,3*

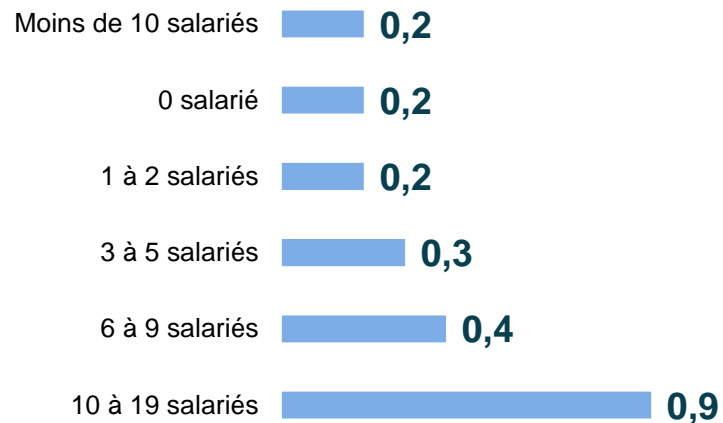
Le nombre de postes actuellement vacants pour lesquels l'entreprise est en recherche active de candidats



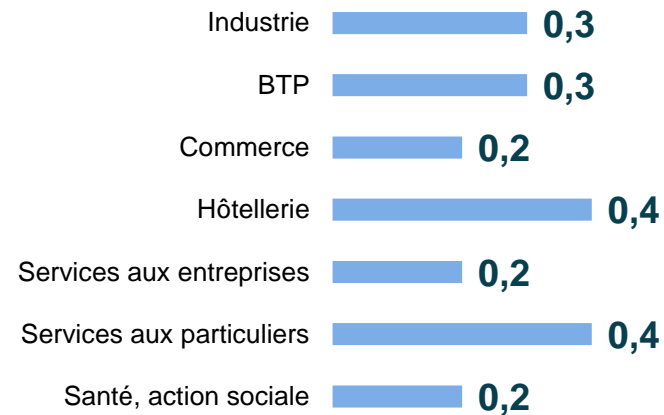
NOMBRE DE POSTES VACANTS EN MOYENNE

Moyenne : **0,3**

TAILLE D'ENTREPRISE



SECTEUR D'ACTIVITÉ



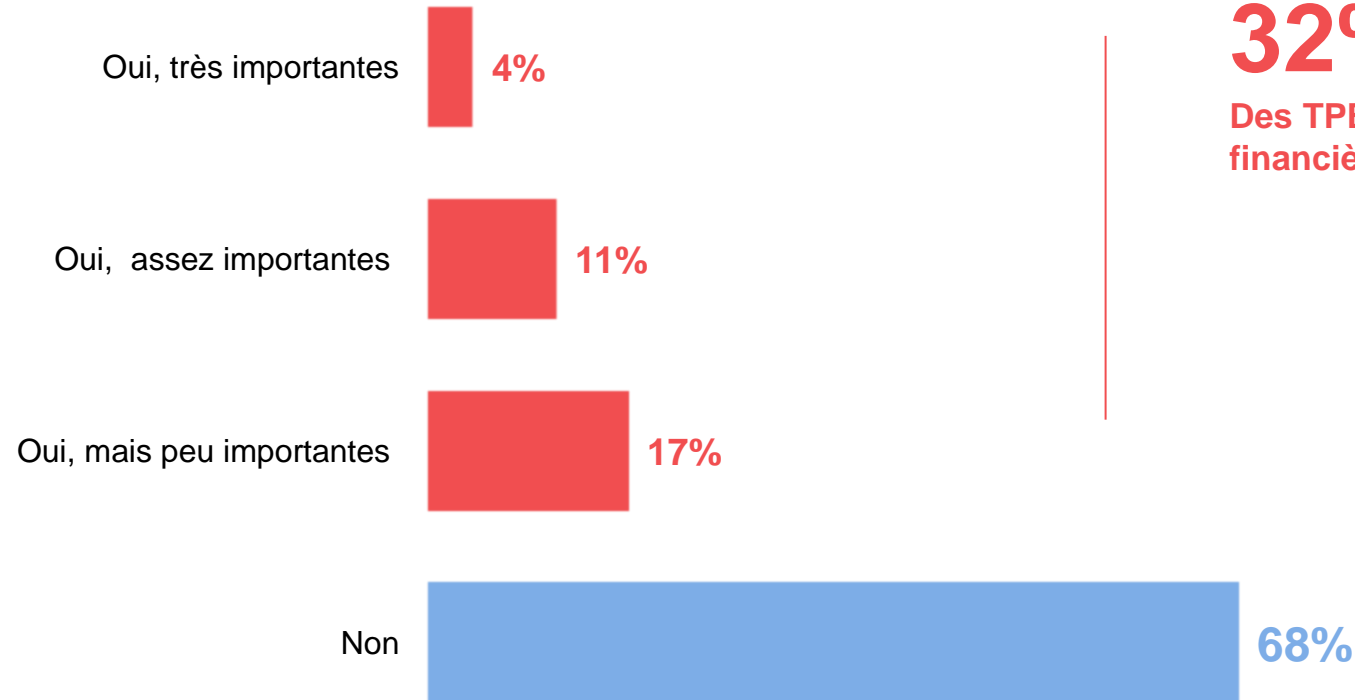
● A.4 ●

Le risque de défaillance



Le fait de rencontrer des difficultés financières

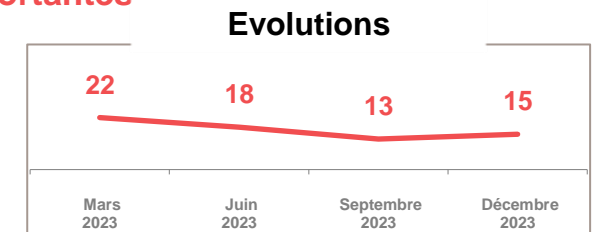
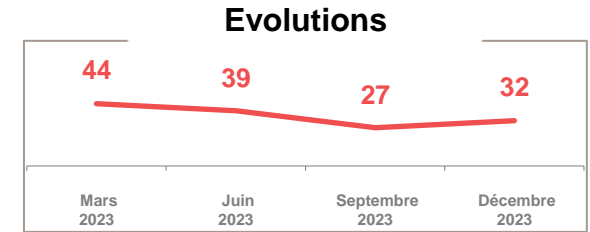
QUESTION : Votre entreprise rencontre-t-elle aujourd'hui des difficultés financières ?



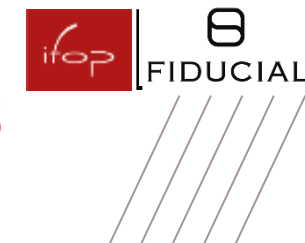
32%

Des TPE rencontrent des difficultés financières

Dont : **15%**
des difficultés financières très ou assez importantes



Le fait de rencontrer des difficultés financières



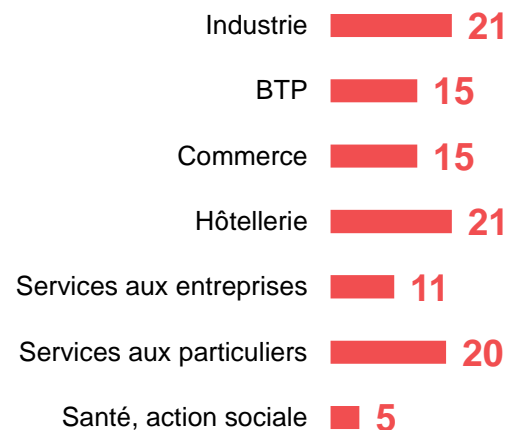
TOTAL DIFFICULTÉS FINANCIÈRES IMPORTANTES (assez ou très)

Moyenne : **15%**

TAILLE D'ENTREPRISE



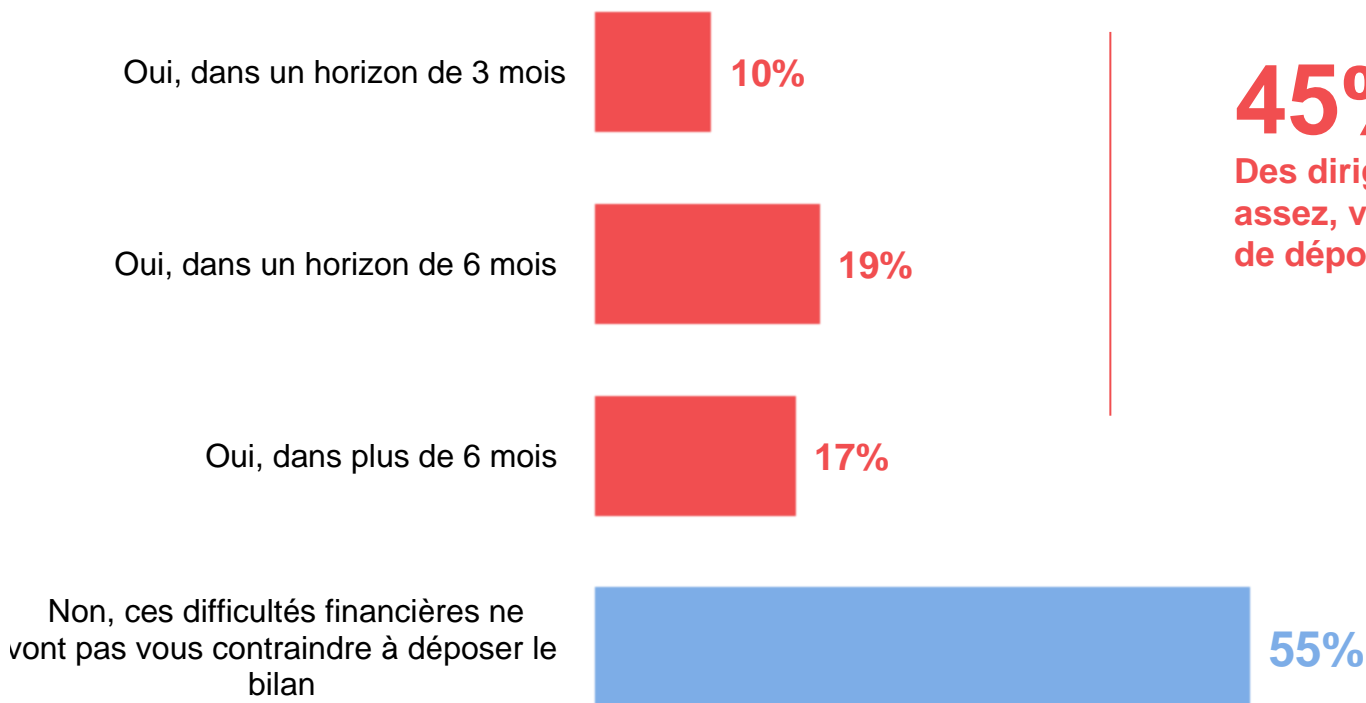
SECTEUR D'ACTIVITÉ



La contrainte de déposer le bilan ou de cesser son activité en raison de difficultés financières

QUESTION : Est-ce que ces difficultés financières vont vous contraindre soit à déposer le bilan, c'est-à-dire vous déclarer en état de cessation des paiements, soit à cesser volontairement votre activité pour ne pas perdre plus ?

