

# COMMENT LES ENTREPRENEURS PERÇOIVENT ET UTILISENT LES SERVICES BANCAIRES

Étude relative à la Financial Literacy des entrepreneurs

**CIC BANQUE CIC | SUISSE**  
La banque de la clientèle privée et commerciale

## ENTREPRENEURS ET FINANCES DES MESURES S'IMPOSENT

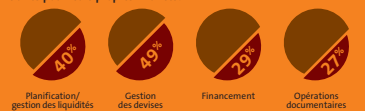
### A PROPOS DE L'ETUDE

Financial Literacy des entrepreneurs : l'étude relative à la perception et à l'utilisation variables des services bancaires par les entrepreneurs a été réalisée par la Fachhochschule Nordwestschweiz à la demande de la Banque CIC (Suisse). L'enquête individuelle (en ligne après briefing téléphonique préalable) a été réalisée du 2 au 23 décembre 2013 par l'institut de sondage Löwenheck, Bâle. Elle s'est adressée à 363 décideurs d'entreprises et entrepreneurs indépendants en Suisse allemande. L'échantillon est représentatif de la population des entreprises suisses correspondantes (à l'exception des opérations documentaires).

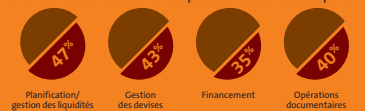
### CATÉGORIES D'ENTREPRISES INTERROGÉES

Commerce (16%)  
Services (15%)  
Industrie (14%)  
Fiduciaires (14%)  
Avocats (13%)  
Immobilier (10%)  
Architectes (9%)  
Médecins (9%)

Les entrepreneurs perçoivent clairement des possibilités d'optimisation claires pour leurs propres finances:



Les entrepreneurs évaluent différemment la qualité du conseil bancaire en fonction du thème et estiment ne pas bénéficier d'un conseil optimal:

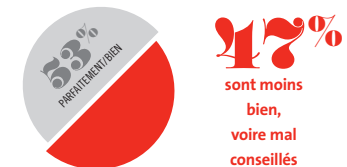


## PLANIFICATION/ GESTION DES LIQUIDITÉS

Un financement insuffisant, des paiements tardifs des clients, tout comme les créances impayées expliquent souvent les difficultés de trésorerie rencontrées par une entreprise. La gestion des liquidités constitue l'un des principaux objectifs de la conduite d'une entreprise. La planification des liquidités inclut toutes les mesures engagées pour garantir la solvabilité d'une entreprise.



Plus de 40% des entrepreneurs interrogés voient un fort potentiel d'optimisation dans leur planification de trésorerie. La satisfaction à l'égard du conseil bancaire est jugée mauvaise ou moins bonne dans près de la moitié (47%) des cas. De nombreux entrepreneurs estiment que la gestion des liquidités requiert une action significative.



En matière de planification des liquidités, la catégorie professionnelle des avocats estime être la plus mal conseillée. 58% qualifient leur conseil bancaire de mauvais ou de moins bon.

### C'EST UN FAIT QUE ...

les produits sont connus, à l'exception des possibilités du Cash-Pooling et de l'argent au jour le jour à court terme. La faible utilisation des dépôts à terme fixe est pour l'essentiel imputable à l'environnement de taux bas court terme.

Tous les entrepreneurs utilisent des solutions de compte et le Banking.

39% des entrepreneurs interrogés ne connaissent pas le taux d'intérêt auquel est rémunéré leur compte courant

Raiffeisen	0.010%
UBS	0.010%
Credit Suisse	0.025%
BLKB	0.025%
Migrosbank	0.050%
BKB	0.010%
Banque CIC (Suisse)	0.125%

Qu'est-ce que les entrepreneurs interrogés attendent de leur banque en matière de planification et de gestion des liquidités?

- un conseil plus actif (22%)
- un conseil pratique (13%)
- un conseil personnalisé (12%)

### Commentaire d'un expert: la gestion des liquidités

Les entrepreneurs qui thésaurisent l'argent liquide au lieu de le placer à court terme auprès d'instituts offrant une bonne rémunération en intérêts manquent, de par leur comportement passif, d'intéressantes opportunités. Je rencontre régulièrement des clients pour lesquels je peux rapidement procéder à des optimisations en matière de gestion des liquidités mais aussi de financements de courte durée.

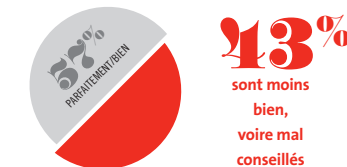


## GESTION DES DEVICES

Dans un monde de plus en plus globalisé, les entreprises commerciales et de services ainsi que les professions libérales sont confrontées aux opportunités et aux risques des flux financiers en devises. Les sociétés de production et de commerce génèrent notamment une part essentielle de leur chiffre d'affaires dans des monnaies étrangères. Ceux qui saisissent les opportunités et couvrent les risques peuvent marquer des points face à la concurrence.



