



Le confinement ? ... le ressenti de nos clients

Préparé par



Le confinement - ... Le ressenti de nos clients !

L'objectif du questionnaire était de :

- Montrer que nous continuons à penser à vous,
- Qu'on reste toujours à vos côtés pour vous accompagner,
- Connaître l'impact du confinement sur les finances de vos entreprises **mais aussi (et surtout) connaître votre état d'esprit**, pour pouvoir mieux vous aider.

Le confinement - ... le ressenti de nos clients !

Echantillonnage ciblé :

60 personnes ont répondu... mais 148 personnes l'ont commencé, 88 ont abandonné en cours de route 😞.

A l'avenir, nous ferons quelque chose de plus court !

Big picture

All Devices	Desktop	Mobile	Tablet	Other
-------------	---------	--------	--------	-------

Starts	Responses	Completion rate	Average time to complete
148	60	40.5%	10:00

Le confinement - ... Le ressenti de nos clients !

Pour info, voici les Résultats Nationaux (surtout sur les données éco) :

- **Enquête de l'Observatoire de la profession comptable** - Il s'agit d'une enquête nationale du Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables en ligne transmise à l'ensemble de ses membres par son Observatoire de la profession comptable. Les données ont été collectées auprès de 1 800 professionnels du 15 au 25 mai 2020. Le baromètre analyse sur le mois d'avril dernier le **niveau d'activité**, la **santé financière** et la **pérennité des clients** des cabinets.
- **Activité des clients** - **75 % des clients** des experts-comptables ayant répondu ont constaté une **baisse de leur chiffre d'affaires en avril 2020**. Seuls 13 % des clients des répondants disent ne pas en avoir enregistré. **Un tiers des clients (32 %) déclare avoir constaté une diminution de moins de 50 % de son activité**. Corrélativement, **près d'un client sur deux (43 %) affirme en avoir perdu plus de 50 %**. Notons qu'un cinquième du panel de l'étude (ce qui représente le taux le plus faible de réponses effectives) n'a pas formulé de réponse et que 12 % des répondants ne se prononcent pas.
- **Santé financière des clients** - Peu de clients (3 %) disposent d'une trésorerie de moins d'un mois. **La majorité des clients (69 %) dit avoir un disponible d'un à deux mois**. Moins d'un client sur trois (28 %) conserve une trésorerie supérieure à trois mois. Cependant, 40 % des clients des experts-comptables ayant répondu mentionnent avoir subi des retards ou des reports de paiement. Les réponses effectives représentent environ 90 % des répondants sur cette problématique.
- **Pérennité des clients** - Concernant les données qui ont été recueillies pour le mois d'avril 2020, **les experts-comptables craignent une faillite pour 8 % de leurs clients**. Par ailleurs, ils indiquent avoir constaté 0,3 % de cas de faillite avérés sur ce mois. Notons que c'est sur ce thème des faillites et risques de faillite que les professionnels contactés pour le baromètre ont répondu à plus de 95 %, soit le taux le plus élevé de réponses effectives de l'étude.

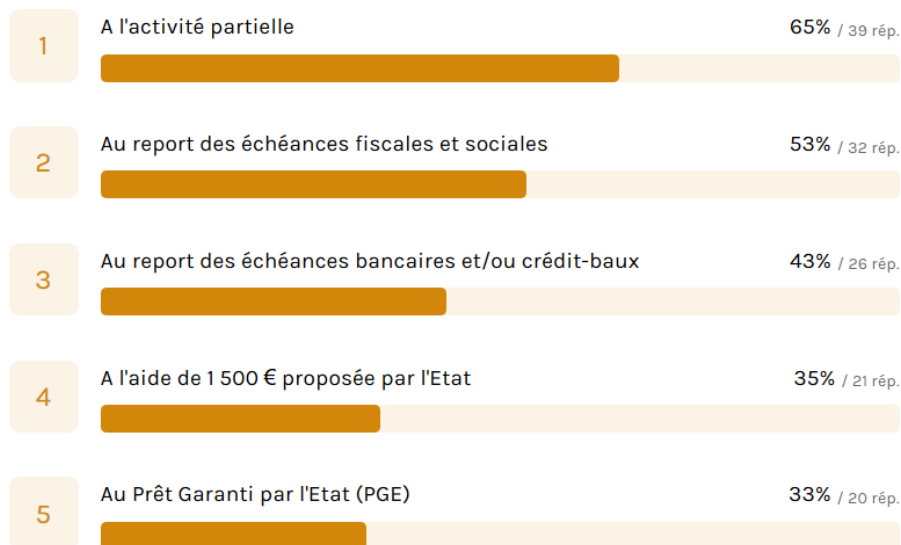
Rentrons dans le vif !