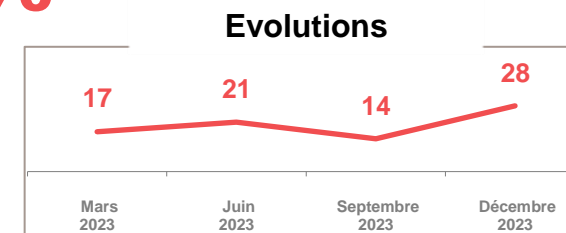
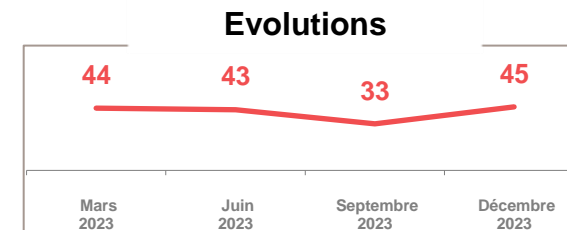
Base : Question posée uniquement à ceux dont l'entreprise rencontre des difficultés financières assez voire très importantes, soit 15% de l'échantillon



45%

Des dirigeants de TPE ayant des difficultés financières assez, voire très importantes pourraient être contraints de déposer le bilan ou de cesser leur activité

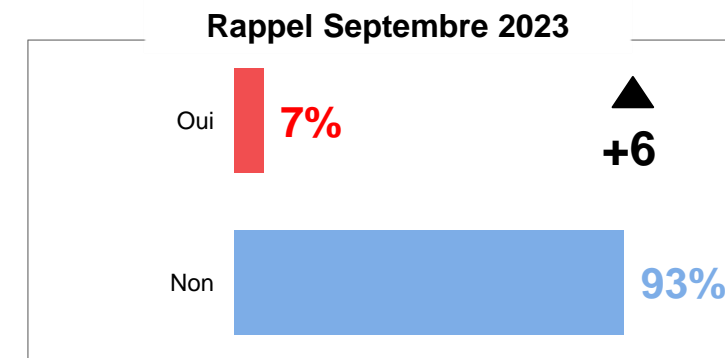
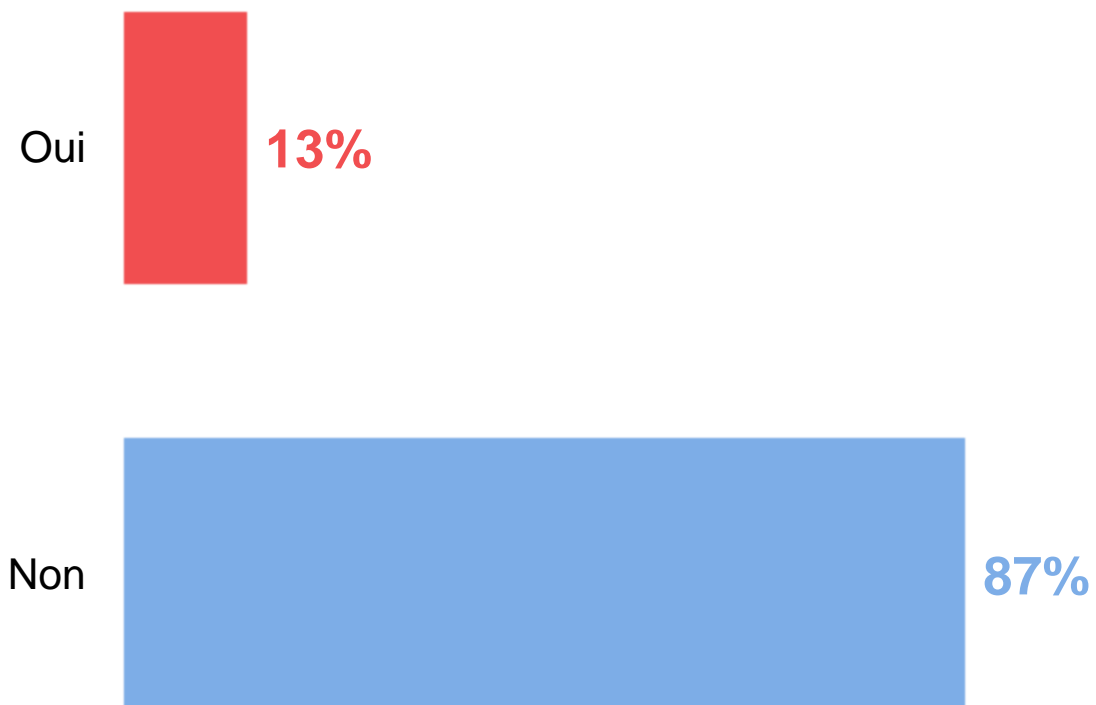
Dont : **28%**
d'ici à 6 mois



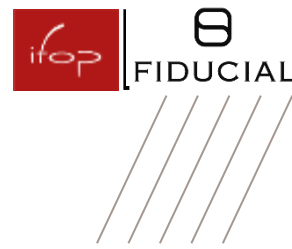
En raison de la faiblesse des effectifs, cette question n'est pas ventilée.

Le renoncement à un emprunt en raison des taux d'intérêt actuels

QUESTION : Votre entreprise a-t-elle récemment renoncé à un emprunt en raison des taux d'intérêt actuels ?



Le renoncement à un emprunt en raison des taux d'intérêt actuels



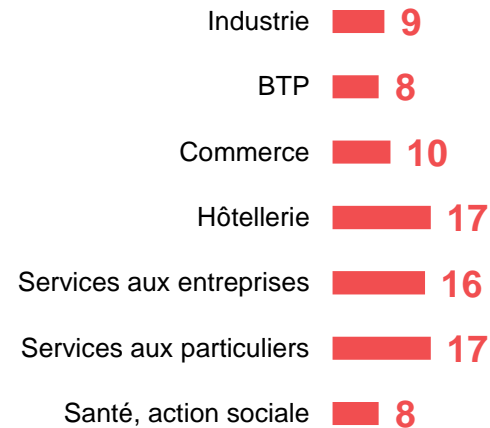
OUI

Moyenne : **13%**

TAILLE D'ENTREPRISE



SECTEUR D'ACTIVITÉ



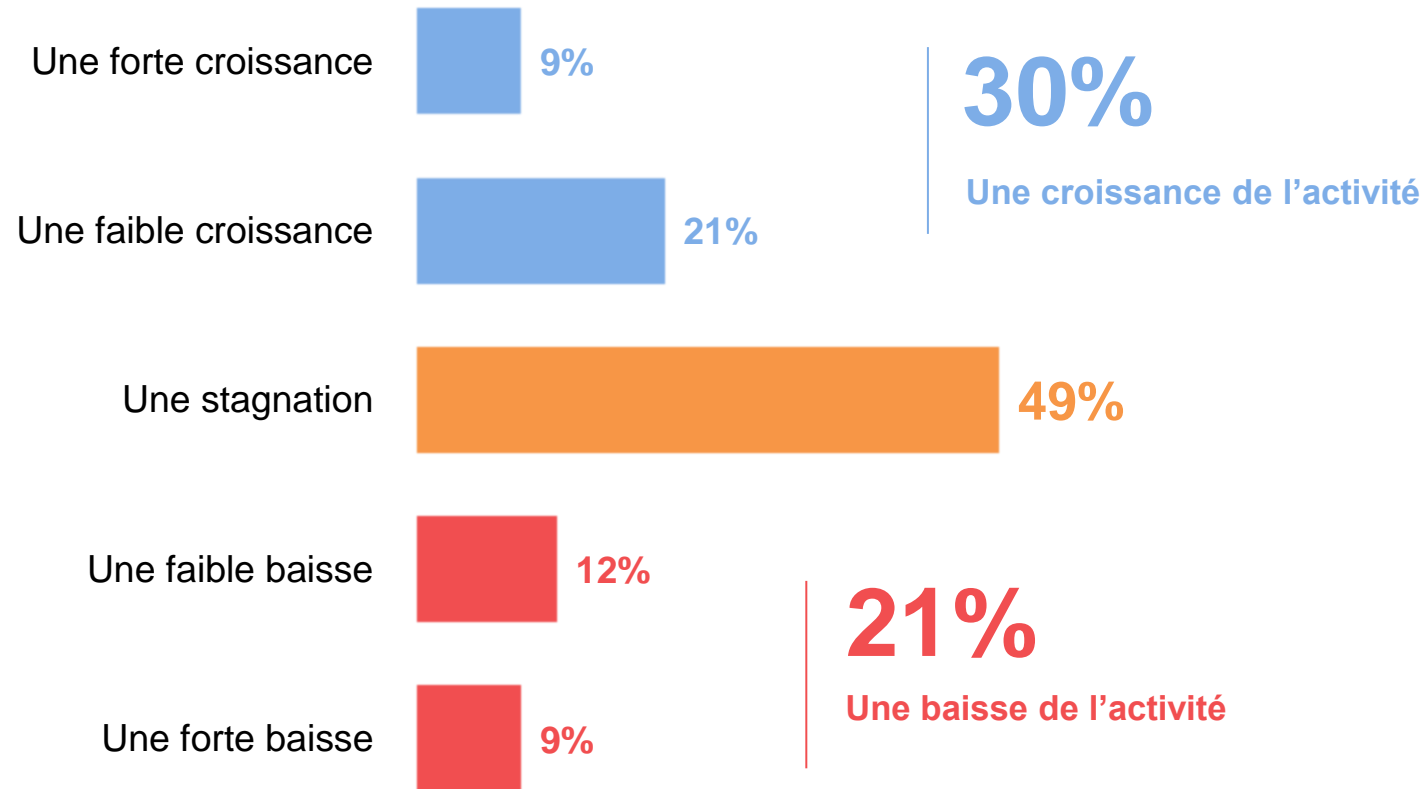
● A.5 ●

Les anticipations et prévisions pour 2024

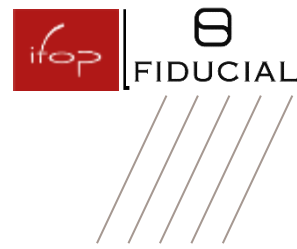


L'évolution de l'activité envisagée pour 2024

QUESTION : Quelle évolution de votre activité envisagez-vous pour l'année 2024 ?



