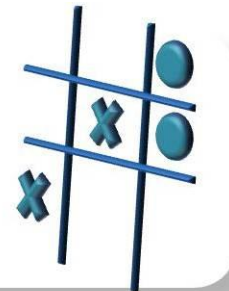


Bouleversements sur le marchés des Pros et des TPE. Les nouvelles offres.

MAJ mars 2018

SCORE ADVISOR



Ce document présente un tour d'horizon le plus complet possible des nouvelles offres bancaires sur le marché des Professionnels et des TPE, en montrant sous quelles tendances et orientations fortes elles s'inscrivent. Il n'a pas vocation à détailler davantage ces offres.

Celles-ci étant par ailleurs particulièrement évolutives, nous ne pouvons assurer, malgré la veille de marché que nous assurons, que toutes existeront encore ou sous la même forme au moment où les lecteurs en prendront connaissance.

Longtemps, le segment des Professionnels et des TPE a été le plus délaissé par les banques. C'est en tous cas l'impression que pouvaient avoir de nombreux clients. L'impression de ne pas pouvoir accéder aux produits et services réservés aux moyennes et grandes entreprises et de ne disposer que d'offres à peine différentes de celles proposées aux Particuliers, à un prix nettement plus élevé.

Mais les choses changent ! Aujourd'hui, les Pros accèdent à une gamme de produits et de services de plus en plus comparable à celle proposée aux autres entreprises et, plus encore, ils représentent un segment vis-à-vis duquel les banques, aiguillonnées par de nombreuses startups, témoignent d'une forte créativité.

Que s'est-il donc passé ? Les bouleversements sur le marché bancaire des Pros et des TPE sont au croisement de différentes tendances. Des tendances économiques générales tout d'abord : avec le développement de l'auto-entrepreneuriat et des travailleurs indépendants, avec la faveur dont bénéficient certains secteurs d'activité, comme la santé, où les Pros sont nombreux – des secteurs peu ou pas exposés à la compétition internationale. Avec la floraison enfin de jeunes pousses innovantes dans tous les domaines ; autant de TPE aujourd'hui qui pourraient grandir jusqu'à devenir des acteurs majeurs demain et qu'il s'agit d'accompagner.

Des tendances proprement bancaires ensuite. Multibancarisation croissante des particuliers comme des entreprises. Montée en puissance du multicanal et du digital. Moindre demande de crédits avec la crise. Dans un tel contexte, les Pros demeurent de gros consommateurs de services en agence. Ils représentent des clients fidèles, particulièrement en demande d'offres nouvelles et suscitant relativement moins de concurrence sur les marges bancaires. Nulle surprise dès lors si, avec eux et pour eux, la banque est en train de se réinventer. Le présent document s'attache à montrer précisément comment.

Qui sont-ils ?

Carte d'identité

On nomme « très petites entreprises » (TPE) les entreprises de moins de 10 salariés, réalisant un chiffre d'affaires et ayant un total de bilan inférieurs à 2 millions €. En France, le décret du 18 décembre 2008, mettant en application le règlement CEE du 15 mars 1993, parle également de « micro-entreprises ».

Les TPE emploient en moyenne un unique salarié et dégagent un chiffre d'affaires moyen de 183 000 €. Elles représentent 33,5 % des emplois au sein de l'UE, contre 12 % aux USA. En France, les TPE représentent 49 % de l'emploi salarié et 43 % de la valeur ajoutée marchande.

75 % des crédits aux PME sont en fait accordés à des TPE.

Relations à la banque

D'après une enquête d'Exton Consulting sur *Les Professionnels et la relation bancaire*, plus de 8 Professionnels sur 10 ont une seule banque. Seuls 20 % des Pros déclarent avoir changé de banque principale pour leur activité professionnelle.

Très attachés au rapport direct avec un chargé de compte, les Pros, même s'ils utilisent désormais largement internet pour la gestion de leurs comptes, passent pour représenter la clientèle la plus réfractaire au passage à une banque 100% en ligne. Mais ce jugement est actuellement vivement contesté... par certaines banques en ligne.

Généralement, les chargés d'affaires Pros s'occupent également de leurs clients en tant que particuliers. Certains établissements, comme la Société Générale, sont revenus sur cette disposition, notamment dans le cadre de la réorganisation de leurs réseaux d'agences (où les Pros conserveraient un chargé d'affaires attitré mais pas forcément les Particuliers). D'autres banques, au contraire, entendent renforcer la gestion mixte Pros/Particuliers de leurs clients, comme Citi.

Segmentation bancaire

Les TPE ne définissent pas un segment particulier. Les banques distinguant en général les Professionnels (artisans, commerçants, professions libérales) et les entreprises, les TPE peuvent être rangées sous l'une ou l'autre rubrique.

Des besoins et attentes spécifiques distinguent pourtant bien les petites entreprises des autres, de sorte que, dans le présent document, nous sommes obligés de parler « des Pros et des TPE » pour n'oublier personne !



**Segmentation
Moments clés**

**La banque
partenaire**

**Smart
Banking**

**Evolution des
financements**

**Gestion des flux
et autres
services**

Commerçants, professions libérales, auto-entrepreneurs, startups : les TPE regroupent des entreprises aux profils nettement différenciés. Les banques les approchent de manière de plus en plus ciblée, avec le souci d'être présentes aux grands moments clés.

Segmentation

Des offres de plus en plus ciblées par sous-segments de Pros.



Commerçants, artisans, exploitants agricoles, professions libérales et, parmi ces dernières, professionnels de la santé, métiers du chiffre ou de l'immobilier : ces sous-segments, ainsi que d'autres, sont désormais nettement distingués par la plupart des établissements.



BNP Paribas. Des offres particulières pour les artisans du bâtiment, pour les représentants d'association de proximité, pour les infirmiers.



Caixa Bank. En conséquence de cette segmentation : des chargés de clientèle pros spécialisés par secteurs.

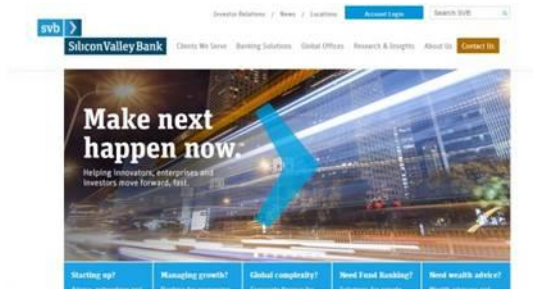
Les Franchisés. Un sous-segment que l'on trouve désormais fréquemment distingué en France. La franchise évolue vers des concepts de plus petite taille, moins consommateurs de fonds propres investis par les porteurs au démarrage, selon *L'Indicateur de la Franchise* de la **Caisse d'Epargne** 2016. Cette tendance a pour corolaire un plus grand nombre de points de vente avec un faible chiffre d'affaires.



De manière originale et pertinente, le **Crédit coopératif** présente en détail ses différentes clientèles entreprises et pros, en même temps que les liens qu'il entretient avec des associations et groupements professionnels.

Les entreprises innovantes

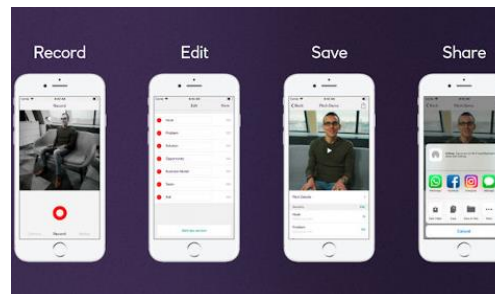
Un nouveau segment. Un nouvel enjeu : accompagner, dès leur naissance, les projets innovants à potentiel.



En Californie, une banque immergée dans l'univers des startups : **Silicon Valley Bank**. Etudes, analyses, forums. Outils d'évaluation. Conseils sur des aspects précis. Produits financiers spécifiques. SVB a trouvé une manière de faire valoir son expertise propre qui pourrait servir de modèle pour bien d'autres secteurs et catégories d'entreprises.



50 des agences centres d'affaires entreprises des **Banques populaires** ont été labellisées *Next Innov*, pour accompagner les startups dans toutes les dimensions de leur croissance. 34 critères financiers et non financiers ont été retenus par rationaliser le processus de sélection.



Natwest. Une appli gratuite pour préparer ses pitches.

ENTREPRISES INNOVANTES EN RUPTURE DE MODELE

La Caisse d'Épargne initie une nouvelle relation bancaire au service des néo-entrepreneurs.

CAISSE D'ÉPARGNE

Caisse d'épargne : une offre modulaire *Néobusiness* pour les entreprises innovantes et des conseillers spécialement formés pour apprécier leur potentiel d'innovation, des « Activateurs de néobusiness ».

En partenariat avec **BpiFrance** et ses chargés d'affaires innovation, la **Société Générale** a créé 150 conseillers référents startup, présents dans toutes les zones French Tech, dans 80 villes de France.

Judicieux ! Comment un banquier apprécie-t-il le business plan d'un projet innovant ? **Horizon Entrepreneurs**. **Caisse d'épargne**.

Les startups

Des offres spécifiques sont apparues.



Santander propose un compte courant de démarrage spécifique et gratuit pendant une année et demie.



J'ai un projet innovant. Comment faire ?
Les solutions d'accompagnement et de financement du **Crédit mutuel de Bretagne/Arkea**.



Startup particulièrement originale, la française **We Do Good** organise des levées de fonds en royalties pour permettre aux startup d'associer ainsi des partenaires plutôt que de les faire entrer à leur capital (ou pour leur permettre d'en sortir).



Allianz France. Une offre d'assurances spécifiquement dédiée aux startups du numérique.



Les offres spéciales Entrepreneurs d'**IBanFirst** (14,9 €/mois) et de **Spendesk** (19 €/mois) : un compte + un système de gestion de factures + des cartes bancaires virtuelles (une physique chez Spendesk) illimitées.

Les auto-entrepreneurs

Ils représentent désormais plus d'un million de personnes en France et leur nombre ne cesse de croître.



Le **Crédit mutuel de Bretagne/Arkea** fait des auto-entrepreneurs un segment en soi de la clientèle des professionnels.



Le **Crédit mutuel** met en ligne tests, boîte à outils et statistiques à destination des candidats au statut d'auto-entrepreneur.



Wemind. Une mutuelle santé et protection juridique pour les freelances.