Aides aux entreprises

Les aides aux entreprises : qu'ont-ils souscrits ?

Avez-vous eu recours ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Selon nos stats à nous, **en global** :

- Recours à **l'activité partielle** : 104 entreprises,
- Recours au **décalage des échéances fiscales et sociales** : 49 entreprises,
- Recours au **fonds de solidarité** : 63 entreprises,
- Recours au **PGE** : 51 entreprises (pour une enveloppe globale de **9 010 350 €**)

Intéressement et primes MACRON

Avez-vous décalé l'intéressement du 31/12/2019 ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Le cas échéant, souhaitez-vous revoir les modalités de versement de l'abondement ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



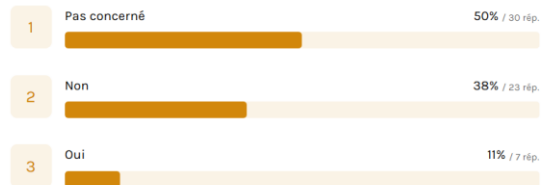
Désormais, il est possible de verser la prime MACRON sans contrat d'intéressement. Malgré le contexte, désirez-vous en mettre une en place ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Dorénavant, les primes MACRON provisionnées au 31/12/2019, peuvent être versées au plus tard le 31 août 2020, souhaitez-vous bénéficier de ce délai supplémentaire ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Avons-nous bien fait notre job ?

Via nos outils mis en place sur notre site internet, avez-vous eu les informations nécessaires ? Est-ce clair pour vous (sur une échelle de 1 à 5) ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question

★ 4.3 Note moyenne

Nous ne voulions oublier personne. Avez-vous bien eu au moins un contact avec une personne du cabinet (au téléphone, par mail, etc ...) ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Avons nous bien fait notre job ?



Quel est l'impact éco chez nos clients ?

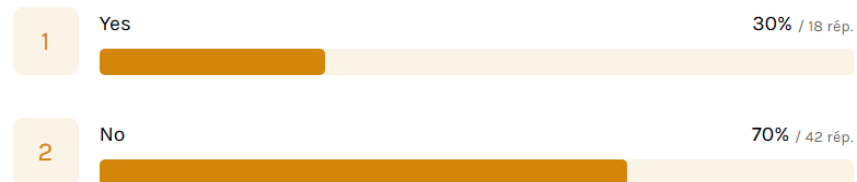
Pendant le confinement, vous et vos équipes avez-vous continué à travailler ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question