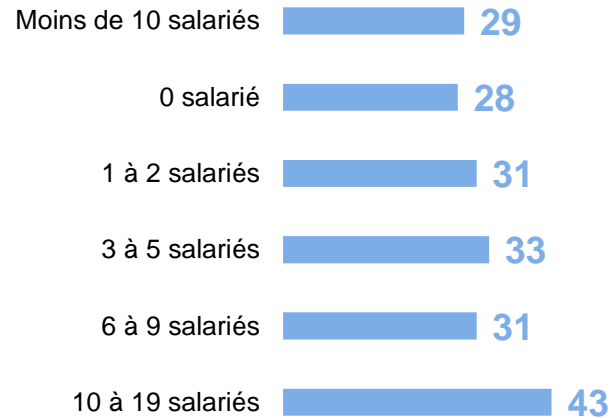
L'évolution de l'activité envisagée pour 2024



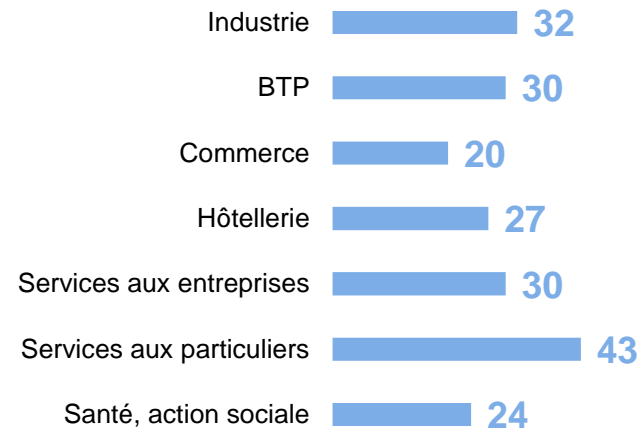
TOTAL CROISSANCE (forte ou faible)

Moyenne : **30%**

TAILLE D'ENTREPRISE

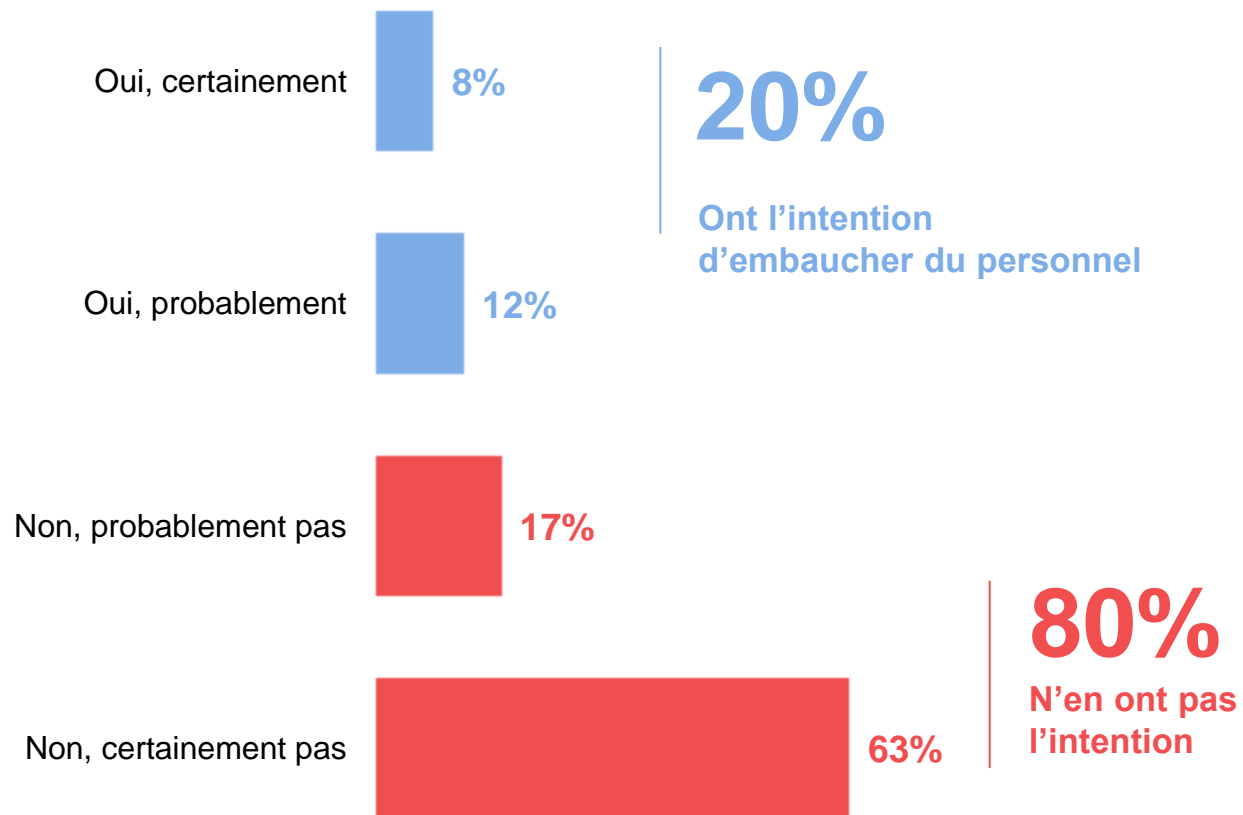


SECTEUR D'ACTIVITÉ



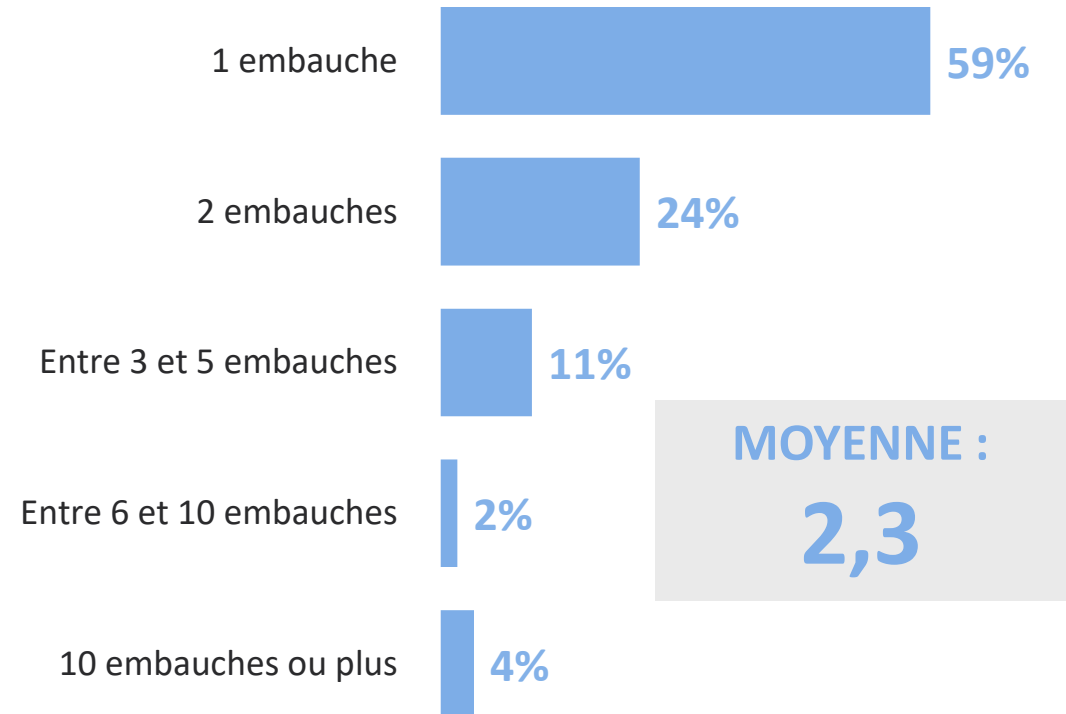
L'intention d'embaucher du personnel

QUESTION : Et en pensant à l'année 2024, avez-vous l'intention d'embaucher du personnel dans votre entreprise ?



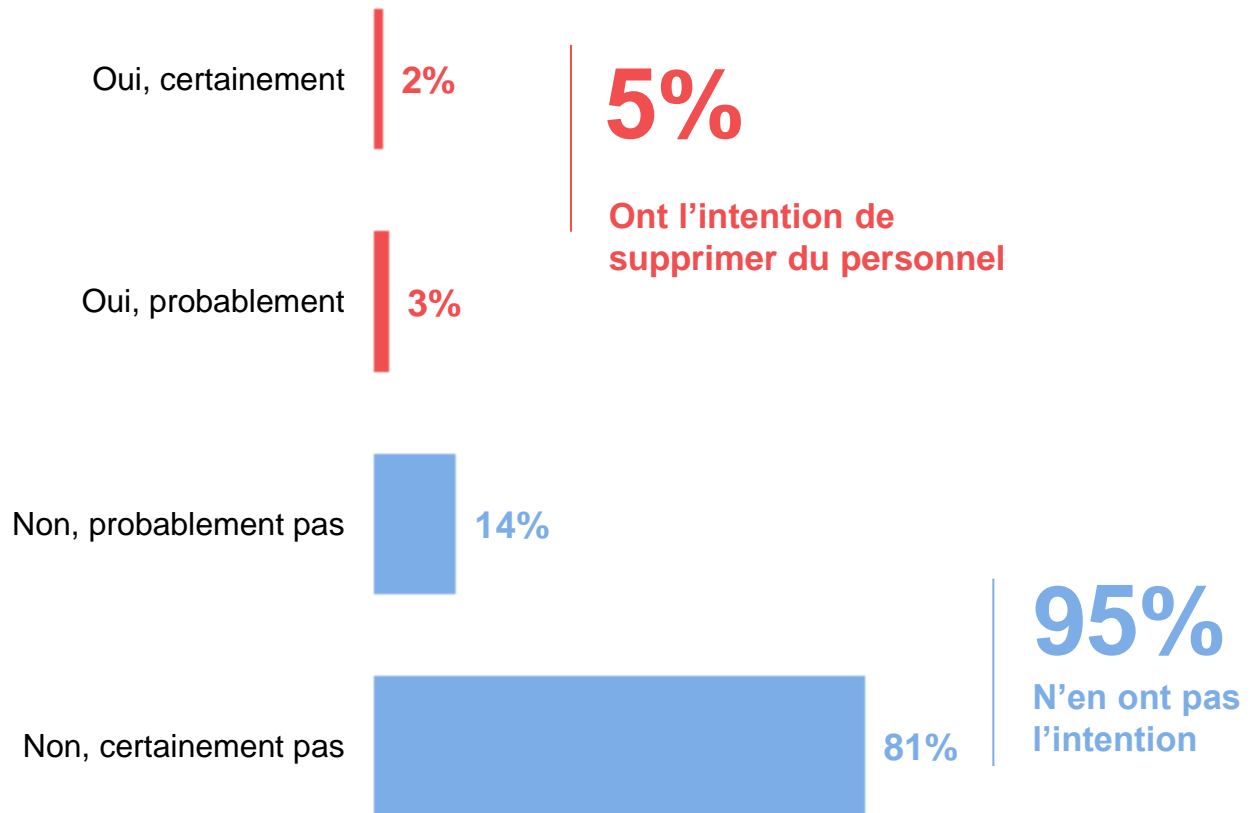
QUESTION : Combien de salariés pensez-vous embaucher en 2024 ?