44 millions de travailleurs indépendants aux USA ; 43% des actifs en 2020 ? **Clearbanc** est une néobanque en ligne qui leur est dédiée. Elle cible par exemple les chauffeurs VTC. **BBVA** a lancé de même **Azlo**.



Soon (Axa Banque) a lancé un compte bancaire spécial en ligne pour les auto-entrepreneurs. Depuis 2015, ceux-ci sont obligés de disposer d'un compte bancaire (professionnel ou personnel) exclusivement dédié à leur activité. Ce pourrait être là une opportunité pour les banques en lignes et celles-ci proposent donc des offres spécifiques de comptes, comme **Boursorama** (9 €/mois) et **Monabanq** (7 €/mois). **ING Direct** propose des prêts professionnels. Sur ce créneau, sont également apparues de nombreuses startups, comme **Anytime**, **Qonto**, **Sogexia** ou **IBanFirst**.

Création d'entreprise

Des solutions de financement mais pas uniquement. L'occasion de se positionner en partenaire.



iBanFirst a lancé *iBanStart*, pour que les créateurs puissent ouvrir en quelques minutes un compte en ligne pour déposer les fonds constituant leur capital social et obtenir en moins de 72 heures le certificat de dépôt nécessaire pour obtenir un Kbis. iBanFirst propose également ce service en marque blanche, ce qui pourrait intéresser juristes et experts comptables.



Santander. Un ensemble de *Guides sectoriels* pour les créateurs d'entreprises.



Le *PCE (Prêt à la Création d'Entreprise)*, un cofinancement bancaire supporté par **Bpifrance**.



Rabobank. Positionner la banque comme le partenaire le plus naturel pour accompagner les créateurs dans l'ensemble de leurs démarches.

ANZ Business Ready. Une solution clé en mains : des démarches nécessaires à la création jusqu'aux premiers financements.



Barclays. *Start-up Business account.* Pas de frais bancaires les 12 premiers mois.

Aide à l'installation et à la reprise

Une stratégie d'accompagnement.



Un accompagnement très didactique pour les candidats à l'installation : **Wells Fargo** et son *Business Credit Center*.



Intesa San Paolo accompagne particulièrement les femmes dans leurs lancements d'activités. **BNP Paribas** a lancé #ConnectHers.



LCL assiste les professions libérales dans leur installation à travers sa filiale spécialisée *Interfimo* et peut accorder des facilités de caisse avant ouverture.



Le *Prêt Avenir* du **Crédit Mutuel Océan**. Un prêt d'honneur à 0% accordé pour le démarrage des projets générateurs d'emplois et de lien social.



En matière de cessations d'activités, la France enregistre de tristes records depuis des années. A Dijon, la **Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté** a ouvert une *agence BFC Accompagnement* spécialisée dans les procédures collectives (redressements judiciaires et sauvegardes). Seules la moitié d'entre elles conduisent effectivement à mettre la clé sous la porte.

Cession & Transmission d'entreprises

Selon le *Baromètre Deloitte sur les entreprises familiales et les enjeux de la transmission*, 52% des dirigeants d'entreprise n'ont pas de plan de succession défini.



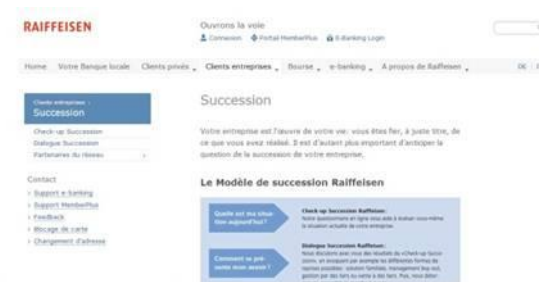
Kiwi Bank (Nouvelle-Zélande) propose aux entrepreneurs de rédiger en ligne et gratuitement leur testament professionnel.



Le **CIC** et la **Caisse d'épargne** sont partenaires de la plateforme spécialisée *Cession Commerce* pour trouver un repreneur.



Avec le *Pass Transmission*, le **Crédit Mutuel** veut développer un accompagnement complet des cessions d'entreprises.



Raiffeisen offre la possibilité de disposer d'un coach spécialisé.



La startup **Biz Equity** (USA) propose une valorisation des PME en un temps record : un rapport d'une quinzaine de pages est établi à travers sept étapes en ligne.

**Segmentation
Moments clés**

**La banque
partenaire**

**Smart
Banking**

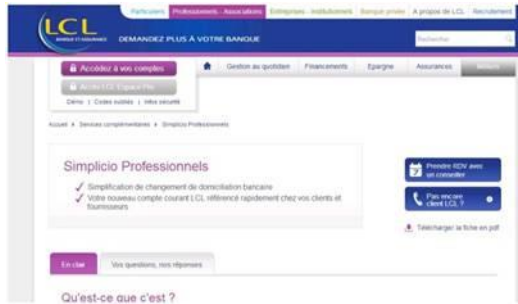
**Gestion des flux
et autres
services**

**Evolution des
financements**

Des offres de plus en plus ciblées supposent une expertise qui elle-même positionne les banques en véritables partenaires du développement des TPE. Et ceci de manière de plus en plus directe. C'est une tendance forte sur le marché des Pros.

Services directs

De menues facilités pour faciliter la vie courante des entreprises.



LCL Simplicio Pro. Référencer un nouveau n° de compte chez ses clients et fournisseurs.



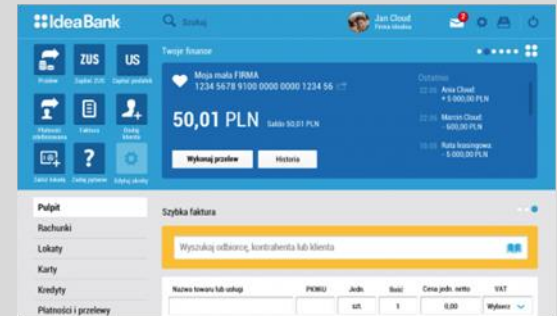
Crédit Mutuel de Bretagne/Arkea. Pour accueillir un apprenti.



Bradesco (Brésil). S'enregistrer sur internet.



CA Certificat. Crédit Agricole. Pour s'authentifier et sécuriser ses échanges sur internet. Seul 6,2% du chiffre d'affaires des TPE et PME françaises est issu du e-commerce.



Un certain nombre de banques ont tenté de créer des passerelles entre leur site et des services administratifs, comme les Impôts, afin d'inciter les entreprises à gérer leurs démarches depuis leur espace bancaire. Les banques rencontrent néanmoins à cet égard la concurrence d'acteurs spécialisés, comme en France *Jedeclare.com*. A moins de lier directement déclarations, règlements de cotisations ou d'impôts et demandes éventuelles de financement, comme **Idea Bank** (Pologne).

Les agences et les Pros

Mettre ses locaux d'agence (salles de réunion, etc.) à disposition des Pros, TPE et particulièrement des jeunes pousses.



Le co-working, qui était encore expérimental il y a cinq ans (les *Partners Business Centres* de **Bank of New-Zealand**) se généralise à présent..

Les Pros représentent 20% des revenus de la banque de détail de la **Société Générale** et ils sont considérés comme un relai de croissance. La banque développe ainsi des *Espaces Pros* entièrement dédiés.

En France, les **Banques Populaires** proposent *Nos agences sont vos bureaux*. **BNP Paribas**, **LCL** et **Groupama** s'y sont également lancés, ainsi que la **Société Générale** à travers une formule payante.



Les *Idea Hubs* d'**Idea Bank** (Pologne) ont rencontré un tel succès que la banque n'a rapidement plus pu répondre à la demande.

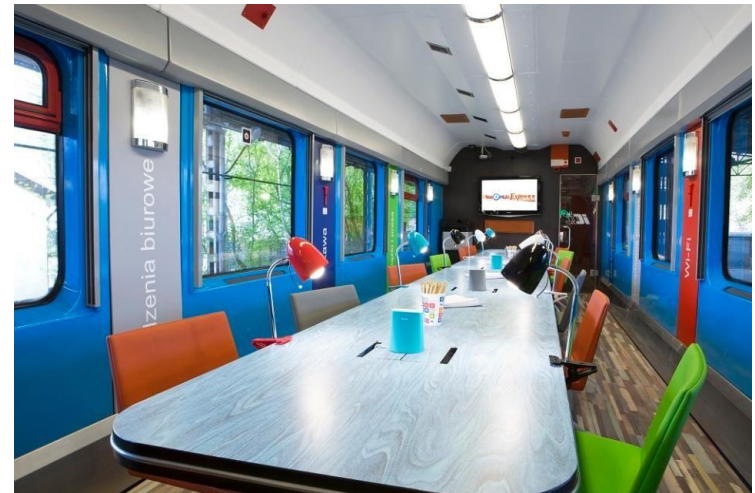
De nouvelles agences pour les Pros

Une expérience particulièrement inattendue !



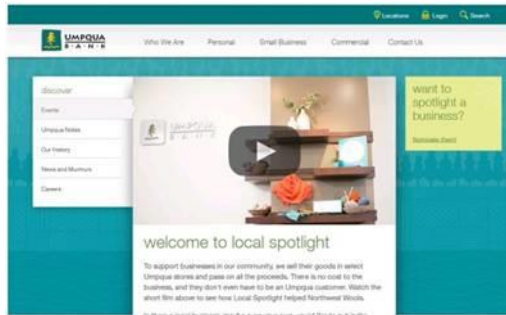
Une étude lui ayant indiqué que 20% de ses clients entrepreneurs voyagent en train plus de 30 heures par semaine, **Idea Bank** a lancé en 2017, pendant trois mois, une expérience consistant à installer des agences-wagons sur les principales lignes polonaises, les *Idea Hub Express*. Des agences qui sont également disponibles pour le co-working, seul ou à plusieurs. Tous les voyageurs des trains y sont les bienvenus mais les clients d'Idea ont la priorité.

Ce qui est particulièrement intéressant : les agences-wagons dupliquent les *Idea Hubs*, les huit espaces de co-working qu'Idea a développés et qui deviennent ainsi comme un nouveau format standard d'agence.



Promotion directe

Présenter les produits et savoir faire de ses clients professionnels.



Pionnière en matière de *local spotlight*, **Umpqua Bank** expose les produits de ses clients dans ses agences.