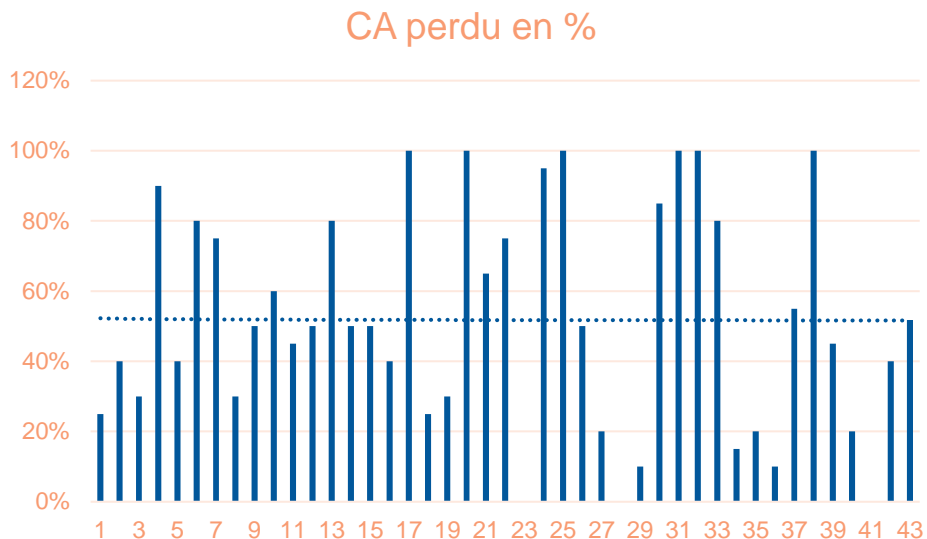


Avez-vous constaté un allongement du délai client ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Quel est l'impact éco chez nos clients ?



Selon les réponses obtenues et « traitables » (certains nous ont répondu en valeur alors que nous demandions en % 😊) :

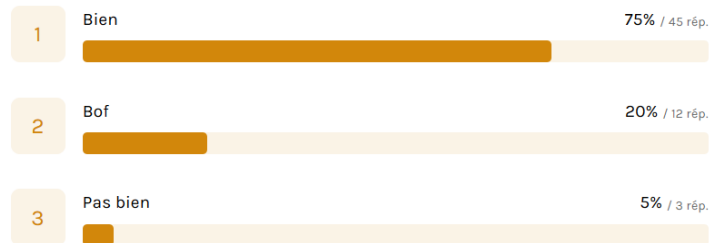
La moyenne serait de 52% de CA perdu par rapport à n-1 pendant le confinement

Sur un plan plus personnel !

Quel est votre état d'esprit actuel ?

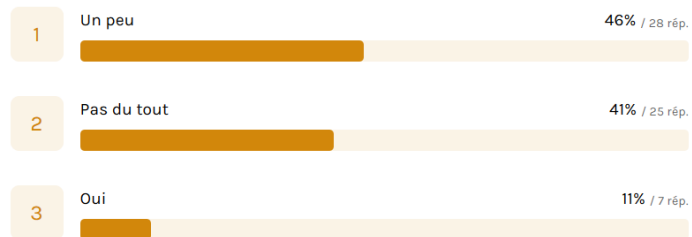
Après deux mois de confinement, personnellement, comment vous sentez-vous ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Face à cette situation, est-ce que « la solitude du dirigeant » vous touche particulièrement ?

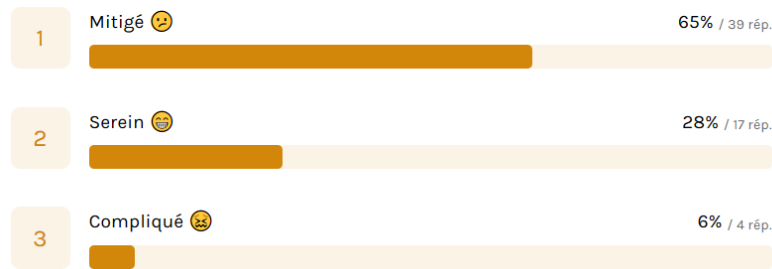
60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Quel est votre état d'esprit actuel ?

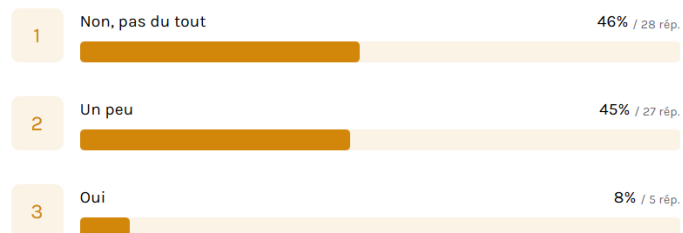
Comment appréhendez-vous les mois prochains ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Sentez-vous que vos salariés sont impactés psychologiquement par cette situation exceptionnelle ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Quel est votre état d'esprit actuel ?