Base : Question posée uniquement à ceux qui envisagent d'embaucher dans leur entreprise, soit 20% de l'échantillon



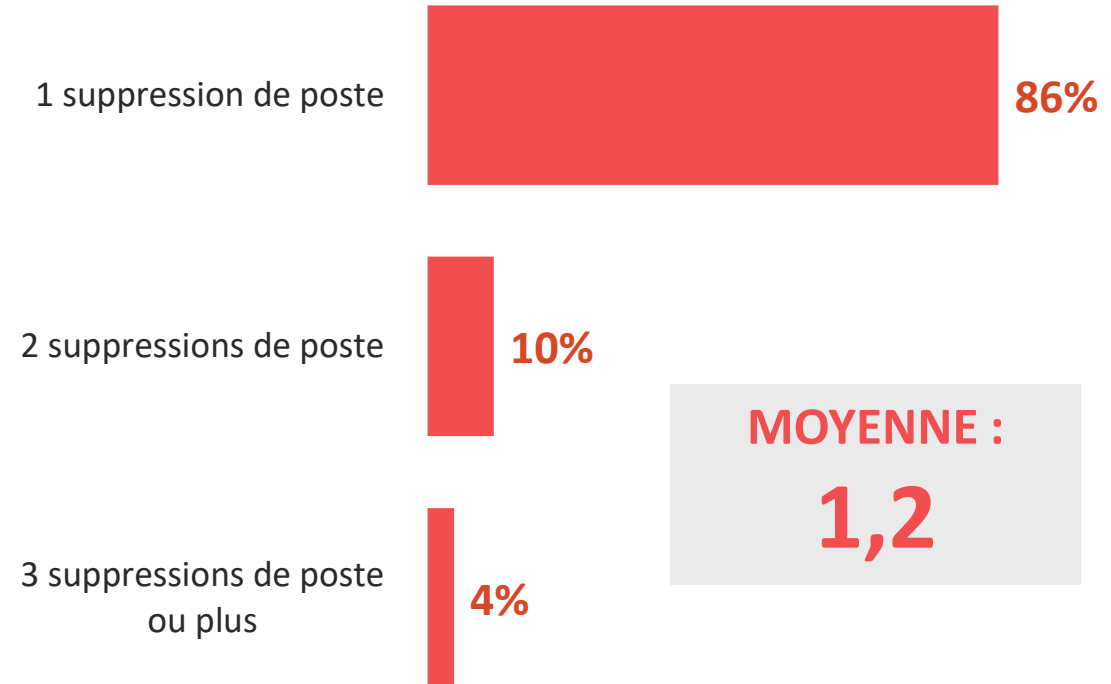
L'intention de supprimer des postes

QUESTION : Et en pensant à l'année 2024, avez-vous l'intention de supprimer des postes au sein de votre entreprise ?



QUESTION : Combien de postes pensez-vous supprimer en 2024 ?

Base : Question posée uniquement à ceux qui envisagent de supprimer des postes au sein de leur entreprise, soit 5% de l'échantillon



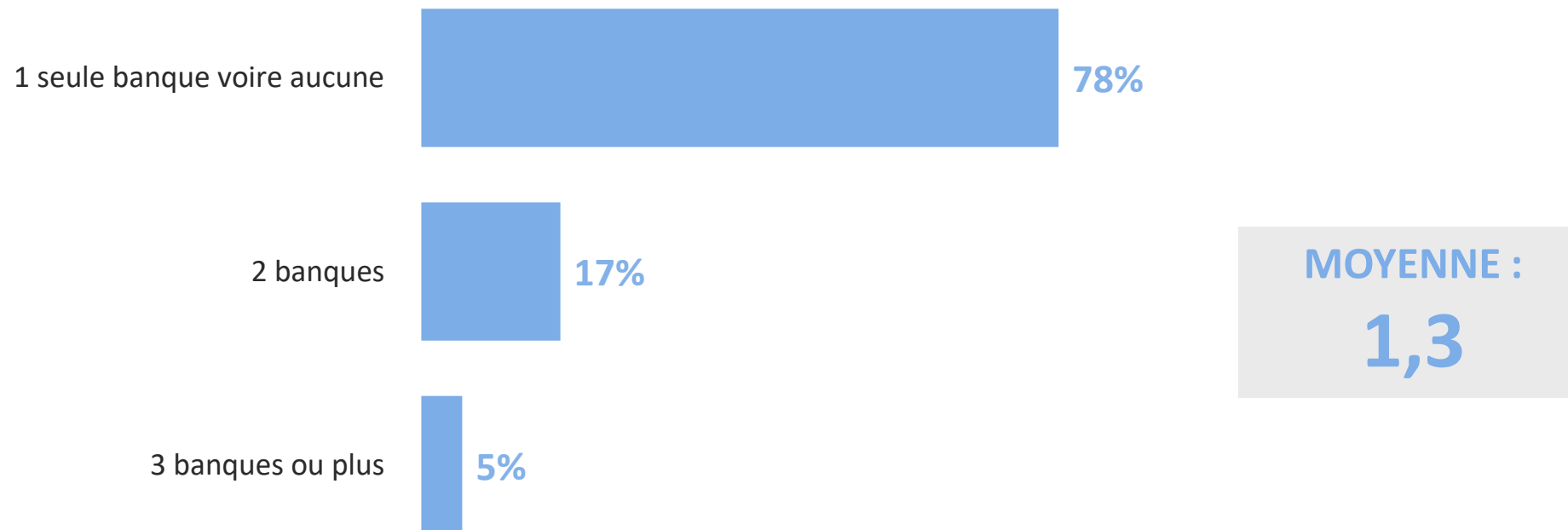
● B ●

Le regard sur les banques



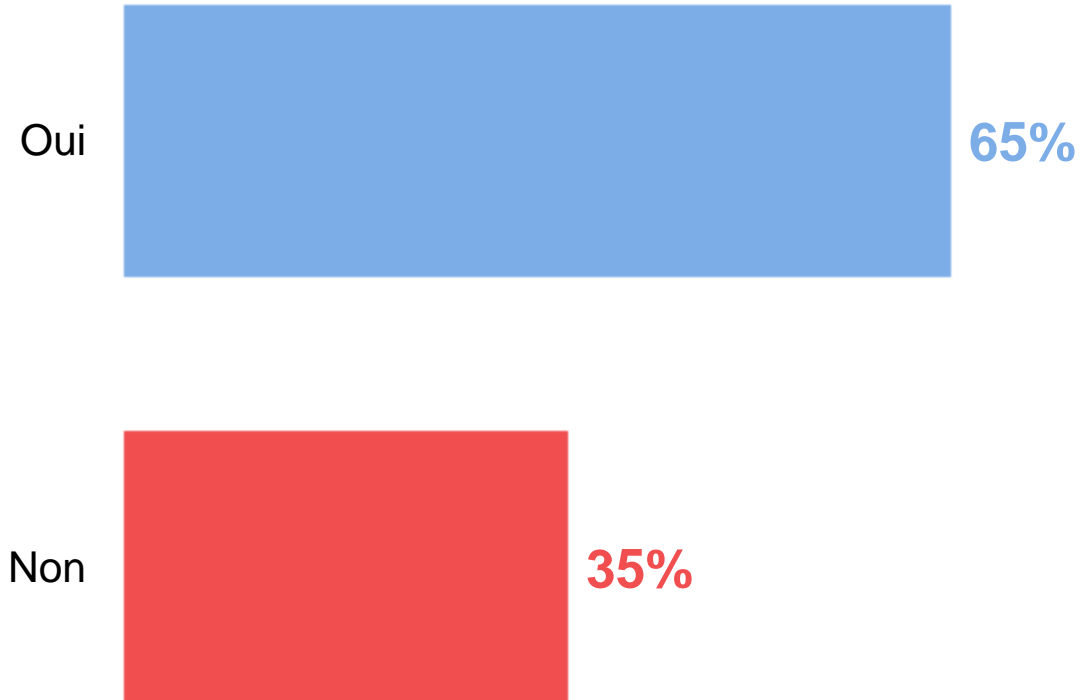
Le nombre de banques avec lesquelles les patrons travaillent à titre professionnel

QUESTION : Avec combien de banques travaillez-vous à titre professionnel ?



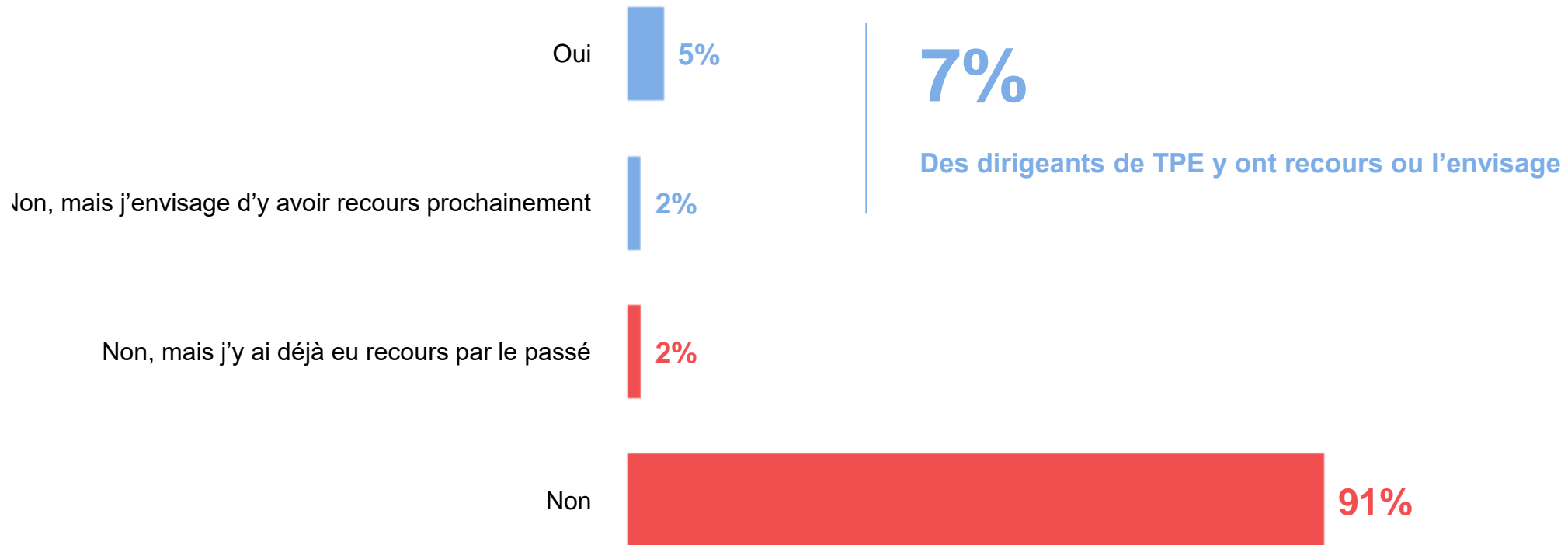
La possession d'un compte bancaire personnel dans l'une des banques avec lesquelles les patrons travaillent à titre professionnel

QUESTION : Et à titre personnel, possédez-vous un compte bancaire dans la banque ou l'une des banques avec laquelle / lesquelles vous travaillez à titre professionnel ?



