



## La banque et l'assurance pour les pro et les TPE

Quelles stratégies pour conquérir une cible de plus en plus convoitée ?

### Une étude pour :

#### Comprendre

les enjeux des banques et des assurances vis-à-vis de cette clientèle :  
état des lieux du marché,  
analyse concurrentielle,  
panorama des stratégies des acteurs...

#### Analyser

les attentes et les besoins de cette cible en matière de produits bancaires, de couverture et d'expérience client, en particulier au regard de la crise, grâce à notre enquête exclusive

#### Identifier

les points d'amélioration pour les banques et les assurances et mettre en avant les stratégies gagnantes

EXCLUSIVITÉ LES ECHOS ETUDES



Une enquête exclusive menée auprès de 200 TPE et indépendants pour comprendre les besoins et les attentes de cette cible.

# Personnalisation, accompagnement, prix... : quels leviers pour répondre aux attentes et problématiques spécifiques des TPE et des professionnels ?

## ÉDITO

### 99% des entreprises en France : les TPE et les professionnels sont des cibles essentielles

Les acteurs bancaires et assurantiels font depuis quelques années de la clientèle des professionnels et des très petites entreprises une cible particulièrement privilégiée, adaptant notamment leur offre et leurs dispositifs commerciaux.

Cette orientation stratégique répond à plusieurs enjeux. Économiques tout d'abord : le marché des TPE et des professionnels étant particulièrement important avec 3 millions d'entités. D'image ensuite, certains acteurs notamment bancaires axant par exemple une partie de leur communication sur le soutien des entreprises locales, en particulier les plus petites. Enfin, les pouvoirs publics ont fait du soutien aux petites entreprises une priorité, encourageant, voire contraignant, les acteurs à améliorer leur financement, que ce soit en fonds propre ou en dette. Des démarches dans lesquelles banques comme assureurs sont engagés.

Cette cible attire également les convoitises des fintechs et assurtechs qui sont nombreuses à avoir développé des offres spécifiques, avec une proposition de valeur claire : simplifier la vie des entrepreneurs. A ceci s'ajoutent le plus souvent des coûts allégés grâce à des outils digitaux et une personnalisation accrue. Enfin, les intermédiaires, agents, courtiers en assurance et courtiers en crédit, veulent également s'arroger une part de ce marché.

### Des stratégies à adapter en fonction des problématiques particulières des petites entreprises

Le marché des petites entreprises et des professionnels est toutefois particulier, en quelque sorte à la croisée de celui, « classique », des entreprises et de celui des particuliers. Il se caractérise par exemple par une importance accrue de l'intuitu personae. Les besoins et attentes de cette clientèle sont spécifiques, et la réponse à ceux-ci doit être adaptée. **Déterminer les orientations stratégiques gagnantes pour conquérir et fidéliser les professionnels et les TPE implique donc de mieux comprendre les difficultés rencontrées par ces cibles dans le cadre de leurs démarches bancaires et assurantielles, les facteurs de décision ou encore les attentes en matière d'amélioration de la relation et l'expérience client.**

Notre étude se penche également sur les besoins et les attentes des professionnels et des TPE dans le contexte actuel de crise sanitaire et économique. Cette clientèle a été particulièrement impactée, tout d'abord car elle est plus fragile, mais aussi parce que les petites entreprises représentent une part importante des secteurs les plus touchés, à l'instar du commerce, de l'hôtellerie-restauration... Savoir quels sont les besoins des entreprises dans ce contexte et si les réponses ont semblé adaptées n'est pas seulement important pour les acteurs bancaires et assurantiels à court terme. A plus long terme, certains services, outils et produits développés en réaction à la crise sanitaire pourraient être intégrés à l'offre « normale » des acteurs ou à une offre de réaction aux crises sanitaires et/ou économiques.

## CHIFFRES CLÉS

**3 millions**

Le nombre de TPE en France (soit plus de 99% du tissu économique)

**9%**

Leur part dans le PIB français

Source : INSEE (TPE : moins de 10 salariés et moins de 2 millions de chiffre d'affaires)

## MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Cette étude s'appuie sur une enquête réalisée auprès d'un panel de 200 personnes décisionnaires en matière de produits bancaires et assurantiels dans des entreprises de moins de 10 salariés (y compris indépendants).

Celle-ci a été réalisée sur l'access panel online Maximiles de Bilendi, acteur européen de la collecte de données.

**Bilendi**

L'analyse repose également sur des recherches documentaires approfondies sur le marché, les différents acteurs et leurs stratégies ainsi que sur de nombreuses études de cas.

# CONQUÉRIR ET FIDÉLISER LES PROFESSIONNELS ET LES TRÈS PETITES ENTREPRISES

---

## 01 État des lieux du marché de la banque et de l'assurance pour les professionnels et les TPE

**Le contexte de l'étude : pourquoi les professionnels et les TPE sont une cible privilégiée pour les acteurs de la banque et de l'assurance ? Une importance renforcée par la situation sanitaire et économique actuelle**

### Les contours du marché

> Les produits concernés

> Les principaux chiffres clés : tissu économique, besoins en financement, les encours, les cotisations...

### Les forces en présence et le contexte concurrentiel

> La cartographie des acteurs : acteurs traditionnels (banques, assureurs, intermédiaires...), acteurs impliqués dans les décisions des professionnels et TPE (experts-comptables, CCI...), fintechs, assurtechs...