Pour vous, qu'est-ce qui a été le plus difficile à vivre ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Les gens ayant répondu « autres » :

- « *les délais plus courts* »,
- « *mettre en place les mesures de protection* »,
- « *l'incertitude* »,
- « *le manque de sérénité sur la reprise* »,
- « *ne pas savoir où on va* »,
- « *crainte pour les plus impactés que moi* »

Quel est votre état d'esprit actuel ?

« Après deux mois de confinement, comment vous sentez-vous ? » On vous recense les grandes tendances :

- « Les mois à venir sont angoissants »,
- « épuiséeeee »
- « Ce fut l'occasion de faire une "pause" pour observer tout ce qui m'entoure, ma vie personnelle, professionnelle et citoyenne. Il en ressort beaucoup d'interrogations et quelques réponses. »
- « Lumbago, epicondilite »,
- « J'ai toujours du mal à me projeter dans des projets d'avenir. J'ai peur d'une deuxième vague et d'un nouveau confinement ou au moins ralentissement de l'activité«
- "J'ai passé énormément de temps à appeler les patients pour décaler les rendez non urgents de 2mois »
- « il ne faut pas une autre période de confinement et que l'on puisse travailler pendant la période estivale chez nos clients que les communes nous donnent l'autorisation de pouvoir travailler surtout celles se trouvant en bordure de Mer. »
- « Nous n'avons jamais été seul dans cette période. Ce qui a permis de continuer notre activité en nous adaptant à la situation. »
- « Malgré la perte de chiffre d'affaire, le confinement ma fait du bien. de ne plus avoir à pensé ou réfléchir. j'ai juste eu envie de me reposer et ça ma fait du bien. même si financièrement ça a était compliqué ; mais j'avoue, heureusement que vous étiez là pour me rappeler que j'avais une entreprise. et qu'il fallait faire des choses merci » ,

Quel est votre état d'esprit actuel ?

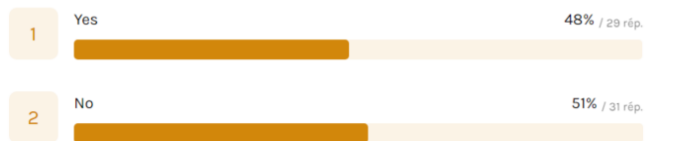
Après deux mois de confinement, comment vous sentez-vous (suite) :

- « problème pour la gestion des enfants en bas âge. Difficulté à faire de vraie journée en gardant les enfants le matin. Travail qui s'accumule ! »
- « reprise hélas pas aussi rapide que souhaitée »
- « Forme physique et motivation pour la reprise, mais saturation de ce système français qui ne défend que certains (salariés, famille...) »
- « Inquiète pour le devenir pas de visibilité mais nous devons faire avec Au final des contraintes supplémentaires dans nos processus que l'entreprise doit supporter donc moins de marge mais finalement nous avons eu la chance de pouvoir continuer à avancer et à travailler donc il ne faut pas se plaindre ... »
- « Motivation au sommet »
- « Exaspéré que certaines personnes ont déjà oublié ce que l'on a vécu... »
- « La reprise très difficile, le réapprovisionnement en fournitures délais plus longs, malgré que certains prélèvent avant de livrer la marchandise. Les banques arrêtent le fonctionnement des distributeurs pendant les fermetures, obliger de se rendre pendant les heures d'ouvertures et de faire la file d'attente pas plus de 3 personnes. Ensuite l'augmentation de la TICPE est bien confirmée pour le 1er juillet 2020, c'est vrai que le gouvernement a décidé de pénaliser les entreprises du bâtiment et du TP, mais toujours des cadeaux pour les agriculteurs et entreprises agricoles qui d'ailleurs font du TP, mais pour eux l'augmentation de la TICPE elle n'est pas pour eux ils font partie des régimes spéciaux. Comment voulez-vous ne pas être énervés, car je pense que nous ne pourrions pas rattraper le chiffre d'affaires qui a été perdu pendant le confinement. »
- « je trouve que nous avons globalement été bien accompagnés, je ne fais pas partie des secteurs d'activités les plus touchés. »
- « en intégrant mars, c'est 60% de CA perdu ! no comment, malheureusement en tant que commerçant nous subissons tous ces éléments imprévisibles hors contexte pro (notre dame des landes, gilets jaunes, grèves, covid...) sans prise en charge de nos assurances d'une partie de la perte d'exploitation ! »

Quel est votre état d'esprit actuel ?