Le recours à une banque en ligne dans le cadre de son activité professionnelle

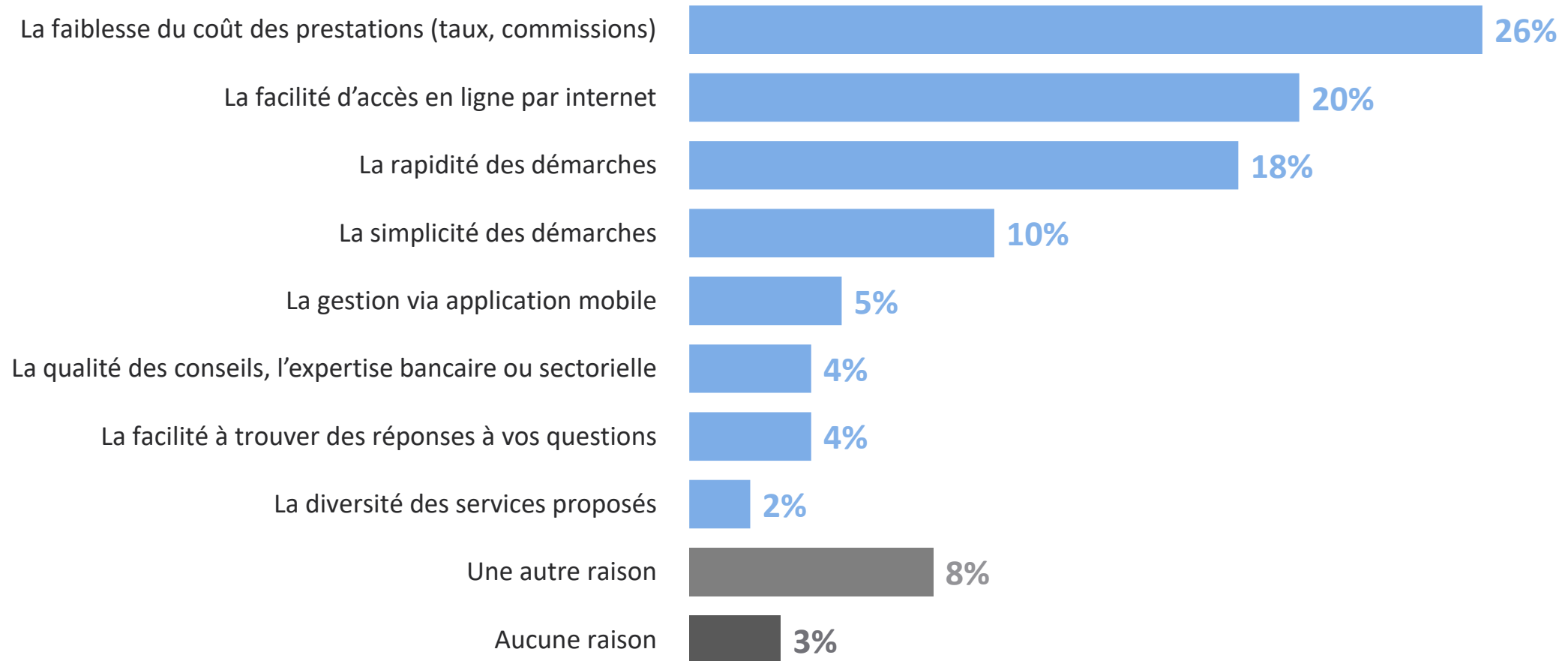
QUESTION : Avez-vous recours à (au moins) une banque en ligne pour votre activité professionnelle ?



La raison principale du recours à une banque en ligne

QUESTION : Pour quelle raison principale avez-vous recours ou envisagez-vous d'avoir prochainement recours à une banque en ligne dans le cadre de votre activité ?

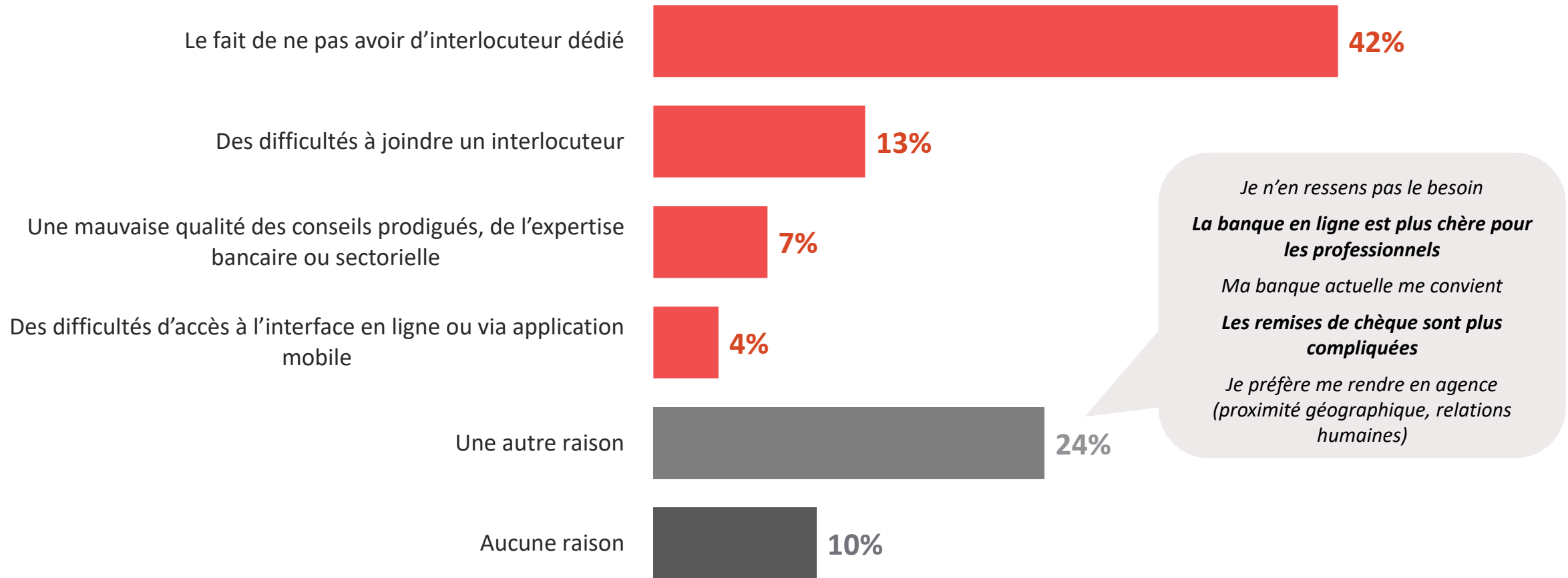
Base : Question posée uniquement à ceux qui ont recours ou envisagent d'avoir recours à une banque en ligne, soit 7% de l'échantillon



La raison principale du non-recours à une banque en ligne

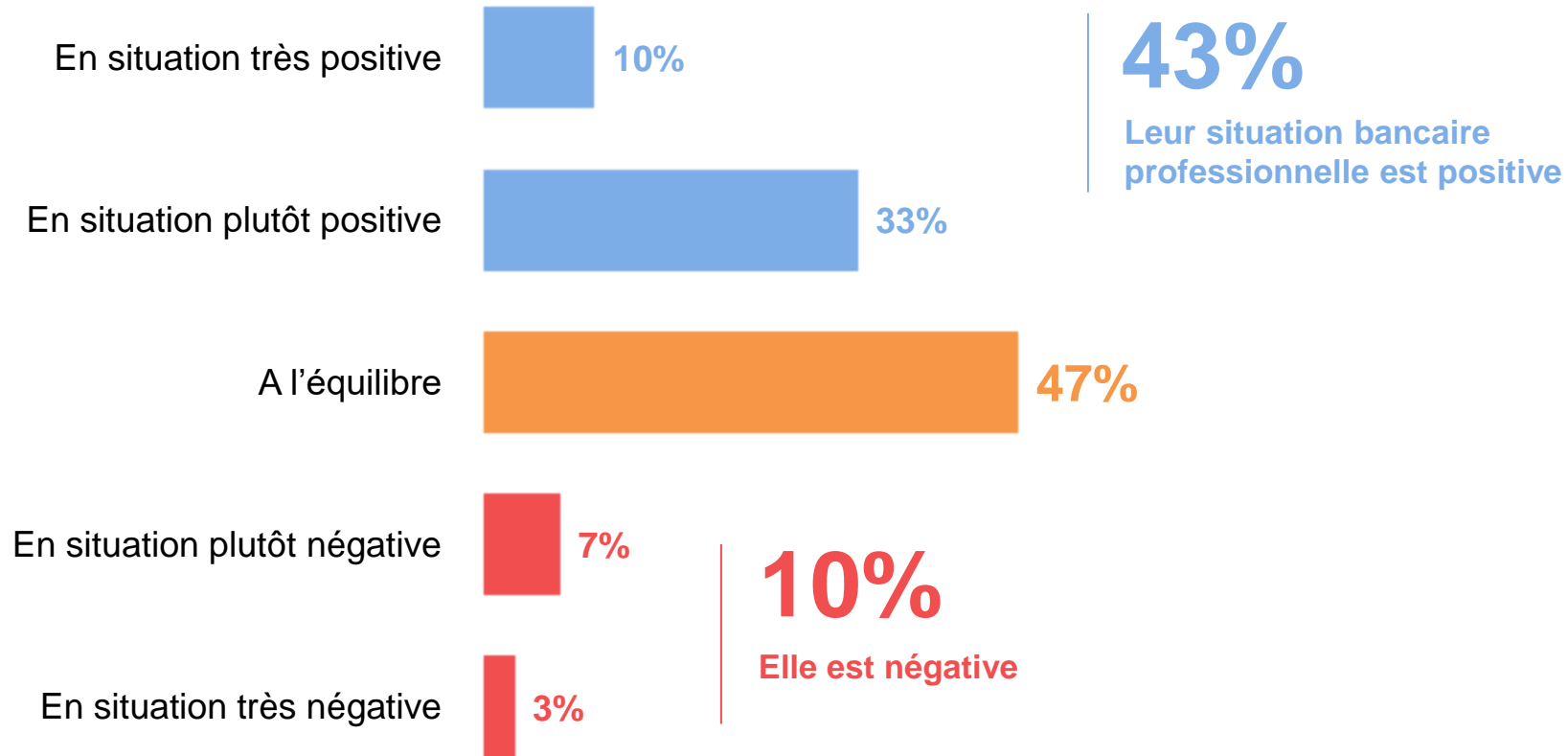
QUESTION : Pour quelle raison principale n'avez-vous pas ou plus recours à une banque en ligne dans le cadre de votre activité ?

