

LA BANQUE ET L'ASSURANCE POUR LES PRO ET LES TPE



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 donc spécifiques, et la réponse à ceux-ci doit donc 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 ée 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.

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

Personnalisation, accompagnement, prix... : quels leviers pour répondre aux attentes et problématiques spécifiques des TPE et des professionnels ? Les Échos Études publie ce mois-ci une étude sur le marché de la banque et l'assurance pour les pro et les TPE, cherchant à répondre à cette question. Une enquête exclusive auprès de 200 entreprises permet d'identifier les attentes et les besoins spécifiques de cette cible en matière de produits bancaires, de couverture et d'expérience client, en particulier au regard de la crise. Elle analyse également les leviers de satisfaction des TPE et des professionnels vis-à-vis de leurs banques et de leurs assureurs. De plus, l'étude détaille les enjeux des banques et des assurances et identifie les points d'amélioration afin de mettre en avant les stratégies gagnantes.

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 propres ou en dette. Des démarches dans lesquelles banques comme assureurs sont engagés.

Cette cible attire également des fintechs et assuretechs 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.

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

6,94

La satisfaction globale de notre panel vis-à-vis de leur banque avant la crise

6,77

La satisfaction globale de notre panel vis-à-vis de leur assureur avant la crise

Source : Enquête exclusive Les Echos Études, 201 répondants décisionnaires en matière de produits financiers dans une entreprise de moins de 10 salariés

SOMMAIRE DE L'ÉTUDE

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...
- > 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 ?



L' AUTEUR Hélène MEZIANI

Expert du secteur : Banque-Finance-Assurance
hmeziani@lesechos.fr

"Depuis plus de 10 ans, nous suivons les problématiques des mondes de la banque, de la finance et de l'assurance. Notre objectif est d'analyser les stratégies et les innovations qui émergent dans ces secteurs. L'ensemble de notre démarche est basée sur la confrontation de l'analyse quantitative de l'offre et de la demande et l'étude qualitative des grandes mutations des modèles économiques alliant ainsi profondeur de l'analyse et précision des données."

VOUS SOUHAITEZ RECEVOIR UN EXTRAIT DE L'ÉTUDE, CONTACTEZ LE :

Service Client : tél. 01 49 53 63 00 ou par mail : etudes@lesechos.fr

Service Presse : Charlotte Saiman tél. 01 87 39 76 35 ou par mail : csaiman@lesechos.fr

La reproduction de tout ou partie de ce communiqué, sur quelque support que ce soit, est autorisée sous réserve de l'ajout de façon claire et lisible de la source « Les Echos Études ».

Les Echos

ÉTUDES