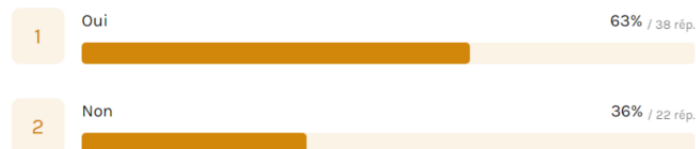
Dans le long terme, pensez-vous changer vos méthodes de travail post-COVID ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Avez-vous pu sortir quelque chose de positif du confinement ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



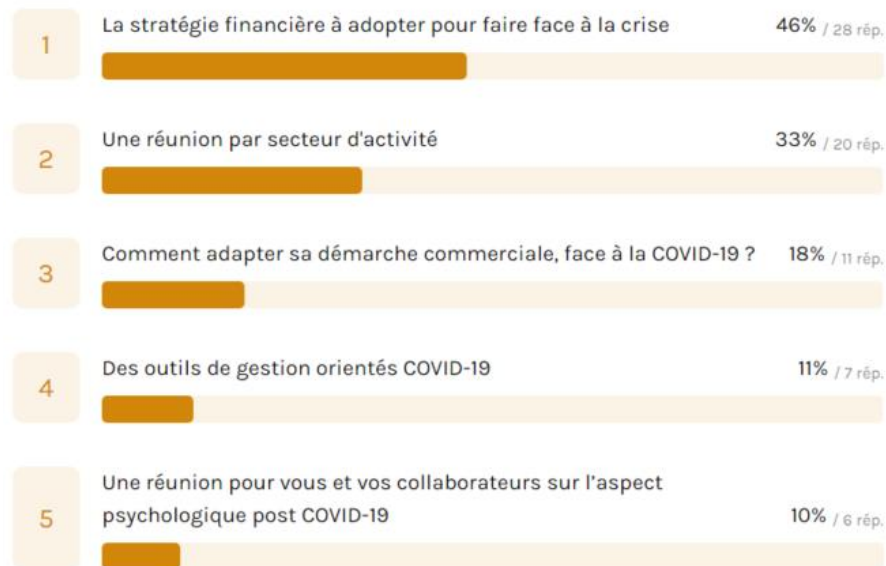
Choses positives détaillées :

- « creation d'un groupe whatapps , plus de cohésion equipe »,
- « j ai appris à faire des PDF!!! »
- « Délégation »
- « la téléconsultation »
- « Développer son adaptabilité et son inventivité »
- « Plus de temps pour la famille et soi même »
- « dematérialisation »
- « Améliorer la cohésion d'équipe afin de trouver une réponse collégiale à une problématique ou à une situation d'urgence. »
- « consommer local »
- « télétravail forcé même s'il ne faut pas le généraliser, conférences téléphoniques et vidéo »
- « DES NOUVEAUX PRODUITS DE BEAUTÉ »
- « logiciel métier développé en interne mis en réseau pour une utilisation en télétravail. »
- « Développement d'une activité lié à des ateliers de mobilisation de l'intelligence collective »
- « du temps pour faire sa compta ! »
- « se mettre sur "pause" et limiter la course effrénée habituelle »
- « Un esprit d'équipe renforcé plus de communication même virtuelle entre chacun »
- « Lancer un nouveau projet de création d'entreprise, et déléguer encore plus pour responsabiliser les collaborateurs »
- « le développement d'instagram et la réflexion sur un site eshop »
- « envisager le télétravail par exemple un jour par semaine pour mes collaborateurs qui le souhaiterait. »
- « réunions plus régulières mais plus courtes »

Quel est votre état d'esprit actuel ?

Au-delà de cette situation économique difficile, seriez-vous intéressé(e) par une conférence sur :

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Quel est votre état d'esprit actuel ?

Sous quelle forme ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Sous quel format ?

60 sur 60 personnes ont répondu à cette question



Merci de votre attention !

A très bientôt !