Base : Question posée uniquement à ceux qui n'ont pas recours à une banque en ligne (non et non mais y a déjà eu recours par le passé), soit 93% de l'échantillon



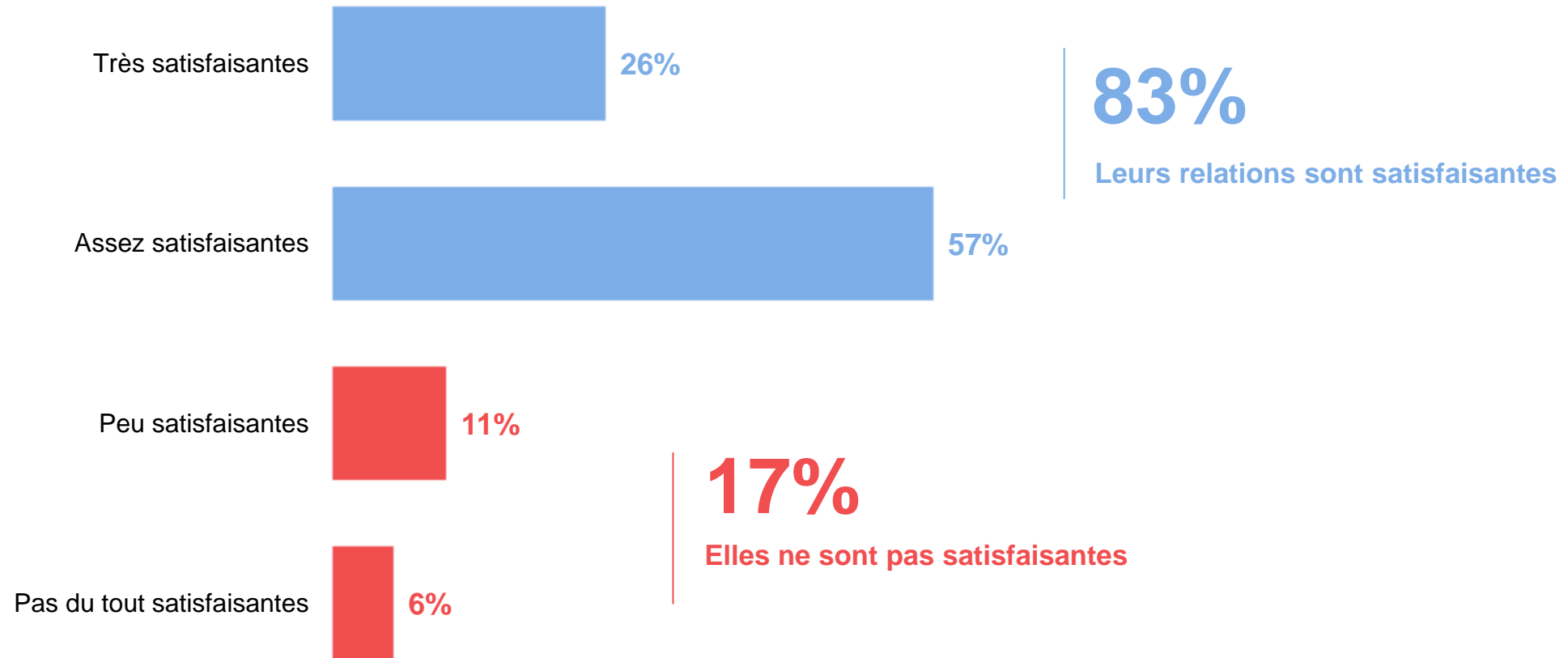
La situation bancaire professionnelle

QUESTION : Votre situation bancaire professionnelle est-elle en général... ?



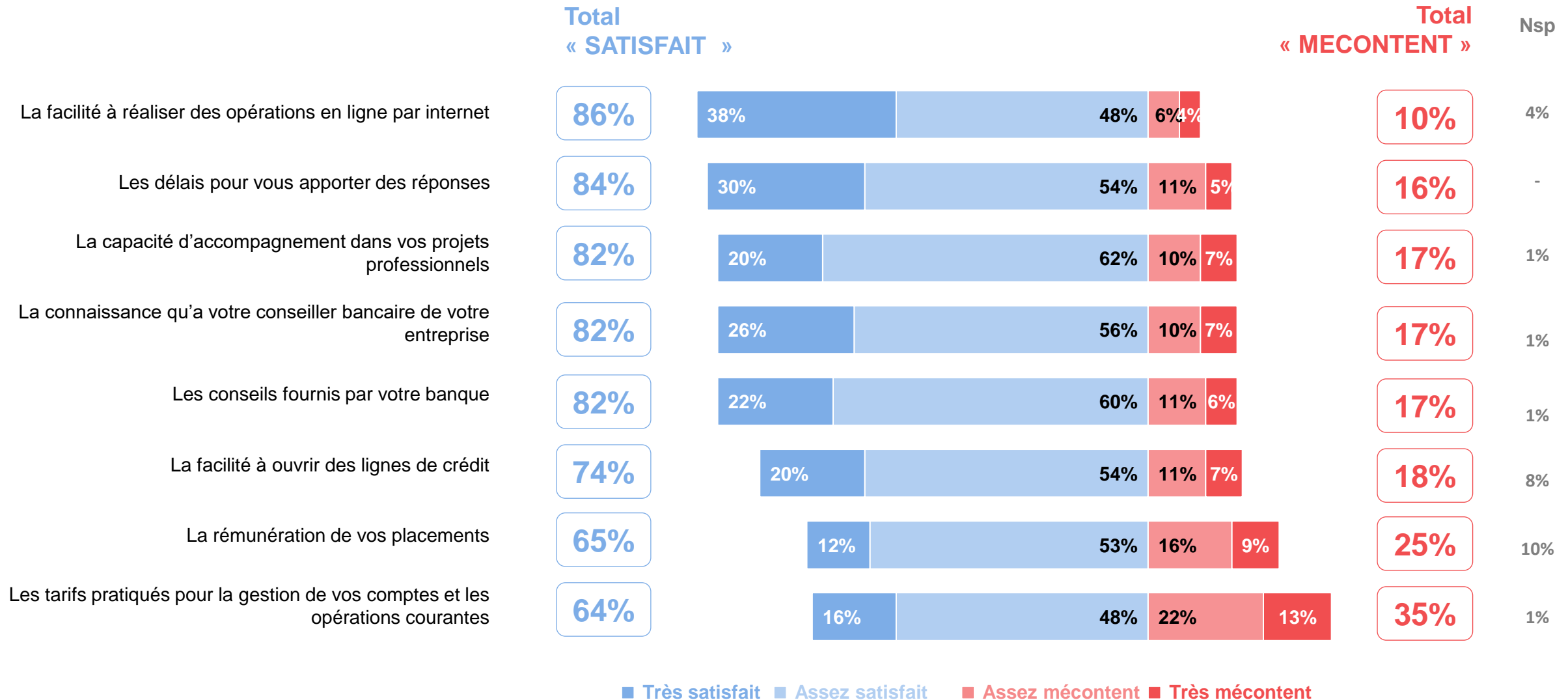
Les relations avec les banques dans le cadre de l'activité professionnelle

QUESTION : Dans le cadre de votre activité professionnelle, quel jugement portez-vous sur vos relations avec votre ou vos banques ?
Diriez-vous qu'elles sont... ?



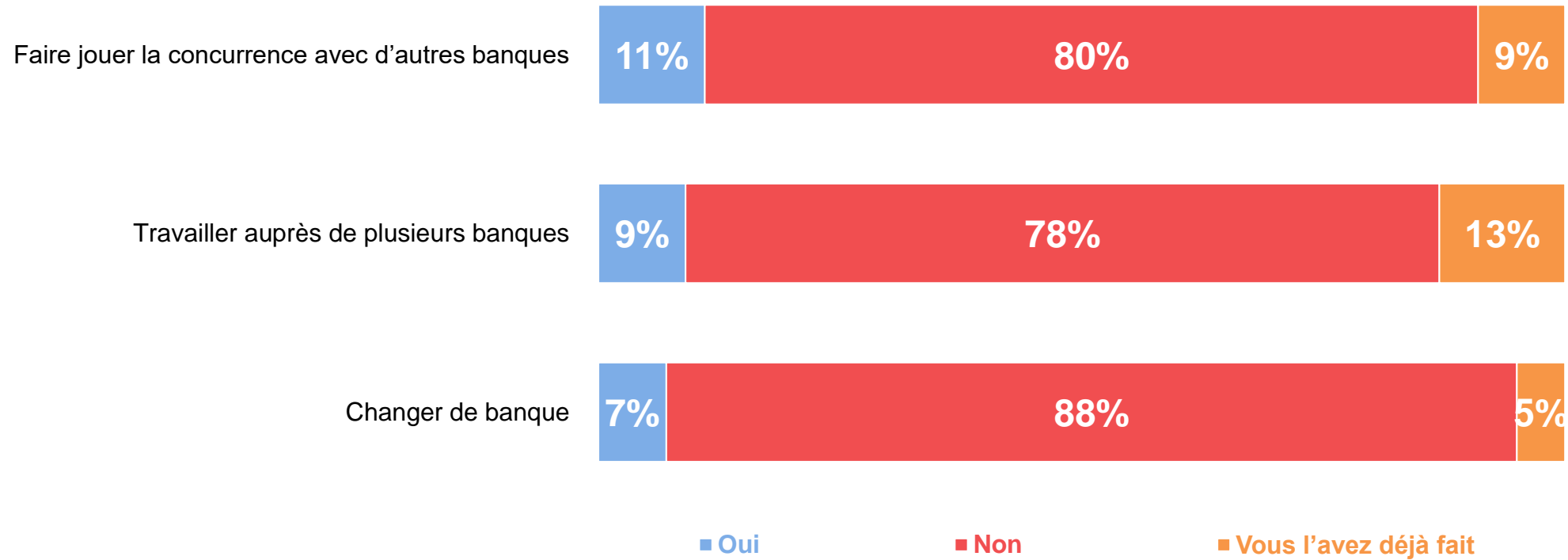
La satisfaction détaillée à l'égard des banques

QUESTION : . Pour chacun des points suivants, diriez-vous que vous êtes satisfait ou mécontent de votre/vos banques ?