Vancity. Son agence principale se transforme périodiquement en hall d'exposition pour ses clients pros.



Dans son agence *flagship*, l'**Espace W31**, le **Crédit Agricole Toulouse** accueille le Drive fermier toulousain, une association locale de producteurs de fruits et légumes.



Une solution un peu particulière : en Pologne, **Idea Bank** permet à ses clients de vendre aux enchères leurs véhicules utilitaires sur son site.

En 2015 et 2016, les **Banques populaires** ont lancé une expérience originale : inviter 400 de leurs clients artisans et commerçants dans 29 villes de France à présenter au public leurs produits et savoir faire, la banque assurant la promotion de ces manifestations « *xpériences*. »

Evénements

Animer des calendriers d'événements pour les différents types de Pros.



LCL Nos événements. Les salons professionnels.



En Amérique du Nord, de nombreux Credit Union montent des *Cash Mobs* chez des commerçants clients. **Vancity**. *Good Money Mob*.



Banque populaire des Alpes. Rencontrer les acteurs de la franchise.



Au Royaume-Uni, **Barclays** organise des sortes de symposiums pour les *small business*. *Inspirational Business Events*.



Citizens Bank of Edmond (USA) a lancé en 2014 *Heard on Hurd*, un festival de rue mensuel à travers lequel les entreprises locales peuvent présenter leurs produits.

Publicité

Aider les Pros à promouvoir leurs produits.



« Ma pub ici » : des entreprises de croissance sélectionnées à travers un concours et présentées notamment dans les agences de **BNP Paribas** depuis 2014.



Idea Bank (Pologne). Un studio photo mis à disposition des clients Pros. En ligne, les illustrations de qualité sont cruciales mais chères !



Facebook Ad Integrator. **Square** a passé un accord avec **Facebook** pour faciliter les publicités de ses clients sur le réseau social.



PayPal Media Network (ex *Where Ads*) : une solution de publicités hyperlocales pour les commerces.

Les banques deviennent des régies publicitaires ! Aux USA, **PNC** glisse par exemple des promotions de ses clients commerçants dans les relevés de comptes. **Bank of America** a lancé **Bankamerideals** : une large plateforme de *cashbacks* qui, fondée sur les achats récurrents de ses clients, est ouverte aux commerces de proximité.

E-commerce

Inviter ses clients à être en ligne et développer de véritables galeries marchandes.



Les **Banques populaires** invitent leurs clients artisans et commerçants à ouvrir une e-boutique sur la plateforme *Direct & Proche*.



Le **Crédit Agricole** propose le *Pack e-commerce* pour inviter ses clients pros à se développer sur le web, tandis que des galeries marchandes sont apparues sur les sites de certaines Caisses locales, comme **Champagne Bourgogne** ci-dessus.



La startup hollandaise **Adyen** permet aux e-commerces d'être payés dans 187 devises, à travers une appli mobile et une solution mPos, ainsi qu'un outil de PFM pour le suivi des transactions et la gestion des comptes. Peu de banques offrent une appli de e-commerce équivalente !



Le **Crédit Agricole Charente Maritime Deux Sèvres** : *Tout ça pour moi*, les commerces peuvent y proposer leurs bons plans pour les jeunes.



Rachetée par **BBVA**, la néo-banque finlandaise **Holvi** est d'abord une plateforme de e-commerce sur laquelle, en ouvrant une boutique, les entreprises disposent d'une solution de gestion et de suivi de leur trésorerie. La plateforme peut également être utilisée pour la gestion et le financement de projets ou d'événements. Une nouvelle façon de faire de la banque !

Mettre ses clients en avant

Sur les sites des établissements et sur leurs pages Pros, les témoignages de clients se multiplient.



Crédit Mutuel Nord Europe. Nos clients témoignent ou **Société Générale.** Paroles d'entrepreneurs : des vidéos mettent en avant des clients accompagnés par les deux établissements, ainsi que par des réseaux partenaires.



Chase ne cache pas que les témoignages de ses clients sont payés.



Nos clients réussissent ! **Kiwi Bank**, **Desjardins** ou les **Caisses d'épargne** (*Décideurs en région & Histoires d'entrepreneurs*) présentent des *success stories* de clients. Le **CIC** a pu souligner ainsi particulièrement la réussite d'entrepreneurs français en Indonésie.



Vancity. *Stories of impact.* Dans les domaines sociaux, environnementaux, etc., l'établissement indique l'impact qu'ont ses financements et fournit en même temps le nom de ses clients, comme autant d'acteurs de référence dans les différents domaines. Une approche originale, quasi communautaire, qui pourrait être bien plus développée.



Bank of America. Les témoignages clients sont utilisés pour les démos de produits.

Avantages directs

Des offres préférentielles dans différents domaines pour ses clients entrepreneurs.



Clube de vantagens. Bradesco. Une dimension Club et différents avantages pour les entreprises clientes.



Credinergie Pro. Le Crédit Mutuel Nord Europe propose aux entreprises de devenir producteurs d'électricité à partir de leurs locaux professionnels.



BBVA Compass (USA). Différents avantages préférentiels (location de voiture, hôtels, presse, ...) pour les clients pros.



Vancity. Participer à des programmes de soutien aux initiatives locales ou en bénéficier.



Entrepros Le Club BNP Paribas. Des offres préférentielles négociées par la banque avec des partenaires pour répondre aux besoins spécifiques des différents métiers. Une première en France.

Réseaux

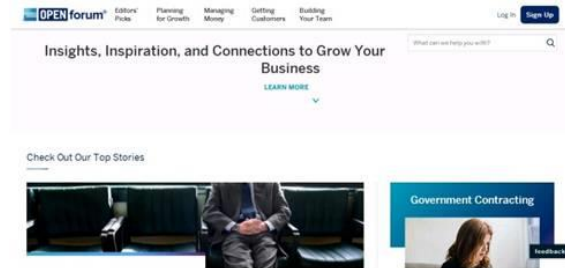
De plus en plus d'établissements développent une approche communautaire vis-à-vis des Pros.



BNZ Connect (Nouvelle-Zélande). Les pros sont invités à entrer en contact avec des spécialistes de leur secteur, ainsi qu'avec d'autres Pros, pour tout ce qui concerne leurs activités. La *Small Business Community* de **Bank of America** suit un schéma comparable.



DBS (Singapour). Un réseau social, ouvert aux non clients, pour mettre directement en contact les *Small Business* et offrir la possibilité de joindre 45 conseillers clientèle spécialisés, ainsi que des experts extérieurs sélectionnés.



L'Open Forum d'American Express. Tous les conseils pour développer son entreprise. Des paroles d'experts et des cas pratiques remontés directement par les clients.



Caisse d'épargne. Décideurs en région. L'actualité régionale des innovations.



Crédit Agricole. Je suis entrepreneur.fr. CIC. Entrepreneurs.fr. Expertises, espaces d'échanges, outils divers. L'aide à la création d'entreprise et à l'entreprenariat sous un mode communautaire.

Communautés d'entrepreneurs

Favoriser rencontres et échanges entre Pros.



Bank of America. Des forums qui permettent aux entrepreneurs d'échanger des retours d'expérience sur des points précis.



Banque populaire des Alpes. Mettre en réseau les acteurs de la franchise.



Au Royaume-Uni, **Barclays** monte séminaires et cliniques, des événements favorisant le partage d'expériences et d'informations, en même temps que le *networking*.



ANZ. Business community. Se connecter avec d'autres entrepreneurs directement à travers le site de l'établissement.



Banque populaire Méditerranée. *La bonne rencontre.* Mettre en contact les bonnes personnes au bon moment.



Monté par **RBS** et **Natwest (UK)**, **Bizcrowd** veut être plus qu'un forum, un véritable réseau social, favorisant la mise en contact directe des entrepreneurs entre eux, ainsi qu'avec des partenaires d'affaires

Développement international

Ouvrir les esprits ! Sensibiliser quant aux opportunités à l'international et faciliter les premières démarches.



Crédit coopératif. Soutenir la prospection à l'international, avec la garantie Prospection de la Coface.



HSBC Global Connections. Des outils et un véritable magazine spécialisé.



Barclays Business Abroad. Un ensemble de services, financements, données, documentations et outils pour faciliter l'internationalisation des TPE anglaises.

Lloyds Bank a lancé de même un *International Trade Portal* (renseignements commerciaux & juridiques, appels d'offre publics et privés, etc.).



BBVA. L'accompagnement de spécialistes, dans les pays d'origine et dans les pays cibles, est proposé aux TPE



*Mission Excellence infrastructures Asean. Bpifrance et Société Générale, en partenariat avec Business France, portent les fleurons de l'industrie française (PME et ETI innovantes) dans les infrastructures en Asie du Sud Est. L'objectif principal de cette mission est de leur permettre de mieux comprendre les besoins de ces marchés et de signer des contrats avec des acteurs locaux. Les **Banques Populaires** ont également lancé *Next International*, en partenariat avec Stratexia et leur filiale **Pramex International**.*

PRAMEX INTERNATIONAL

**Segmentation
Moments clés**

**La banque
partenaire**

**Smart
Banking**

**Gestion des flux
et autres
services**

**Evolution des
financements**

Une banque partenaire doit délivrer des informations de qualité et proposer des solutions de gestion intelligentes. Le *Smart Banking* se développe particulièrement à l'adresse des Pros et TPE.

Expertises

Les conseils en tous genres se sont multipliés pour les Pros.



Kiwi Bank (Nouvelle-Zélande). Une plateforme de conseils et d'assistance juridiques.



L'assistance est de plus en plus spécialisée par catégories de Pros. **Société Générale**. Conseils aux professions libérales.



Silicon Valley Bank. Multipliant les blogues, son site est un véritable média spécialisé pour les entrepreneurs.



Citi. Tout un ensemble de bonnes pratiques et de conseils.



Deutsche Bank. Results. Une revue et un portail d'informations professionnelles. **HSBC** a également lancé un *Knowledge Centre* pour les *small businesses*.