Un entrepreneur interrogé sur deux voit des possibilités d'optimisation évidentes dans le domaine de la propre gestion des devises. La satisfaction à l'égard du conseil bancaire est jugée mauvaise ou moins bonne dans près de 43% des cas. De nombreux entrepreneurs estiment que la gestion des monnaies étrangères requiert une action significative.



Ce sont des représentants de professions libérales, tels que les architectes, les médecins et les avocats, qui estiment ne pas être suffisamment conseillés en matière de gestion des devises (entre 50% et 73%).

### C'EST UN FAIT QUE ...

les produits de change les plus courants sont en moyenne connus par 2 entrepreneurs sur 3. hormis les opérations de caisse simples, seul 1 entrepreneur interrogé sur 10 utilise d'autres produits de change.

Les entreprises commerciales interrogées génèrent plus de 40% de leur chiffre d'affaires en monnaies étrangères.

15% utilisent des opérations à terme sur devises afin de se prémunir contre les risques de change. Les opérations à terme sur devises pour l'optimisation du rendement sont utilisées par 6%.

Interrogés à ce propos, 1 entrepreneur sur 3 a nettement sous-estimé la fourchette de variation des devises (exemple: USD-CHF).

Qu'est-ce que les entrepreneurs interrogés attendent de leur banque en matière de gestion des devises?

- un conseil plus actif (33%)
- de meilleurs cours/conditions (19%)
- des prévisions quant à l'évolution des changes (5%)

### Commentaire d'un expert: la gestion des devises

Il ressort de mon expérience comme de l'étude que les entrepreneurs aussi sous-estiment souvent l'incidence des devises étrangères. Une entreprise, à part quelques rares exceptions, ne devrait en fait pas avoir besoin d'effectuer des opérations au comptant car cela signifie qu'elle a auparavant laissé échapper la possibilité de procéder à une opération de change à terme. Le maniement des devises est déterminant pour la question d'avoir ou de ne pas avoir.

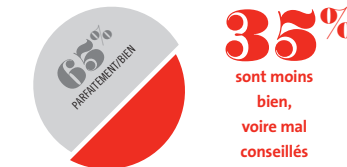


## FINANCEMENT

L'offre de solutions de financement a augmenté. Le besoin de conseil a donc également augmenté, car le choix de la forme de financement appropriée d'une part et la définition des conditions d'autre part assurent et accroissent la compétitivité d'une entreprise. Plus que jamais, la bonne solution est personnalisée et adaptée aux besoins du client.



Près d'un tiers des entrepreneurs interrogés voient des possibilités d'optimisation évidentes dans le domaine du propre financement. La satisfaction à l'égard du conseil bancaire est jugée mauvaise ou moins bonne dans près de 35% des cas. Les réponses suggèrent différentes possibilités d'optimisation, aucune mesure urgente ne se dessinant.



Les professions libérales, mais aussi les entreprises commerciales, de service et de production d'une certaine envergure estiment pour près d'un tiers être insuffisamment conseillées.

### C'EST UN FAIT QUE ...

Presque tous les entrepreneurs interrogés connaissent les modèles de financement les plus courants. Le recours effectif aux solutions de financement est étonnamment bas avec au max. 33%.

Le crédit en compte courant est le plus utilisé avec 33%.

Sont très peu utilisées des formes de financement connues telles que l'avance à terme fixe ou le prêt. Les importances liquidités de nombreuses entreprises se manifestent visiblement ici.

Credit en compte courant	33%
Leasing	32%
Credit d'exploitation	16%
Credit d'investissement	14%
Prêt (1 à 5 ans)	13%
Avance à terme fixe	11%
Financement commercial	4%
Affacturation	3%
Forfaitage	1%

47% des personnes interrogées ne connaissent pas la différence de taux entre le crédit en compte courant et l'avance à terme fixe. L'avance à terme fixe avec des conditions de taux nettement plus attractives serait une option pour les entrepreneurs.

Qu'est-ce que les entrepreneurs interrogés attendent de leur banque en matière de financement ?

- de la flexibilité (17%)
- un conseil plus actif (13%)
- de meilleures conditions (10%)

### Commentaire d'un expert: le financement

Quel est actuellement le taux d'intérêt le plus élevé? Celui d'un crédit en compte courant ou celui d'une avance à terme fixe? Mis à part les fiduciaires, moins d'un tiers des entrepreneurs interrogés le savent. Je ne suis donc pas étonné que justement un tiers soit mécontent de l'activité de conseil pratiquée par leur banque. Le souhait d'un conseil plus actif et l'appartenance de solutions plus souples est légitime car la solution de financement individualisée est la seule qui soit bonne.