Les différents éléments envisagés au cours des douze derniers mois

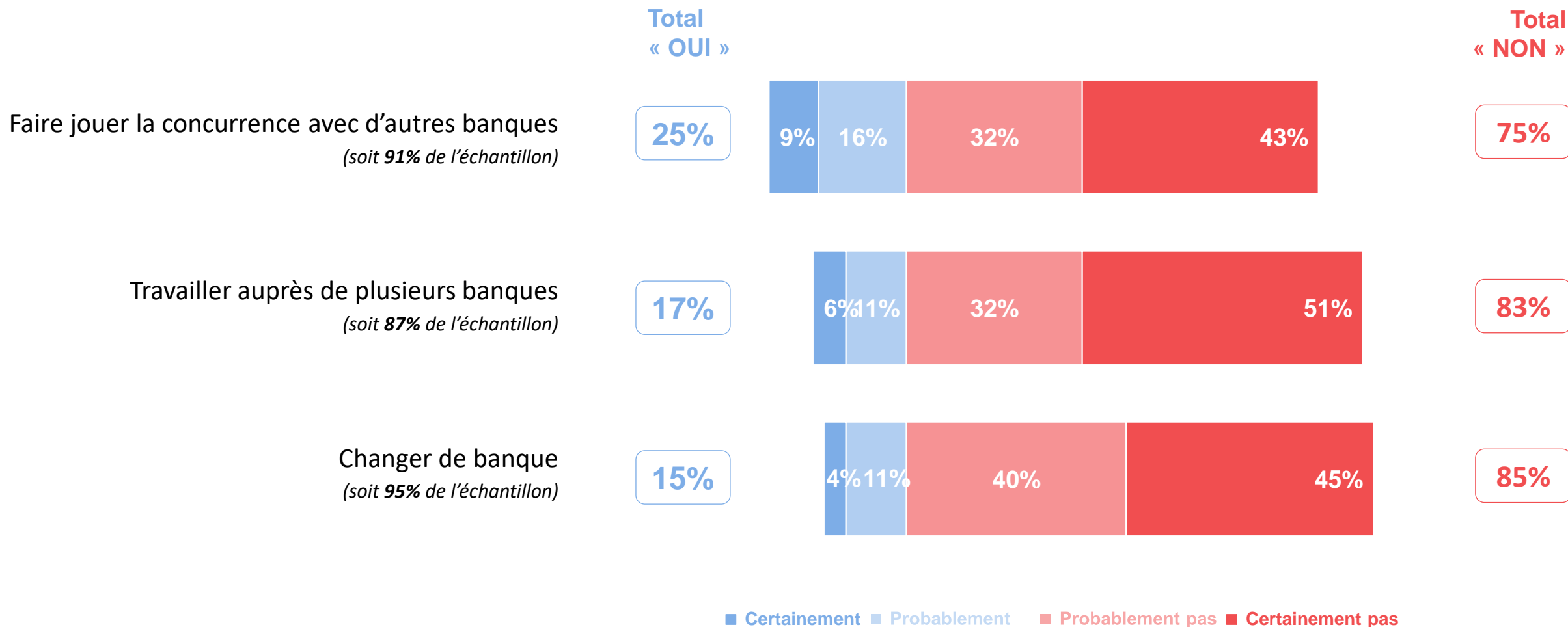
QUESTION : Au cours des douze derniers mois, avez-vous envisagé de... ?



Les différents éléments envisagés à l'avenir

QUESTION : Et à l'avenir, envisagez-vous de... ?

Base : Question posée uniquement à ceux qui n'ont pas déjà...



A blurred background image of a business meeting. In the foreground, a person's hands are holding a tablet displaying a financial report. The report includes a table, a bar chart, and a line graph. The text on the tablet is partially legible, showing 'Financial report', 'Graph chart', and 'Income statement'.

03

SYNTHÈSE

La confiance des dirigeants de TPE à l'égard du climat économique national progresse significativement, alors même que les difficultés financières rencontrées se font plus menaçantes. (1/2)

Le niveau de confiance envers les mesures économiques annoncées ou mises en place par Emmanuel Macron et son gouvernement progresse de 12 points au dernier trimestre 2023, une mesure donc établie avant la démission d'Elisabeth Borne et la nomination de Gabriel Attal au poste de Premier ministre. L'indicateur s'établit à 39% (contre 27% à la fin du troisième trimestre 2023) et retrouve quasiment son meilleur niveau sous le gouvernement Borne (41%, au second trimestre 2023). Dans le détail, seuls 6% des interviewés ont « tout à fait confiance » (+2 points) alors qu'en miroir, parmi les dirigeants déclarant ne pas avoir confiance (61%), 39% n'ont « pas du tout confiance » (stable).

Cette progression de l'indicateur de confiance s'explique notamment par les annonces du Ministre de l'Economie Bruno Le Maire concernant le projet de loi Pacte II, qui devrait permettre de mettre en œuvre son ambition de simplification des normes qui entravent la croissance des entreprises, particulièrement celle des TPE. Par ailleurs, la prolongation du bouclier tarifaire pour protéger les entreprises de la hausse des coûts de l'énergie peut également avoir contribué à ce regain de confiance. Cette progression est d'autant plus notable qu'elle intervient dans un contexte politique saturé par la séquence de la loi immigration menée par Elisabeth Borne, face à laquelle le patronat s'était montré plutôt frileux. En effet, les conséquences sur l'emploi des restrictions migratoires prévues inquiétaient du MEDEF à la CPME, et l'ampleur revue à la baisse des régularisations prévues sur les métiers en tension avait pu générer une certaine déception.

Sur le temps long, ce taux de confiance de 39% s'inscrit un peu au-dessus de la moyenne des mesures effectuées lors des 20 dernières années (32%).

Les dirigeants de TPE s'inscrivent dans les pas de la moyenne des Français qui sont une minorité à manifester une bonne opinion à l'égard d'Emmanuel Macron et d'Elisabeth Borne (respectivement 32% et 35% d'opinions positives dans le *Tableau de bord des personnalités Ifop / Fiducial pour Paris Match et Sud Radio, 7 et 8 décembre 2023*). En revanche, la dynamique positive de confiance des dirigeants de TPE s'inscrit à rebours de celle des Français sur le dernier trimestre 2023, puisque l'image du couple exécutif est en recul sur cette période auprès du grand public (de respectivement 8 points et 7 points).

On note néanmoins des écarts concernant le niveau de confiance accordé, notamment en fonction du secteur d'activité. Ainsi, les services aux entreprises restent parmi les plus confiants avec un niveau majoritaire de 53% tandis que l'hôtellerie – peut-être plus déçue par les mesures *a minima* de la loi immigration sur les secteurs en tension – n'est qu'à 27%.

L'indicateur d'optimisme vis-à-vis du climat général des affaires en France connaît la même dynamique que l'indicateur de confiance, avec une progression de 7 points pour s'établir à 33%. L'optimisme reste toutefois largement minoritaire, et se situe dans la moyenne des scores observés depuis le début du baromètre (31%).

La confiance des dirigeants de TPE à l'égard du climat économique national progresse significativement, alors même que les difficultés financières rencontrées se font plus menaçantes. (2/2)

Paradoxalement, à rebours de ce regain d'optimisme pour le climat général des affaires – dont les niveaux sont traditionnellement peu élevés, on observe un tassement sur l'optimisme pour sa propre activité – et dont les niveaux historiques ont toujours été meilleurs. 58% des dirigeants de TPE interrogés sur le dernier trimestre de 2023 se déclarent optimistes quant à leur propre activité, soit un recul de 5 points par rapport à la précédente vague mais avec un score qui reste au-delà de la moyenne des scores enregistrés depuis 20 ans (51%). Là encore, le secteur de l'hôtellerie se distingue par son pessimisme avec 48% seulement d'optimistes soit 10 points de moins que la moyenne. Ces dynamiques contraires peuvent s'expliquer notamment par un contexte micro qui reste difficile pour une bonne partie des TPE, à la fois financièrement mais aussi en ce qui concerne le recrutement.

En effet, la proportion de TPE qui rencontre des difficultés financières progresse au dernier trimestre 2023, interrompant la tendance baissière observée lors des deux vagues précédentes. Près d'un tiers (32%) rencontrent des difficultés financières, soit 5 points de plus qu'en septembre et 15% témoignent même de difficultés financières très ou assez importantes (+ 2 points par rapport à septembre). Plus inquiétant, la part des TPE en difficulté qui pourraient être contraintes de déposer le bilan ou de cesser leur activité repart fortement à la hausse pour atteindre son plus haut niveau mesuré : 45% des TPE en difficulté sont concernées soit +12 points par rapport à septembre et même 28% qui pourraient l'être d'ici à 6 mois, une proportion qui a doublé par rapport à septembre.

Dans le détail, seules les TPE de 10 à 19 salariés et celles évoluant dans le secteur de la santé et de l'action sociale semblent tirer leur épingle du jeu avec respectivement 6% et 5% qui se déclarent en difficulté financière importante.

Et les taux d'intérêt actuels semblent aggraver les difficultés financières rencontrées par les dirigeants de TPE. Ainsi 13% d'entre eux – chiffre en apparence marginal mais non négligeable une fois extrapolé – déclarent avoir renoncé à un emprunt pour ce motif, alors qu'ils n'étaient que 7% en septembre dernier. Au-delà, c'est même 17% des TPE dans l'hôtellerie et les services aux particuliers et 16% des TPE dans les services aux entreprises qui sont concernées.

Une anticipation de croissance pour moins d'une TPE sur trois en 2024, avec toujours les plus grandes structures en locomotive sur les intentions d'embauches

13% des dirigeants de TPE ont embauché ou prévoyaient d'embaucher du personnel au dernier trimestre 2023, une proportion qui progresse légèrement (+1 point par rapport au T3). Ce score demeure logiquement très corrélé à la taille de l'entreprise. Il s'établit ainsi à 11% dans les TPE de moins de 10 salariés mais atteint jusqu'à 49% au sein des TPE de plus de 10 salariés.

En miroir, 6% des TPE déclarent avoir supprimé un ou plusieurs postes lors du dernier trimestre 2023 (-2 points par rapport à T3).

Il en résulte un différentiel positif de 7 points entre les embauches et les suppressions de postes, contre 4 points au T3 et 6 points au T2.