Données de marché

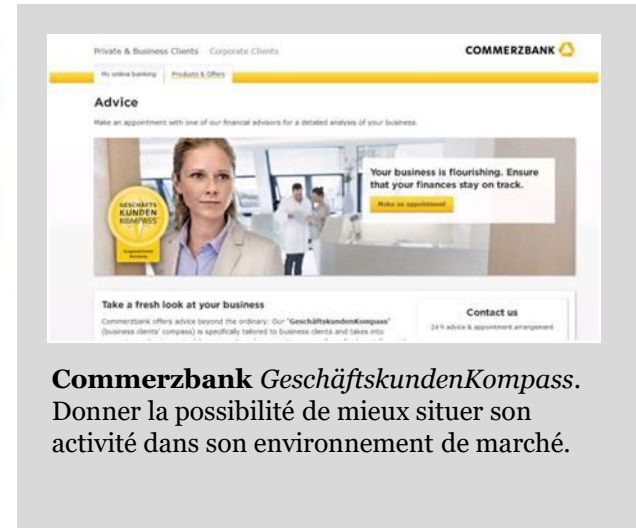
Fournir des éclairages professionnels et de marché par secteurs.



ANZ. Industry Insights.



Santander UK. 200 secteurs.



Commerzbank GeschäftskundenKompass.
Donner la possibilité de mieux situer son activité dans son environnement de marché.



DenizBank (Turquie). Toutes les données pour les agriculteurs.



Rabobank. Chiffres et tendances.

Smart Data

Donner aux entreprises accès à de nouveaux types d'informations.



Commonwealth Bank Innovation Lab (Australie). Présenter les dernières innovations aux clients et aux équipes en interne. Une solution retenue par différentes banques anglo-saxonnes.



Crédit Mutuel Nord Europe. Des tutoriels en vidéo.



Le benchmarking. **Diag Entrepreneurs** des **Caisses d'épargne**. Une plateforme d'analyse de données financières et économiques. Fournir aux entrepreneurs un outil qui leur permet de se situer par rapport à d'autres.



Santander Talent Cupboard. Donner aux petites entreprises accès à des conseils marketing et branding à travers une plateforme de contacts.

A ses clients commerçants, **BBVA Tourism APIMarket** propose sous forme d'API un suivi détaillé des dépenses des touristes en Espagne.

Boîtes à outils

Fournir aux entrepreneurs des outils pour envisager et planifier leur développement.



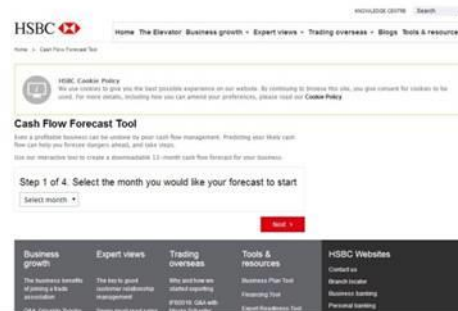
ANZ. Des *templates* sous Word et Excel pour réaliser un business plan. Dans le même but, **Banque populaire** a monté un partenariat avec *StartMyStory*.



Aux *templates*, la **Commonwealth Bank** ajoute des *checklists* pour faciliter la gestion de différents événements dans la vie des entreprises, comme le rachat d'un business.



RBS (UK). Des outils de gestion interactifs.



HSBC met à disposition un outil de gestion prévisionnelle de cashflows.



DBS (Singapour). *SME Banking*. Un site complet pour accompagner sous ses différents aspects le développement des entreprises.

Comptabilité

Assister les clients Pros dans leurs tâches comptables.



Un nouveau challenge pour les banques : à travers des API permettre la connexion aux nouveaux assistants comptables en ligne et sur mobile. Par exemple, en France, *Fred de la compta*.



NAB (Australie) permet aux Indépendants de connecter leurs opérations bancaires à la solution de gestion de TVA *Airtax* de *PwC*. Etrangement, personne d'autre ne semble proposer ce service, pourtant appréciable !



La solution que propose le **Crédit Mutuel**, *Hub Transferts*, pour faciliter la gestion de ses opérations bancaires est multi-banques.



La startup américaine **Mineraltree** propose aux PME (ainsi qu'aux banques en marque blanche), une solution sur mobile et tablette de paiement et de suivi des flux de trésorerie directement branchée sur les systèmes de gestion et de comptabilité. *Mineraltree* propose en fait un véritable moyen de paiement dématérialisé, permettant notamment d'éviter les chèques.

Aux USA, Intuit est devenu le leader des logiciels comptables et fiscaux, à travers deux produits phares *QuickBooks* & *TurboTax*. Et Intuit développe, autour des tâches comptables, toute une gamme d'outils de gestion à destination des entreprises. A travers différentes startups successivement acquises, il offre des outils d'assistance et d'aide à la décision, en passant ainsi de la comptabilité à la gestion opérationnelle. **Bank of America** propose même directement à sa clientèle de PME de lui sous-traiter leur fonction paie.



Mais Intuit ne s'en tient pas là. Il gagne les fonctions commerciales : gestion de rendez-vous, communication clients, présence en ligne (*Homestead* & *Step Up* en partenariat avec *Google*). Il se lance même dans les places de marché : sur Facebook (*Payvment*), sur mobile (*AisleBuyer*). Enfin, Intuit est présent dans des solutions de paiement de factures et de facturation pour les entreprises (partenariat avec *Billcom*). Et tout cela débouche sur des outils de *Business Finance Management* pour les entreprises (**BodeTree**) comme pour les particuliers : en 2009, Intuit a acquis **Mint**, le leader mondial du PFM.

Solutions globales de gestion

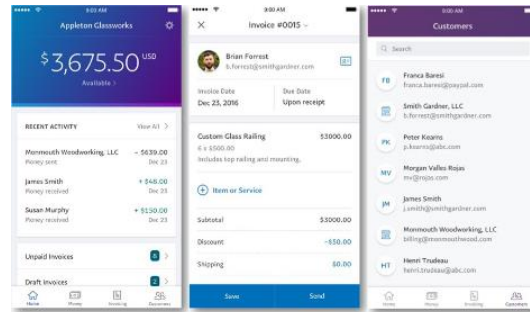
Etendre la chaîne de valeur au-delà des transactions.



En Chine, **CreditEase** propose *YiQiFin*, une solution globale de gestion en cloud à destination des (très) nombreuses TPE non équipées d'outils de gestion.



LCL propose à ses clients Pros le logiciel de comptabilité automatique *Fizen* pour les assister au quotidien et les aider à mieux gérer leurs besoins en fond de roulement. De manière proche, **ABN Amro** a conclu un partenariat avec *Invoice Sharing* et **Bank of America** avec *Viewpost*, dont elle propose la solution à ses 3,2 millions de clients pros.



Paypal propose une plateforme quasi complète (facturation, CRM rudimentaire, ...) de gestion sur smartphone pour les Pros et les TPE.

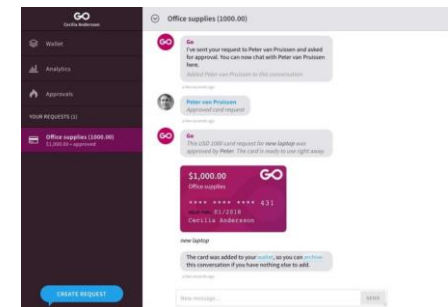


La startup française **Agicap** propose une gestion prévisionnelle de trésorerie par algorithmes.

La plateforme de règlement BtoB à succès **Tradefshift** (800 000 clients dans 190 pays) a lancé *Tradefshift Go*, un assistant virtuel de gestion des frais généraux.

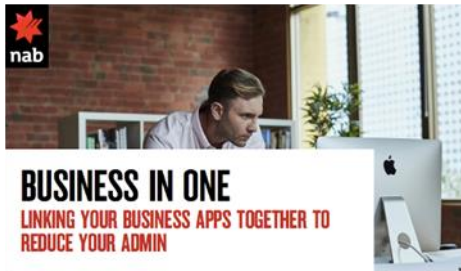


Toutes ces solutions affrontent celles des éditeurs de logiciels comptables, notamment le *Quickbooks* d'Intuit (comptabilité + gestion des frais généraux + facturation + collaboration en ligne avec son expert comptable + automatisation de la TVA, ...).



APIs bancaires

Les nouveaux assistants numériques pour les Pros & TPE.



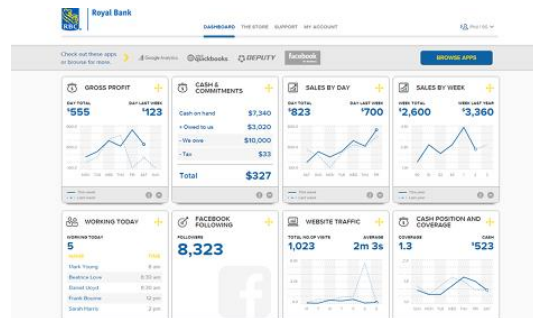
NAB. *Business in one.* Une plateforme de services qui permet aux pros d'intégrer leurs différents outils de gestion (une solution développée par la startup *Maestrano*).



Commonwealth Bank. *Daily IQ.* Un véritable assistant de gestion, intégrant la fourniture de données concernant les ventes, clients, etc.



BNP Paribas a expérimenté un système de caisse complet pour ses clients commerçants.



Barclays (UK) et **RBC** (Canada) proposent des *dashboards*, pour que les entreprises puissent rassembler tous les jours sur un même tableau de bord toutes les données qui leur sont utiles, récupérées grâce à des API sur divers sites ou services extérieurs.



La banque « apifiée ». Des outils de connexion et de customisation pour faire soi-même sa banque. La banque *as a service*.

Standard Treasury propose des API (interfaces de programmation applicative) pour que les entreprises customisent l'usage qu'ils font des services de leurs banques. Les données bancaires, en d'autres termes, sont réunies sur une plateforme extérieure sur laquelle les entreprises sont à même de les programmer à leur façon. Quoiqu'Américain, Standard Treasury a choisi de se lancer en Grande-Bretagne, où il juge l'environnement réglementaire plus favorable. Finalement, Standard Treasury a été racheté par la **Silicon Valley Bank**.

Dans la même veine, il faut également suivre **Seed** (USA), montée par deux anciens de **Simple**, dont l'offre est comparable et **C24** (Russie), adossée à la **Russlavlbank**.