> L'évolution du contexte concurrentiel : l'impact des nouveaux entrants et les nouveaux modèles (courtiers digitaux, financement participatif...), la montée en puissance des bancassureurs...

**Le soutien public et les évolutions réglementaires : le rôle de Bpifrance, le droit à l'oubli bancaire, la loi Pacte, les dispositifs spécifiques au contexte actuel...**

## 02 Les besoins et attentes des professionnels et des petites entreprises en matière de banque et d'assurance

*Cette partie s'appuie sur une enquête réalisée par Les Échos Études auprès d'un panel de 200 personnes décisionnaires en matière de produits bancaires et assurantiels dans des entreprises de moins de 10 salariés (y compris indépendants).*

*L'objectif de cette partie est de définir les problématiques spécifiques de cette cible, de déterminer ce que les petites entreprises attendent des acteurs de la banque et de l'assurance en matière de produits et d'expérience client et ainsi d'analyser comment mieux y répondre pour se différencier et s'imposer.*

*Cette partie inclut un focus sur les conséquences de la crise liée au Covid-19 : quelles sont les attentes particulières des TPE et des professionnels dans le contexte actuel ? Ces besoins et les réponses possibles des acteurs sont-ils transposables à d'autres types de crises ou en dehors des crises ?*

## 03 Les stratégies des acteurs bancaires et assurantiels pour attirer, créer de la confiance et fidéliser les TPE et professionnels

**L'évolution de l'offre : spécialisation sectorielle, création de produits dédiés ou adaptation de l'offre existante, personnalisation, digitalisation...**

**L'amélioration de l'expérience et de la relation client : digitalisation, renforcement du rôle et des compétences des conseillers...**

**Les réponses au contexte actuel**

**Le bilan des stratégies gagnantes : comment répondre aux problématiques spécifiques de cette clientèle ?**

## PÔLE BANQUE-FINANCE-ASSURANCE des Echos Etudes

### Les RH face à la transformation digitale dans la banque et l'assurance, Décembre 2020

Opportunités et risques des nouvelles technologies et des nouveaux modèles dans la gestion du capital humain

### L'observatoire des mutuelles 45, Novembre 2020

Quelles stratégies de croissance et de diversification pour les mutuelles du code de la Mutualité ?

### L'investissement responsable, Novembre 2020

Green bonds, ISR, critères ESG : vers un décollage du marché ?

### Le private equity français à l'horizon 2023, Août 2020

Quel impact de la crise sanitaire sur les perspectives et les stratégies du capital-investissement français ?

Vous souhaitez disposer sur ce sujet d'une étude ad'hoc ou d'une analyse personnalisée ?

Une présentation orale des résultats de cette étude auprès de vos équipes ?

Contactez notre Service Clients :

Tél : 01 49 53 63 00 - Email : [etudes@lesechos.fr](mailto:etudes@lesechos.fr)

## NOTRE EXPERT



### HÉLÈNE MEZIANI

Responsable du pôle  
Banque-Finance-Assurance

[hmeziani@lesechos.fr](mailto:hmeziani@lesechos.fr)

Tél. : 01 49 53 63 00

Retrouvez-la sur  

## COMMANDE DE L'ÉTUDE LA BANQUE ET L'ASSURANCE POUR LES PRO ET LES TPE

### Version PDF

- Pour 1 utilisateur  
3 150 € HT - 3 323,25 € TTC (TVA à 5,5%)\*
- De 2 à 5 utilisateurs  
4 095 € HT - 4 320,23 € TTC (TVA à 5,5%)\*
- De 6 à 10 utilisateurs  
4 725 € HT - 4 984,88 € TTC (TVA à 5,5%)\*
- Plus de 10 utilisateurs\* : Nous contacter

### Option papier

- Oui je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour  
315 € HT (TVA à 5,5%) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.  
Nombre d'exemplaires : \_\_\_\_\_

\*L'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle n'autorise que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective. En complétant ce formulaire, j'accepte les conditions générales de ventes et d'utilisation qui sont disponibles sur le site [www.lesechos-etudes.fr](http://www.lesechos-etudes.fr)

**Coordonnées de l'utilisateur final** (Si plusieurs utilisateurs, nous communiquer leurs coordonnées accompagnées de ce bon de commande)

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_ Société : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ E-mail : \_\_\_\_\_

### Facturation :

Société : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Contact : \_\_\_\_\_

### Version papier

- 3 150 € HT - 3 323,25 € TTC (TVA à 5,5%)

### Présentation orale par l'expert auprès de vos équipes :

Nous contacter pour un devis. Prestation possible seulement avec l'achat de l'étude

Code mailing :

### Règlement :

- Virement (RIB 31489/00010/00219548733/47  
Crédit agricole - CIB)
- Chèque à l'ordre des Echos Solutions
- Carte bancaire sur [lesechos-etudes.fr](http://lesechos-etudes.fr)
- Règlement à réception de facture

Date : / /

Signature :

**LesEchos**  
ÉTUDES

Service Clients - 10 boulevard de Grenelle - CS 10817 - 75738 Paris Cedex 15  
Tél. : 01 49 53 63 00 - Mail : [etudes@lesechos.fr](mailto:etudes@lesechos.fr)

[WWW.LESECHOS-ETUDES.FR](http://WWW.LESECHOS-ETUDES.FR)