Enfin, 85% des TPE n'ont aucun poste vacant dans leur entreprise et en moyenne, comme aux deux premiers trimestres 2023, il existe 0,3 postes vacants par TPE, un taux qui s'élève à 0,9 poste dans les plus grandes TPE.

Les dirigeants d'entreprises se sont également exprimés sur leurs anticipations pour 2024 :

Près de la moitié des chefs d'entreprise (49%) prévoit une stagnation de leur activité pour l'année 2024, tandis que 30% mise sur sa croissance et 21% sur une baisse d'activité. Ainsi la part de TPE qui anticipent de la croissance est supérieure à celles qui anticipent une baisse de leur activité. Les plus grandes TPE (10 à 19 salariés) se montrent parmi les plus optimistes avec 43% qui s'attendent à une activité en croissance, de même que celles dans les services aux particuliers (43% également). A l'inverse, les TPE du commerce s'avèrent plus pessimistes avec seulement 20% anticipant de la croissance.

Dans ce contexte, 20% des chefs d'entreprise prévoient d'embaucher du personnel en 2024, avec en moyenne 2,3 embauches prévues. Ce score d'intentions d'embauches monte à 54% au sein des plus grandes TPE, à 29% dans l'hôtellerie et à 27% chez les services aux particuliers, fortement demandeurs en termes de main d'œuvre.

En parallèle, seuls 5% des chefs d'entreprise prévoient de supprimer des postes en 2024, pour en moyenne 1,2 suppression de postes prévues.

Près de 8 chefs d'entreprise sur 10 semblent privilégier les relations interpersonnelles et la simplicité, et déclarent ainsi ne travailler qu'avec une seule banque à titre professionnel, tandis que deux tiers d'entre eux sont également domiciliés au sein de la même banque pour leur compte personnel.

78% des patrons de TPE déclarent travailler à titre professionnel avec une seule banque (voire aucune), tandis que 17% travaillent avec 2 banques et 5% avec 3 banques ou plus – pour une moyenne d'1,3 banques par patron de TPE.

On observe dans le détail que **plus l'entreprise compte de salariés, plus le recours à plusieurs banques est fréquent**. Ainsi, 80% des chefs d'entreprises de moins de 10 salariés travaillent avec une seule banque (85% des chefs d'entreprises de 0 salarié, 75% des patrons comptant 1 à 2 salariés dans leur entreprise, 66% de ceux qui comptent entre 3 et 5 salariés, et 58% de ceux employant entre 6 et 9 salariés) contre 48% des chefs d'entreprises de 10 salariés et plus, soit un écart de -32 points entre les 2 tailles d'entreprise les plus éloignées. Au niveau des secteurs d'activité, si les scores apparaissent plus homogènes, les chefs d'entreprise dans le commerce sont les plus nombreux à ne travailler qu'avec une seule banque (87%, +9 points d'écart par rapport à la moyenne), tandis que cela ne concerne que 71% des patrons dans le BTP (qui ont davantage recours à 3 banques ou plus – 10% contre 5% en moyenne) et dans les services aux entreprises (ayant davantage recours à 2 banques, à hauteur de 22% contre 17% en moyenne).

En parallèle, 65% des patrons de TPE déclarent posséder un compte bancaire personnel dans la même banque avec laquelle ils travaillent à titre professionnel. Dans la même logique, le fait de faire appel à une banque différente pour leur compte bancaire personnel est indexé sur le nombre de salariés dans son entreprise, 65% des patrons d'entreprises de moins de 10 salariés possédant un compte personnel dans le même établissement que pour leur compte professionnel, contre seulement 48% des patrons de 10 salariés et plus. Concernant le secteur d'activité, les patrons du commerce et du secteur de la santé et de l'action sociale sont les plus nombreux à privilégier la même domiciliation bancaire pour leurs usages professionnels et personnels (respectivement 73% et 78%) tandis que les patrons des services aux entreprises comptent parmi les plus nombreux à être domiciliés dans une banque pour leur compte personnel (45%, soit +10 points d'écart à la moyenne).

Faisant très majoritairement état d'une situation bancaire sereine, les chefs d'entreprises se disent largement satisfaits de leurs relations avec leur(s) banque(s) et des services qui leur sont prodigués.

La quasi-totalité des patrons de TPE (90%) font état d'une situation bancaire professionnelle à l'équilibre ou positive. Plus précisément, ils sont 47% à déclarer qu'elle est à l'équilibre, 43 à déclarer qu'elle est positive (dont 10% « très positive » et 10% qu'elle est négative, dont 3% « très négative »). Les chefs d'entreprise de l'industrie et du BTP sont ceux qui semblent souffrir le plus de cette situation bancaire négative (respectivement 16% et 13%). A l'inverse, les patrons des services aux entreprises sont ceux qui se portent le mieux, 50% déclarant être en situation bancaire positive.

Dans ce contexte plutôt favorable, 83% des patrons de TPE se disent satisfaits de leurs relations avec les banques dans le cadre de leur activité professionnelle, dont plus d'1/4 (26%) très satisfaits. Cela concerne surtout les entreprises comportant plus de 3 salariés et les patrons de l'industrie (90%) et du BTP (86%), alors même qu'ils sont ceux étant mis le plus en difficulté au regard de leur situation bancaire. *In fine*, ce dernier élément tend à montrer que, malgré la situation bancaire des TPE parfois problématique dans ces secteurs, les banques sont davantage perçues comme des acteurs de conseil et de soutien plutôt que comme des organismes faisant pression sur les patrons et leurs finances, en rupture avec le discours ultra-critique des années 2008-2010 à l'égard des banques.

Dans le détail, les patrons de TPE se montrent particulièrement satisfaits de la dimension interpersonnelle dans la relation avec leur banque, et de manière toujours majoritaire mais un peu moins marquée sur la dimension financière. Ils sont plus de 8 sur 10 à se montrer satisfaits de la facilité de réalisation des opérations en ligne par internet (86% dont 38% qui sont très satisfaits), des délais pour obtenir des réponses (84%, dont 30% très satisfaits), de l'accompagnement dans leurs projets professionnels (82% dont 20% très satisfaits), de la connaissance de leur entreprise par le conseiller bancaire (82% dont 26% très satisfaits) et des conseils fournis par leur interlocuteur (82%, dont 22% très satisfaits). La facilité à ouvrir des lignes de crédit est également jugée satisfaisante par 74% des chefs d'entreprises, dont 20% qui en sont très satisfaits. La rémunération des placements et les tarifs pratiqués, bien qu'en bas du tableau, sont évalués positivement pour plus de 6 patrons sur 10 (respectivement 65% et 64%). A noter qu'aucun des items présentés n'obtient un score de satisfaction inférieur à la moyenne (50%).

Plus précisément, les patrons des entreprises de l'industrie sont ceux qui font état d'une moindre satisfaction sur la plupart de ces aspects par rapport à la moyenne. Un lien est sans doute à établir avec leur plus grande difficulté à maintenir leur situation bancaire à l'équilibre, plus marquée dans ce secteur comme mentionné précédemment. En effet, **plus la situation bancaire est jugée négative, moins les scores de satisfaction à l'égard des banques sont élevés**, faisant apparaître jusqu'à -29 points d'écart avec la moyenne s'agissant de la capacité d'accompagnement dans leurs projets professionnels, ou encore jusqu'à -32 points s'agissant de la facilité à ouvrir des lignes de crédit.

Dans ce contexte, la banque en ligne séduit peu les patrons de TPE, en cause principalement le manque d'interlocuteur dédié, ainsi que la satisfaction à l'égard de leur banque actuelle qui allie proximité géographique et relations humaines.

Seuls 5% des patrons de TPE déclarent avoir recours à une banque en ligne pour leur activité professionnelle, et 2% envisagent d'y avoir recours prochainement.

Parmi cette très faible minorité ayant recours à une banque en ligne ou qui envisage d'y avoir recours (7% de l'échantillon), **la faiblesse des coûts des prestations (taux, commissions), la facilité d'accès en ligne par internet et la rapidité des démarches constituent les principales motivations à recourir à ce type de banque**, respectivement à hauteur de 26%, 20% et 18%. La simplicité des démarches constitue également un levier pour 10% des chefs d'entreprise, tandis que moins d'1 patron sur 10 citent la gestion via application mobile (5%), la qualité des conseils, de l'expertise bancaire ou sectorielle et la facilité à trouver des réponses à leurs questions (4%), ou encore la diversité des services proposés (2%). 8% citent enfin une autre raison tandis que 3% n'en citent aucune.

A l'inverse, parmi l'écrasante majorité de chefs d'entreprise n'ayant pas ou plus recours à une banque en ligne et qui n'envisagent pas d'y avoir recours (93% de l'échantillon), **le manque d'interlocuteur dédié – attente centrale d'un dirigeant de TPE en demande de « sur-mesure » et de « proximité » – constitue de loin la première raison de ne pas y recourir pour 42% des patrons de TPE, suivi par les difficultés à joindre un interlocuteur (13%)**. De façon nettement plus minoritaire, 7% citent la mauvaise qualité des conseils prodigués, de l'expertise bancaire ou sectorielle, 4% des difficultés d'accès à l'interface en ligne ou via application mobile, enfin près d'1/4 d'entre eux (24%) mentionnent une autre raison et 10% aucune raison.

Parmi ceux ayant mentionné « une autre raison » de ne pas recourir à la banque en ligne, le fait que leur banque actuelle « leur convienne » en l'état, **la proximité géographique** de leur agence pour réaliser des opérations et la connaissance directe de leur interlocuteur sont à nouveau mis en valeur. Certains font également part d'une **offre bancaire en ligne peu adaptée et attractive pour leur activité** : remises de chèque plus compliquées et tarifs plus élevés pour les comptes à usage professionnel.

Au-delà du **déficit d'attractivité de la banque en ligne**, à peine 1 patron sur 10 déclare avoir envisagé au cours des 12 derniers mois de faire jouer la concurrence avec d'autres banques (11%), de travailler auprès de plusieurs banques (9%) ou simplement de changer de banque (7%). La proportion de patrons ayant déjà réalisé ces démarches est également très faible (respectivement 9%, 13% et 5%).

Cependant, **malgré une certaine inertie, la montée des exigences des chefs d'entreprise vis-à-vis de leur banque au regard du contexte inflationniste pourrait susciter des changements en 2024** :

- 25% des chefs d'entreprise (qui ne l'ont pas déjà fait) envisagent de faire jouer la concurrence avec d'autres banques
- 17% (des chefs d'entreprise qui ne l'ont pas déjà fait) envisagent de travailler avec plusieurs banques
- 15% (des chefs d'entreprise qui ne l'ont pas déjà fait) envisagent enfin de changer de banque.