**Segmentation
Moments clés**

**La banque
partenaire**

**Smart
Banking**

**Gestion des flux
et autres
services**

**Evolution des
financements**

Les financements ne pouvaient manquer d'être bouleversés eux aussi. La tendance générale est de proposer aux Pros ce qui, jusqu'ici, était réservé aux entreprises d'une taille conséquente. Par ailleurs, le paysage est marqué par l'apparition de financements alternatifs par rapport à ceux des banques.

Les nouveaux financements alternatifs : le Crowdfunding

SCORE ADVISOR.COM

Des solutions complémentaires plus que concurrentes des financements bancaires.



Des financements de proximité à une échelle micro-locale. En France, par exemple, la plateforme **Bulb in Town**, avec laquelle la **Société Générale** a signé un partenariat.



Le mouvement de la *Slow Money* : retenir l'argent au niveau local au service de l'économie réelle. Une dominante : l'agriculture bio et la nourriture de qualité. Des réseaux de tout petits producteurs et des sites de crowdfunding, comme **Gatheround** aux USA.



La startup américaine **Tilt** a complètement transformé et repensé les plateformes de crowdfunding en simplifiant et en optimisant leur fonctionnement, jusqu'à proposer une simple appli pour que chacun, entreprise ou particulier, puisse lancer, à partir de son PC ou de son mobile, des appels à financer ses projets. Une démarche très originale, née sans doute un peu trop tôt !



La startup américaine **Clearbon** propose aux commerçants un programme de fidélité à travers lequel ils peuvent financer leur trésorerie et qui récompense une fidélité future. On achète ses courses en avance et, en contrepartie, on bénéficie de bons d'achat assortis de cadeaux et de réductions. Tout est géré sur un portemonnaie électronique, de sorte que l'usage d'un moyen de paiement n'est pas nécessaire. Les avoirs des clients sont convertis en *Credibles*, une monnaie virtuelle servant d'unité de compte.

Soutenant des projets proposés en crowdfunding, une banque peut ancrer sa dimension solidaire et sociale. La **Banque postale**, l'un des premiers établissements en France à avoir soutenu la finance participative, intervient ainsi sur la plateforme Kiss Kiss Bank Bank. **BNP Paribas** propose un financement complémentaire (jusqu'à 50 000 €) aux porteurs de projets ayant réussi une campagne de financement sur Ulule.

Enfin, le crowdfunding représente un outil d'animation de proximité qu'une banque peut choisir de développer à l'adresse de ses clients pour marquer son rôle d'animateur local. Le **Crédit Mutuel Arkea** (par ailleurs premier actionnaire de *Younited*, ex-*Prêt d'Union*) a ainsi monté, en partenariat avec le groupe Télégramme, la plateforme locale Kengo. bzh.



Les nouveaux financements alternatifs : le Crowdlending

SCORE ADVISOR.COM

Les premiers prêteurs sont les banques !



Partout, les plateformes de prêts en P2P aux entreprises se sont multipliées. En France, par exemple, **Unilend**.



Rabobank a lancé *Rabo & Co*. Une plateforme de crowdlending réservée, côté prêteurs, à ses clients fortunés.



Les banques n'hésitent plus à monter des partenariats, comme par exemple **Metro Bank** et **Zopa** au Royaume-Uni – un pays où le gouvernement distribue ses aides aux TPE et PME à travers des plateformes P2P comme **Funding Circle**.



Les poids lourds du crowdlending, comme aux USA **Lending Club** ou **Prosper**, développent un modèle qui est susceptible de faire clairement concurrence aux banques. Car, sans avoir à collecter de dépôts, avec des coûts de distribution bien moindres et une qualité de risque équivalente, ces plateformes P2P sont à même d'offrir, par rapport aux banques, des conditions de rémunération plus élevées aux prêteurs et des conditions d'emprunt attractives aux emprunteurs. Le problème est que ces plateformes trouvent pour principaux prêteurs... les banques elles-mêmes. Ainsi, *Citi* ayant cessé de lui acheter des créances, Prosper a dû licencier près d'un tiers de son personnel !



L'offre est si abondante que des courtiers en crowdlending sont apparus, comme **Fundera**, aux USA.



Les nouveaux financements alternatifs : le Crowdequity

SCORE ADVISOR.COM

Quand les financements bancaires classiques ne sont pas accessibles.



Partout, les plateformes se sont multipliées. En France, par exemple, **Wiseed**. Certaines sont résolument originales, comme **Movies Angels**, pour le financement des films de cinéma.



Le manque de liquidité des titres acquis via des plateformes de crowdequity peut être un frein important pour les investisseurs – ceux particulièrement venus chercher de la défiscalisation. Lancée par des Chambres de commerce françaises, **KioskoInvest** propose donc aux PME en croissance et aux startups à potentiel un accompagnement personnalisé (*due diligence*, campagne, avis d'experts), ainsi qu'une inscription au Second Marché d'AM France *Alternativa*. Séduisante, la solution a cependant eu du mal à décoller et semble aujourd'hui abandonnée.



De plus en plus de banques locales s'investissent dans le capital-développement de proximité. Le **Crédit Agricole Languedoc**, par exemple, soutient le *Chèque Santé* de la startup **Care Labs**.



En Afrique, le financement en capital rejoint l'*impact financing*. Le fonds d'investissement **GroFin** fonctionne comme une plateforme de *crowdequity* auprès de donateurs et d'investisseurs.



Standardisées, les solutions P2P paraissent complémentaires de celles des banques. En ce sens, la frontière entre crowdlending et crowdequity tend à s'effacer. La plateforme belge **Look&Fin** souligne l'effet de levier sur les financements bancaires, des financements participatifs, assimilables à de quasi fonds propres.

En ce sens, le crowdequity apparaît comme une offre complémentaire que peuvent proposer les banques à leurs clients PME. A cet effet, l'**United Overseas Bank** (Singapour) s'est ainsi associée avec la startup israélienne **OurCrowd**.



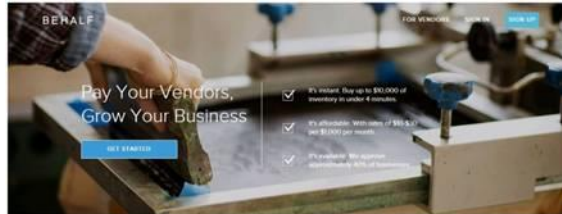
Les nouveaux financements alternatifs : les prêts en ligne

SCORE ADVISOR.COM

Le grand retour des usuriers ?



Lendified (Canada). Une réponse à une demande de prêt en moins de 5 mn.



Run Your Business. With the Capital You Need

Behalf (USA) propose des crédits court terme (jusqu'à 20 000 \$), sur la base d'un processus d'octroi simplifié (4 questions), qui retient 40% des demandes. Cette solution permet en plus aux entreprises emprunteuses d'obtenir plus de facilités de paiement puisque Behalf paie en fait directement les vendeurs. A leur tour, ces derniers sont donc poussés à proposer à leurs clients d'utiliser Behalf, ce qui revient pour eux à accorder des facilités de paiement sans en supporter les inconvénients. Les acheteurs paient un surcoût pour leurs achats de 10 à 30 \$ par 1 000 \$. Un schéma intéressant, monté en partenariat avec Comdata et **MasterCard**.

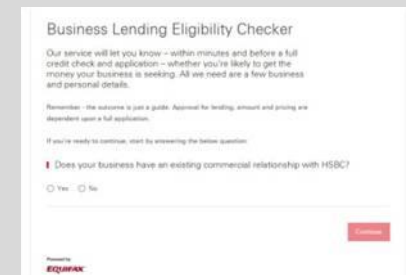


Une méthode originale d'analyse de risque permet à **OnDeck** (USA) d'accorder des crédits aux entreprises en quelques minutes. Après avoir attirés de nombreux et importants investisseurs, OnDeck est entré en bourse en décembre 2014. Il faut dire que les prêts en ligne de ce nouvel acteur sont très chers !



Parce que les prêts en ligne sont en général très rémunérateurs, les sites spécialisés se sont multipliés : **Lendio**, **Credibly**, etc. Et les banques s'y intéressent également. **BNP Paribas** a pris 10% de **Caple** (UK).

Une première réponse des banques : accélérer le traitement des demandes de financement. **HSBC Eligibility Checker**.



La vraie réponse des banques : les crédits accordés a priori aux clients. **Illico Pro** du **Crédit Mutuel**. Heurtant les habitudes de travail des chargés de clientèle, cependant, leur mise en place rencontre souvent des difficultés.



Les nouveaux financements alternatifs : le financement de fonds de roulement

SCORE ADVISOR.COM

Obtenir des avances sur ses ventes.



PayPal *working capital*. Une simple avance sur ventes, à condition d'avoir réalisé un flux d'affaires entre 20 000/ 10 millions \$ sur les douze derniers mois. Accepté ou refusé en 5 mn.



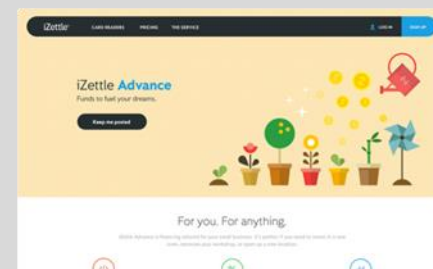
Amazon lending. Depuis 2011 aux USA et désormais dans huit pays différents, dont la France, Amazon propose des financements aux commerçants qui utilisent sa plateforme (jusqu'à 750 000 \$). Les entreprises ne peuvent cependant pas solliciter un prêt, le service fonctionne uniquement sur invitation.



Kabbage. Fintech américaine qui propose des avances en fonds de roulement et demande pour cela aux emprunteurs d'avoir directement accès à leurs données comptables et bancaires. Les entreprises n'ont en revanche pas de liasses fiscales à produire. **ING Direct** a repris le moteur de scoring de Kabbage pour proposer son prêt aux professionnels.



Can Capital. Une startup américaine, comparable à **Kabbage**, qui propose *Trakloan* : l'ajustement des remboursements au volume et au rythme des ventes.



iZettle Advance. Une avance de trésorerie pour réaliser un projet entièrement calée sur la moyenne des ventes, ainsi que sur leur rythme pour les remboursements. Aucun papier à signer.

Autre nouvel entrant sur le marché : **Intuit**, leader des logiciels de comptabilité d'entreprises aux USA, qui propose des facilités de trésorerie (de 5 à 35 000 \$ à six mois) directement mobilisables à partir du logiciel Quickbooks et fondées sur les chiffres d'activité qu'il a enregistré. *Quickbooks Capital*.