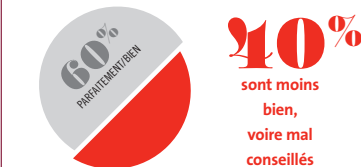
## OPÉRATIONS DOCUMENTAIRES

Le trafic commercial et des paiements qui s'accroît avec la mondialisation exige une standardisation et des possibilités de couverture efficaces. Les exportateurs et les importateurs ont besoin d'une banque interconnectée pour l'exécution de leurs transactions commerciales. Grâce à des instruments de couverture et d'exécution, la banque propose des crédits d'engagement spécialisés. Le conseil joue un rôle décisif dans ce domaine complexe.



Moins d'un tiers des entrepreneurs interrogés voient des possibilités d'optimisation évidentes dans les opérations documentaires. 40% des entrepreneurs interrogés ne sont, en revanche, pas satisfaits du conseil bancaire. Dans les opérations documentaires, il existe un besoin d'intervention, notamment en matière de conseil bancaire.

Seuls les entrepreneurs de l'industrie et du commerce (58 entreprises) ont été interrogés dans la chapelle Opérations documentaires.



Les entreprises commerciales internationales sont les plus promptes à manifester un mécontentement à l'égard du conseil bancaire (47%).

### C'EST UN FAIT QUE ...

les entreprises commerciales et de production sont celles qui utilisent le plus les opérations documentaires. des prestations utiles dans les opérations documentaires sont rarement utilisées par les personnes interrogées.

Les entreprises commerciales utilisent encore moins les possibilités des opérations documentaires que les entreprises de production.

Les produits destinés à garantir les transactions du commerce extérieur sont connus d'une majorité d'entreprises commerciales et de production, mais n'ont été utilisés que par 15% au max. en l'espace de 12 mois, en dehors des garanties bancaires (42%).

PRESTATION BANCAIRE	CONNUE	UTILISÉE
Encassement documentaire	63%	13%
Accréditif documentaire	79%	15%
Garanties bancaires	90%	42%

Qu'est-ce que les entrepreneurs interrogés attendent de leur banque en matière d'opérations documentaires ?

- une meilleure connaissance du secteur
- un conseil plus actif
- la transparence concernant les risques

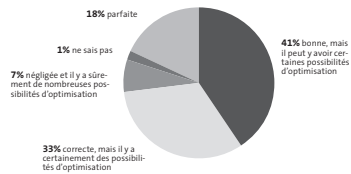
### Commentaire d'un expert: les opérations documentaires

Beaucoup d'entreprises actives à l'international sous-estiment l'utilité des opérations documentaires pour sécuriser leurs transactions. Il s'agit là d'instruments de couverture apportant davantage de sécurité aussi bien à l'acheteur qu'au vendeur. Le fonctionnement d'un encaissement documentaire ou d'un crédit documentaire n'étant souvent connu que superficiellement, il est malheureusement fréquent que de telles solutions ne soient même pas envisagées.

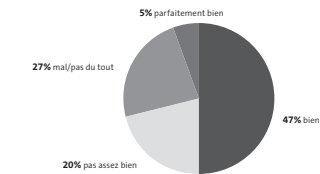


PLANIFICATION/GESTION DES LIQUIDITÉS

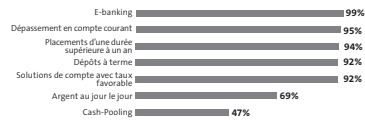
Ma planification commerciale de trésorerie



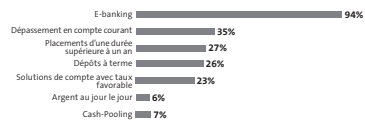
Comment vous sentez-vous conseillé par votre banque?



Les banques proposent différentes prestations concernant la liquidité. Quelles prestations connaissez-vous?

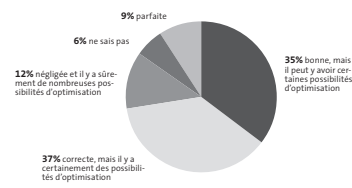


Les banques proposent différentes prestations concernant la liquidité. Quelles prestations utilisez-vous?

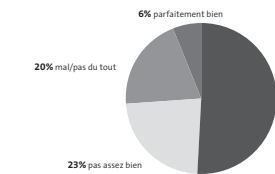


GESTION DES DEVISES

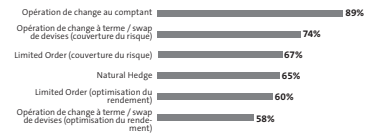
Ma gestion commerciale des changes



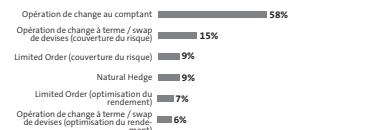
Comment vous sentez-vous conseillé par votre banque?



