

# 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](mailto: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 »<sup>1</sup> 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](http://www.aveclespme.fr) ?

- Oui
- Non

---

<sup>1</sup> <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 dailly

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.**