Crédit acheteur

Permettre aux Pros d'accorder des facilités de paiement à leurs clients



CareCredit de **Synchrony Financial** (ex GE) : pour les soins de santé, de beauté et les dépenses vétérinaires, 175 000 praticiens aux USA sont payés immédiatement et leurs clients peuvent étaler leurs paiements.



Crédit Mutuel. La Carte Avance Santé généralise la formule du tiers payant chez tous les praticiens de santé équipés d'un terminal de paiement par carte.



Ces solutions se multiplient. **Citi Health Care.** Jusqu'à 24 mois d'étalement des dépenses dépassant 1 000 \$.



Crédit du Nord. Flash 3CB. Une solution Franfinance.



LCL Optalion. Le paiement fractionné par carte bancaire. Un double intérêt par rapport aux autres solutions : marche avec toutes les cartes bancaires émises en France et ne se limite pas à un certain type d'activité.

Fidélisation

Fournir aux Pros et TPE des instruments de fidélisation.



Startup américaine, **Marqeta** crée des cartes de paiement et des cartes cadeaux pour les commerçants, qui peuvent les customiser à travers une API et les proposer à leurs clients. Facebook a ainsi utilisé Marqeta pour ses cartes cadeaux. Une offre simple qui copie le « *pay-in advance for your coffee* » de Starbucks et le rend accessible à tous les commerces



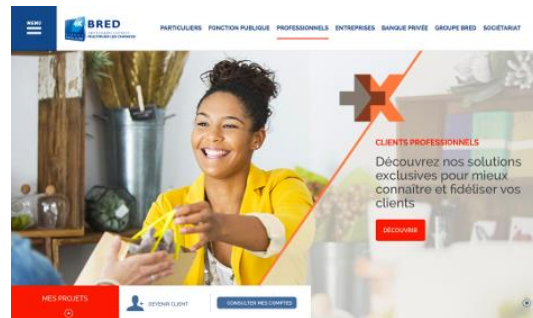
Argopay (USA) propose un programme de fidélité aux commerçants qui ne leur coûte rien mais les pousse à accorder des *rewards* (ArgoPay se rémunère sur ceux qui sont utilisés).



Plateforme permettant à des commerçants de toutes tailles de proposer des crédits à la consommation à leurs clients, **Insikt** (USA) fournit des méthodes de scoring propres (en Big Data) qui permettent d'ouvrir le crédit à la consommation à des clientèles nouvelles. Les prêts sont titrisés et placés auprès d'investisseurs. Cette solution de *lending as a service* a d'ores et déjà suscité l'intérêt de plusieurs banques, comme **Capital One**.



CA DO Chèques et CA DO Cartes multi-enseignes, les titres cadeaux des **Banques populaires** à offrir à ses collaborateurs et à ses clients.



Comme **LCL**, en partenariat avec Lyf Pay, la **Bred** a lancé avec Izicap *Fid Pro* qui permet aux commerces de proposer à leurs clients des offres (promotions) liées à la carte.

Escompte et financement de trésorerie

C'est désormais l'affaire des *factors*.



Crédit Agricole. Créances services.
L'escompte de factures (Dailly) simplifié en ligne.



Les banques ont pris l'habitude de traiter avec des courtiers pour les dossiers de crédit immobilier. En revanche, les intermédiaires en prêts aux PME et TPE, comme **So'Fi**, sont beaucoup plus rares.



BNP Paribas. Crédit de campagne. Pour les Pros ayant une activité saisonnière.



Banques Populaires. CréancePro Tempo. Un forfait spécifique en cas d'absence de chiffre d'affaires.



Jouer la transparence sur les critères d'octroi pour accélérer et faciliter les décisions de crédit et permettre aux Pros de mieux anticiper. **Bank of America.**
Comment améliorer son score de crédit ?

Affacturage

Nouveau : les Pros sont devenus des cibles pour les factors.



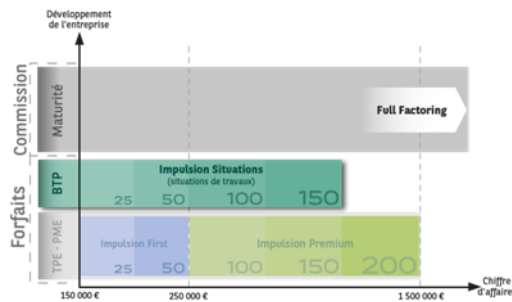
Créé par **GE FactoFrance** en partenariat avec **Oséo (Bpifrance)** et avec le soutien de la CGPME en 2009, *jefinancemapme* visait à faciliter l'accès des TPE et des PME au financement court terme.



Facto Flash du **Crédit Mutuel**. Une solution de gestion déléguée du poste clients.



Natixis Factor développe même une offre d'affacturage pour les créateurs d'entreprise.



La gamme *Impulsion* de **BNP Paribas Factor** pour les professionnels et entrepreneurs. *Impulsion First* : jusqu'à 40 000 € de financement.

BOOSTING YOUR BUSINESS

Née de la fusion de *Coface Services* et *Intrum Justicia*, **Ijcof**, qui s'adresse aux entreprises de toutes tailles, est spécialisée dans le recouvrement des créances civiles – ce qui représente un intérêt particulier pour nombre de professionnels.

Une solution qui paye vos factures clients en moins de 24h*.

cash in time

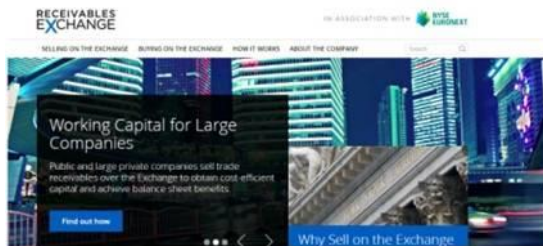
Seules 3% des PME et 1% des TPE, en France, ont recours à l'affacturage. Le premier enjeu est d'en faciliter/simplifier l'accès, au moins pour les factures BtoB : *Cash in Time* du **Crédit Agricole** ou *Avenir Plus* de la **Société Générale**.

Affacturation en ligne

De nouvelles formules qui font concurrence aux banques auprès des petites entreprises.



Edebex (Belgique). Une solution particulièrement rapide et commode, finalement plus intéressante pour les entreprises que celles proposées par les sites de crowdlending ?



The Receivables Exchange (USA). Une place de marché de factoring, qui compte Nyse Euronext à son capital depuis 2011. Peu accessible pour les TPE néanmoins.



La française **Finexkap** opère comme un véritable factor : elle achète les créances aux entreprises cédantes et les titrise.



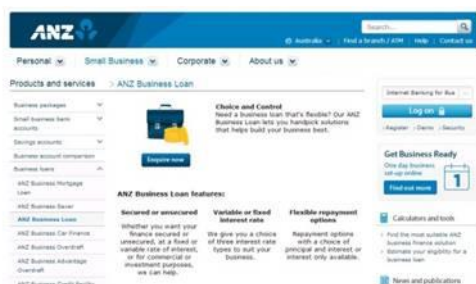
Les factors classiques suivent le mouvement. **Eurofactor/Crédit Agricole** propose un simulateur d'affacturation en ligne.



Pour soutenir les PME, le Gouvernement britannique a choisi d'intervenir, comme simple investisseur, à travers **MarketInvoice** en 2013. A travers la plateforme, qui a servi de modèle à la plupart de celles qui ont suivi, les entreprises peuvent proposer à des investisseurs de financer leurs factures en ligne. Les factures peuvent être fractionnées. Le pourcentage de créances non réglées ne dépasserait pas 1,5% (MarketInvoice assure le recouvrement). La solution semble chère pour les entreprises (qui doivent supporter une décote moyenne des factures de 15%). La plateforme a néanmoins du succès.

Crédits à échéances modulables

Offrir une facilité de gestion aux Pros. La formule se développe.



ANZ Business Loan. Le prêt de base pour les TPE et Pros offre plusieurs options de taux et de remboursement.



Crédit Mutuel Modul'Pro. Un crédit d'investissement aux échéances modulables.



LCL. Exacto. Des crédits à taux révisibles.



Crédit Agricole. Le Prêt à piloter. Un crédit d'investissement pour les professionnels dont échéances et pause crédit sont laissées à la main des emprunteurs.



Vers des crédits à la carte pour les Pros.
Le Crédit Professionnel sur mesure d'ING.

Trade Finance

Faciliter l'internationalisation des TPE en adaptant à leur besoins les outils de *trade finance*.



Citi met en avant son réseau international.



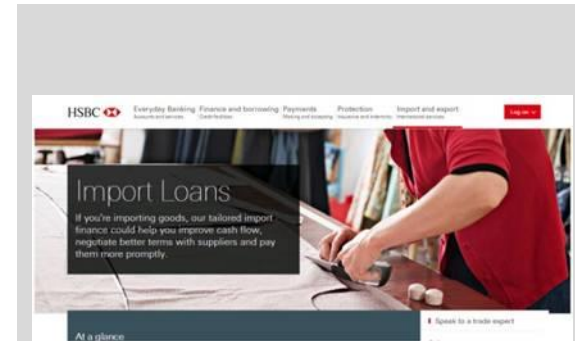
Westpac. *Trade Finance*, garanties export, *short-term post-shipment financing*, ... à la disposition des (tout) petits exportateurs.



Crédit Agricole. *e-Trade*. Le traitement en ligne facilite l'accès des TPE aux solutions de *trade finance*.



Les outils de trade finance restent mal connus des TPE. Les pages de **Barclays** qui les leur présentent sont très pédagogiques.



Longtemps, le financement d'opérations internationales n'a concerné que les grandes et moyennes entreprises. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Un établissement comme **HSBC** offre aux TPE une gamme de solutions de *trade finance* quasi complète.

**Segmentation
Moments clés**

**La banque
partenaire**

**Smart
Banking**

**Gestion des flux
et autres
services**

**Evolution des
financements**

Le positionnement de banque partenaire du développement des TPE se marque particulièrement dans la gestion des flux, les assurances et garanties proposées et, finalement, dans des services extra-bancaires.

Nouveaux services de paiement

Des offres conçues pour développer et faciliter les activités.