Les banques proposent différentes prestations concernant la gestion des changes. Quelles prestations connaissez-vous?

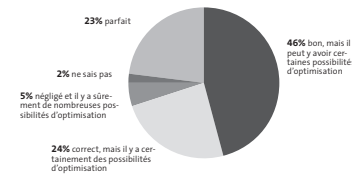


Les banques proposent différentes prestations concernant la gestion des changes. Quelles prestations utilisez-vous?

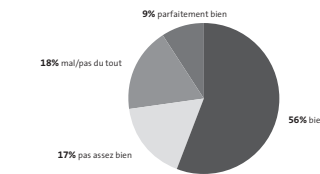


FINANCEMENT

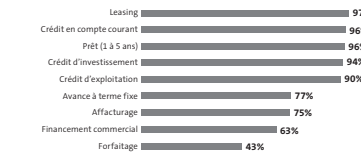
Le financement de mon activité



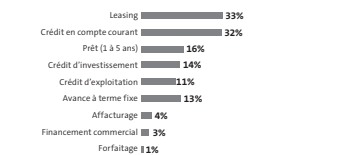
Comment vous sentez-vous conseillé par votre banque?



Les banques proposent différents produits de financement. Lesquels connaissez-vous?

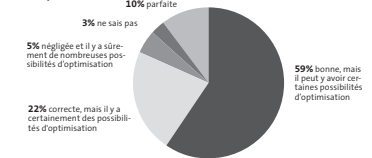


Les banques proposent différents produits de financement. Lesquels utilisez-vous?

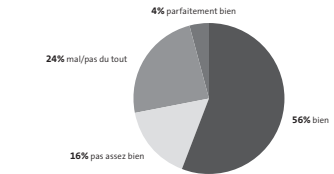


OPÉRATIONS DOCUMENTAIRES

J'estime que la garantie des opérations de commerce extérieur de mon entreprise est ...



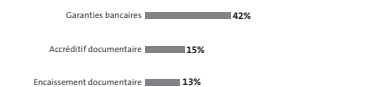
Comment vous sentez-vous conseillé par votre banque?



Les banques proposent différentes prestations concernant les « opérations documentaires ». Quelles prestations connaissez-vous?



Les banques proposent différentes prestations concernant les « opérations documentaires ». Quelles prestations utilisez-vous?



VOTRE BANQUE CIC (SUISSE)

Bank CIC (Schweiz) AG  
Marktplatz 11-13  
Case postale 216  
4001 Basel  
T +41 61 264 12 00

Banque CIC (Suisse) SA  
Av. de Champel 29  
Case postale 327  
1211 Genève 12  
T +41 22 839 35 00

Banca CIC (Svizzera) SA  
Via Stazione 9  
Case postale 663  
6602 Locarno-Muralto  
T +41 91 759 10 10

Banque CIC (Suisse) SA  
Faubourg du Lac 2  
Case postale 1913  
2001 Neuchâtel  
T +41 32 723 58 00

Bank CIC (Schweiz) AG  
Löwenstrasse 62  
Case postale 3856  
8021 Zürich  
T +41 44 225 22 11

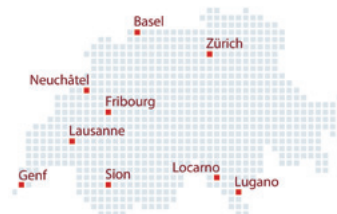
www.cic.ch

Banque CIC (Suisse) SA  
Avenue de la Gare 1  
Case postale 135  
1701 Fribourg  
T +41 26 350 80 00

Banque CIC (Suisse) SA  
Rue du Petit-Chêne 26  
Case postale 370  
1001 Lausanne  
T +41 21 614 03 60

Banca CIC (Svizzera) SA  
Via Ferruccio Pelli 15  
Case postale 5873  
6901 Lugano  
T +41 91 911 63 63

Banque CIC (Suisse) SA  
Place du Midi 21  
Case postale 196  
1951 Sion  
T +41 27 329 47 50



IMPRESSUM

Responsable pour l'étude:  
Sebastian Comment, responsable Marketing & communication,  
Banque CIC (Suisse)

Chargée de cours responsable de la Fachhochschule Nordwestschweiz :  
Prof. Simone Westerfeld

■ Complément d'information concernant l'étude sur :  
www.cic.ch/fr/publications/

© Banque CIC (Suisse) 2014