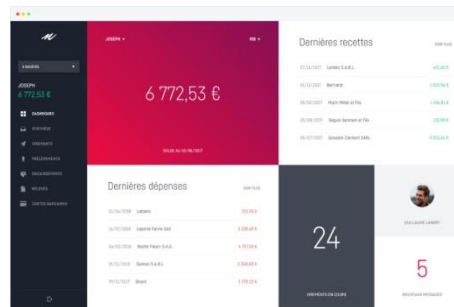


Banques populaires. Offre Monétique Santé.

Un terminal de paiement qui permet également de lire les cartes vitales (ce qui est devenu courant) + une application de gestion des encaissements, autorisant des options de paiement en plusieurs fois pour les clients.



Crédit Agricole. TiersSanté. Optimiser la gestion du tiers-payant pour les professionnels de santé.



Wells Fargo Card Design Studio.

Personnaliser le visuel de sa carte bancaire. L'établissement américain le propose à tous ses clients. Cette offre, bien adaptée aux cartes cadeaux, est susceptible d'intéresser particulièrement les Pros. Les **Banques populaires** la leur proposent également avec *Cartego*.



Près de deux millions de Chinois visitent désormais la France chaque année.

Banque Edelle (Groupe Leclerc) propose aux commerces, même non clients, un terminal leur permettant d'accepter le porte-monnaie électronique *Alipay* d'**Alibaba** (450 millions d'utilisateurs).

Les **Banques populaires** ont développé une solution de *change dynamique* sur terminal de paiement pour permettre aux commerçants de proposer aux touristes de payer dans leur propre devise. La **Bred Banque Populaire** permet aux commerçants français d'accepter les cartes de paiement du réseau asiatique *Union Pay*.



La néobanque française **Manager One** propose un nouveau service : l'accusé de virement authentifié, pour permettre aux TPE de rassurer leurs fournisseurs et prestataires dans l'attente de leurs paiements.

Mobile Point of Sale

En France, 64% des TPE ne sont toujours pas équipés pour accepter les paiements par carte.



En 2010, **Square** a proposé une solution pratique (un simple embout) permettant de transformer un mobile en un terminal de paiement par carte (avec une commission pour Square de 2,5%). Le succès a été immédiat et Square équipe aujourd'hui plus de 2 millions de commerçants aux USA.



Le **mPos** est finalement devenu une offre que la plupart des banques proposent. **BPCE**. **Dilizy**.



Bank Of America a rapidement développé une solution, *Mobile Pay on Demand*, comparable à celle de Square.



En comparaison, la réaction des opérateurs téléphoniques n'a sans doute pas été assez rapide. **Orange Paiement Pros**.



La solution de **Square** ne convenait pas là où les paiement par carte sont validés par saisie d'un code secret. **SumUp** (Irlande) et **iZettle** (Suède) sont ainsi devenus les leaders du **mPos** en Europe. Ils cherchent aujourd'hui à élargir leurs prestations. **iZettle** s'est ainsi rapproché du Français **Qonto**, qui propose un compte pro 100% en ligne et qui s'est associé à l'ADIE (microcrédit) pour développer une offre à l'égard des créateurs d'entreprise.



Facturation

Offrir solutions et plateformes de facturation aux Pros & TPE.



FlexReceipts. Cette fintech américaine propose aux commerçants une appli qui permet l'édition en temps réel de factures digitales, assorties d'outils marketing (offres ciblées, sondages, vidéos, ...) et d'analyses des ventes.



Square Invoices. Les factures peuvent être émises à partir d'un mobile.



Bank of America. Express Invoice. Un certain nombre de banques américaines proposent un service de facturation à leurs clients Pros & TPE.



Wells Fargo Invoice Management. Une plateforme qui s'efforce de ressembler à **Tradeshift**.



Plateforme cloud de paiement/facturation dématérialisée BtoB, bâtie comme un réseau social, **Tradeshift** permet le développement de solutions de ristournes en cas de paiement accéléré (*Dynamic discounting*) et d'escompte (*Supply chain finance*) ouvertes aux banques. Tradeshift a été ces dernières années le réseau BtoB ayant connu le développement le plus rapide au monde. Plus de 800 000 entreprises l'utilisent dans 190 pays. Sur le marché particulièrement porteur de la dématérialisation et de la gestion P2P des échanges commerciaux, la startup danoise (puis américaine) a nettement devancé les banques.

Collecte du cash

Toujours un enjeu important pour les Pros, qui restent à ce titre grands consommateurs des agences.



LCL Espaces libre service. Des dépôts à tout moment dans des espaces logés dans ou à côté des agences. Une solution devenue commune.



Des pochettes ou des sacs spécifiques à remettre par les Pros. Un encaissement immédiat. Une autre solution devenue assez commune. **Crédit du Nord. Verdi.**



Mobilny Wpłatomat. Idea Bank . Un automate sur roues qui se rend chez les clients.



Le ramassage de fonds proposé aux clients, le plus souvent à travers des sociétés spécialisées, est assez fréquent dans les pays émergents, comme au Maroc ou, ci-dessus, au Brésil avec **Bradesco**.

Les Pros en agence.

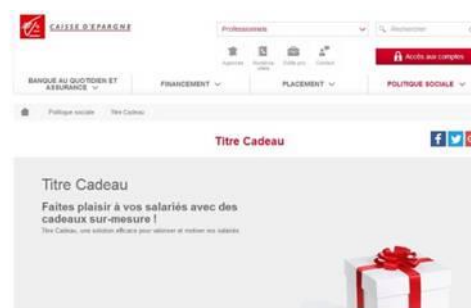
Selon une enquête menée par *Exton Consulting* en 2015, 74% des Pros se rendent plusieurs fois par mois dans leur agence (88% pour les artisans). 95% y déposent des chèques (plus de 70% des pros encaissent plus de 10 chèques par mois), 81% des espèces et 30% y effectuent des virements. Un tiers y rencontrent leur conseiller (ils voudraient davantage de conseils relatif à la fiscalité, ainsi qu'à l'économie de leur secteur d'activité). Près de 70% des pros, pourtant, se connectent à leur banque en ligne régulièrement ou occasionnellement.

Traitement de la paie

Un grand classique... qui évolue.



Raiffeisen. *Le e-salaire.*



Les Titres cadeaux. Caisse d'épargne.



Cesu, Chèques emploi, ... Crédit du Nord.
Chèques emplois associatifs.



Cartes prépayées pour les salariés. Umpqua Bank.



Un service de plus en plus intégré, avec différentes options. Wells Fargo. *Des best practices à partager. Bank of America.*

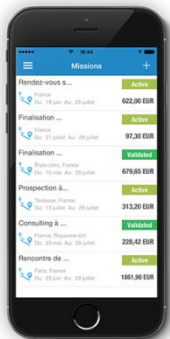


Avantages pour les salariés

Des solutions pour la gestion des ressources humaines.



Les applis de gestion de notes de frais se sont multipliées. **Abacus Labs**.



BNP Paribas propose à ses clients pros l'appli de gestion de notes de frais d'*Expensya*.

Revolut

Revolut (UK) a lancé en 2017 une appli à succès pour les pros qui repose sur la double possibilité de disposer de comptes en devises et de doter ses collaborateurs de cartes bancaires. En France **iBanFirst** propose la même chose.

iBanFirst

iBanFirst : des comptes dans 22 devises différentes au choix + des cartes bancaires virtuelles gratuites et nominatives, fonctionnant comme des cartes prépayées, qui peuvent être créées en nombre illimité pour équiper ses collaborateurs et éviter ainsi les notes de frais.

Le Club

DES ENTREPRISES PARTENAIRES
CRÉDIT AGRICOLE SUD RHÔNE ALPES

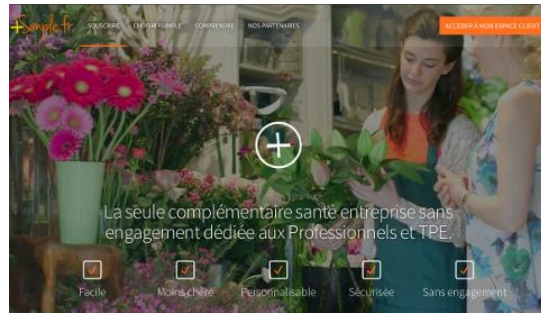
Adhérez au Club des entreprises partenaires et faites bénéficier vos salariés d'avantages privilégiés !

En savoir plus ➤

Une formule originale : à travers son club d'entreprises partenaires, le **Crédit Agricole Sud Rhône Alpes** propose aux employeurs un partenariat offrant à leurs salariés des avantages et bons plans toute l'année. Un substitut de Comité d'entreprise pour les plus petits business.

Assurance des personnes

Des offres à destinations des Pros qui se sont rapidement généralisées.



Les *complémentaires santé collectives* font l'objet d'une vive concurrence dans certains pays, comme en France où, depuis 2016, toutes les entreprises doivent en proposer à leurs salariés. Pour aider leur choix, le robo-courtier **+Simple.fr** a automatisé son assistance.



La garantie de revenus en cas d'incapacité d'exercer pour les entrepreneurs. Une offre désormais classique.



Westpac. Une assurance couvrant les impacts possibles d'une rupture avec un partenaire capitalistique. Une offre encore assez nouvelle pour les TPE. Assez nouvelles elles-aussi, pour les Pros, les *assurance de e-réputation* ont du mal à prendre, du fait de leurs multiples exclusions contractuelles.



Avec la protection juridique professionnelle spéciale freelance, tous vos soucis sont pris en charge par des professionnels du droit.

Wemind. Une protection juridique pour les freelances. En France, cette assistance était jusqu'ici souvent sollicitée dans le cadre de différends avec le RSI, l'ancien régime social des indépendants !

Westpac. Une assurance contre la perte, temporaire ou définitive, d'un homme clé. Une offre qui se développe rapidement dans plusieurs pays.

Assurance des biens

Pour se distinguer, les offres sont de plus en plus modulables, personnalisées et connectées.



En partenariat avec Allianz, **Barclays** propose aux TPE un *Package Business Insurance*.



La *Multirisques Professionnelle* modulable et personnalisable du **Crédit Agricole**.



Une solution de *leasing* pour protéger les actifs des Pros. **BBVA Segur Leasing**.



La protection juridique est le plus souvent proposée avec la *Multirisques Pros*.



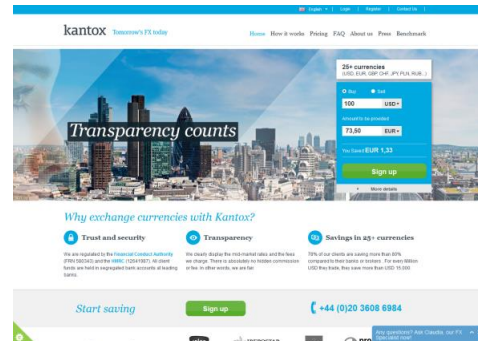
La *Multirisques* ciblée du **Crédit mutuel de Bretagne e-Nov Pro** pour 90 activités de commerces de proximité et professions tertiaires.

Couverture des risques financiers

Ce qui est nouveau : la généralisation et la standardisation de ces produits à l'adresse des Pros.



Commonwealth Bank. Couverture des fluctuations des prix des matières premières et des cours de change.



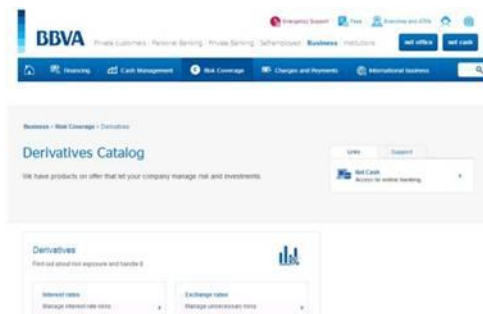
Kantox. *Dynamic Hedging.* Une solution automatisée de couverture des risques de change.



ING. Une offre standardisée de couverture des risques de taux, de change et de fluctuation des prix des matières premières.



Crédit Mutuel . Préavis : favoriser la gestion des risques liés aux fluctuations des prix agricoles.



BBVA. Un catalogue (encore succinct !) de produits dérivés de couverture.

Couverture des risques d'impayés

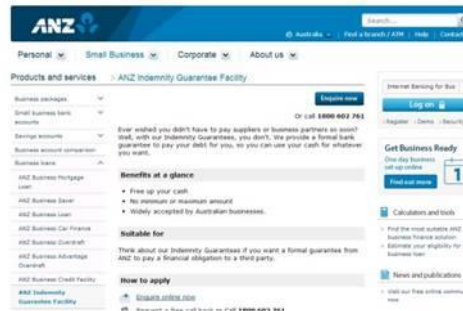
Ce qui est nouveau : la généralisation et la standardisation de ces produits à l'adresse des Pros.



Assurial de **BNP Paribas Factor**. Une assurance crédit clients pour les Pros.



La Garantie Chèques Service des **Banques populaires** contre les impayés.



ANZ Bank. Indemnity Guarantee Facility. Une garantie de paiement couvrant les engagements des clients professionnels vis-à-vis de tiers.



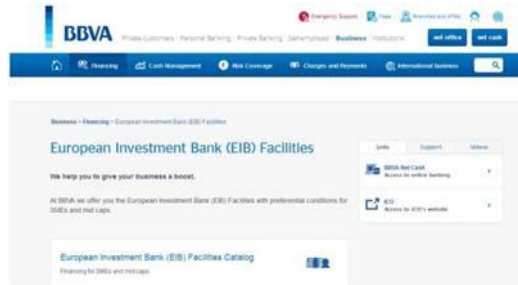
Crédit mutuel de Bretagne. La gamme classique des cautions bancaires proposée aux professions libérales.



Deutsche Bank s'est associée avec la startup anglaise **Ormsby Street** pour proposer aux professionnels une méthode de *scoring* des risques financiers que présentent leurs partenaires et clients.

Garanties de crédit

Des garanties publiques ou privées couvrant les encours bancaires.



Garanties multilatérales. **BBVA** relaie les garanties de crédit de l'**European Investment Bank**.



Garanties régionales. **Jérémie** : une garantie exclusive pour favoriser le financement des PME de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.



Garanties régionales et sectorielles. **Soprolib**, une garantie qui permet aux professions libérales des Alpes d'accéder aux financements bancaires en allégeant les garanties et en protégeant leur patrimoine personnel.



Cautionnement mutuel. **26 Socama** régionales (Sociétés de cautionnement mutuel artisanales), partenaires exclusifs des **Banques Populaires**, facilitent l'accès des professionnels aux crédits moyen terme (développement, création et reprise d'entreprise) accordés par les Banques Populaires, en apportant leur garantie.



Assez étrangement, alors que la plupart en bénéficient, peu d'établissement présentent explicitement et clairement à leurs clients les garanties de crédits qu'ils peuvent mobiliser, comme le font les **Banques populaires** (voir ci-contre) ou **RBS** (ci-dessus).

Services extra-bancaires

Les banques à la recherche d'une nouvelle valeur ajoutée.



BNP Paribas ou le **Crédit Agricole** proposent la télésurveillance des locaux professionnels.



A travers différentes acquisitions et participations, **Santander** cible le développement et l'enrichissement de l'expérience client. Pour les Pros et TPE/PME, cela passe par le mPos (*iZettle*) et des services de gestion nouveaux (*iZettle*, *Infoxel*), ainsi que des réseaux de commerce (*Monitise*, *MyCheck*)

Bank of America



Ces dernières années, **Bank of America** a investi dans le Cloud et le commerce en ligne (*Fanatics*, *Oversee*), les solutions « voice on IP » (*Sylantro System*, *Birch Communication*), le marketing digital (*Acknowledge*), les centres de données pour PME (*Ascent Corp*), les enquêtes en ligne (*Survey Monkey*), le PFM et les outils de facturation (*Bill.com*). Tous ces investissements ont une dominante : ils définissent autant de nouveaux services qui pourront être proposés aux entreprises. En ceci, **Bank of America** suit une stratégie strictement comparable à celle d'un nouvel acteur comme **Square** !



Square, qui a d'abord lancé le mPos aux USA, a développé des terminaux de paiement, tout en acquérant toutes sortes de services susceptibles d'être proposés aux Pros et TPE, comme *Caviar*, un livreur qui a élaboré un outil commode et optimisé de commandes, transposable à d'autres commerces et permettant à des restaurants qui n'y auraient jamais songé, de faire livrer leurs produits.

Parmi les autres acquisitions de **Square**, on trouve aussi *Bookfresh* (un outil en ligne et interactif de gestion de ses rendez-vous pour les TPE) ou *Catapult* (réalisation de vidéos de présentation pour les entreprises).

Permettre à ses clients d'accéder à de nouveaux marchés, contribuer directement au développement de ces derniers. Rendre effectivement le commerce plus facile à tous. Sur le marché des Pros, la valeur ajoutée bancaire sera-t-elle surtout là demain ?

Ventes de produits extra-bancaires

Certaines banques vendent désormais des voitures à leur clients entreprises.



BNP Paribas. *Les immédiates.* Des offres de location longue durée.



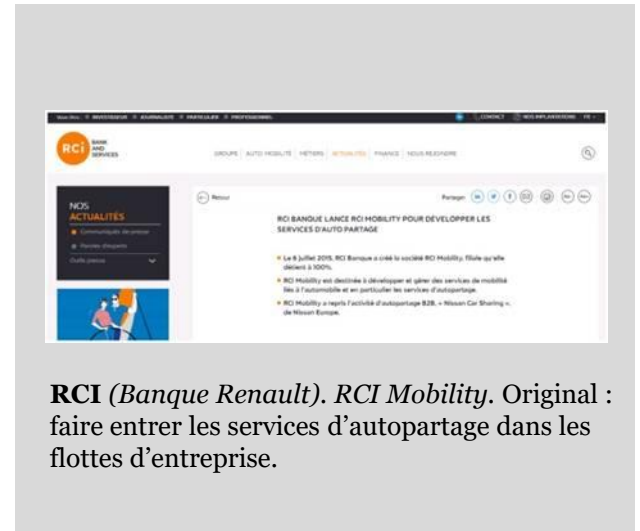
CaixaRenting. Pour l'établissement, la location/vente de voitures d'occasion est devenu un métier à part entière.



CM-CIC Bail. Une offre pour les associations.



Petrocarte. Crédit Mutuel. Faciliter la gestion des dépenses de carburant.



RCI (Banque Renault). RCI Mobility. Original : faire entrer les services d'autopartage dans les flottes d'entreprise.

Conclusion

Un nouveau business model pour les banques.

Le marché bancaire des Pros et des TPE suit désormais **5 grandes orientations** :

- Offrir des produits et services de plus en plus comparables, quelle que soit la taille des entreprises.
- Se positionner très directement en partenaire du développement de ses clients.
- A cet effet, devenir un fournisseur d'informations pertinentes...
- ... et internaliser les offres complémentaires de partenaires et de fintech.
- Aller au-delà des produits et services bancaires classiques.

Seuls les plus gros établissements ont-ils les moyens de développer un business model sous ces 5 orientations, les autres banques devant se contenter d'un positionnement de niche ?

L'exemple de nombreux Credit Unions américains, notamment, invite à penser le contraire.
En effet, les Pros et les TPE représentent d'abord **un marché de proximité**.

Comptent dès lors surtout :

- Un solide ancrage local.
- La capacité à renforcer et à prendre effectivement en compte les expertises de terrain dont disposent les chargés de clientèle – ce que les banques ont encore tendance à reconnaître nécessaire pour les PME et les grandes entreprises plus que pour les Pros et les TPE.

Face à ces nouvelles approches des Pros et des TPE, la possibilité d'améliorer les coûts et de générer des revenus additionnels conduit à poser particulièrement trois questions :

- Faut-il davantage séparer ou au contraire renforcer le suivi par un seul chargé de compte des entrepreneurs, en tant qu'ils sont à la fois chefs d'entreprises et clients particuliers ?
- Comment, sans trop se fixer de barrières en termes d'offres, contribuer au développement de l'activité de ses clients ?
- Comment organiser une veille adéquate des innovations que proposent des acteurs extérieurs, comme les fintechs, en liaison avec les besoins et attentes de ses clients ?

Ce sont là trois questions qu'une stratégie visant les Pros et les TPE ne peut plus éviter de poser.

Pour en savoir plus, consultez notre *Panorama international des startups fintech* ou notre dossier *Open Banking. La banque plateforme et les API*, disponibles sur [Score Advisor.com](https://scoreadvisor.com)