Bruxelles, le 06 septembre 2021

**Crise Covid-19 :**

**Devant le besoin de se réinventer et face à une augmentation de la charge mentale, les pros se tournent vers le digital[[1]](#footnote-1)**

CBC Banque & Assurance présente les résultats de son Observatoire
« Les professionnels et leur business face à la crise sanitaire »

# Dans ce contexte de sortie progressive de crise sanitaire et de relance économique, CBC s’est intéressée aux professionnels à savoir les entrepreneurs et indépendants représentant les grands secteurs d’activités en Belgique en vue d’évaluer la manière dont ils ont traversé cette crise.

* L’Observatoire révèle tout d’abord que 42% des professionnels ont su maintenir leurs activités totalement tandis que 46% d’entre eux y sont parvenus partiellement. Plus d’1/4 ont par contre du réinventer leur business. Parmi ces derniers, 84% d’entre eux ont opté pour une voie digitale en se tournant principalement vers la prise de rendez-vous en ligne et les réseaux sociaux.
* Pour près d’1 professionnel sur 2 (46%),les formalités administratives, comptables et financières constituent une charge mentale. Parmi ceux-ci, une majorité des professionnels (64%) déclare que cette charge mentale a augmenté depuis le début de la crise. Une tendance plus prononcée encore chez les indépendants en personne physique (70%).
* Le digital s’impose alors comme une solution, les professionnels cherchant avant tout à faciliter les échanges avec leur comptable (38%), suivi de la possibilité de vérifier la santé financière ou solvabilité des clients, fournisseurs et partenaires (30%) et de la possibilité de se voir rappeler des échéances à payer (29%).
* Le secteur bancaire est aussi en première ligne quant aux attentes des professionnels qui ont évolué suite à la crise pour ¼ d’entre eux avec une tendance renforcée à la digitalisation. 15% des professionnels souhaitent aujourd’hui un contact uniquement à distance, 45% n’ont pas de préférence et 40% privilégient la disponibilité d’un conseiller en agence.
* Depuis le mois de juin, CBC Banque propose aux indépendants en personne physique un compte 100% digital et gratuit en vue de faciliter leur quotidien professionnel d’autant plus dans ce contexte de crise : www.cbc.be/businesspureonline

**Se réinventer dans la crise, notamment par la voie du digital**

Selon l’Observatoire CBC « Les professionnels et leur business face à la crise », 42% des entrepreneurs et indépendants en personne physique issus des grands secteurs d’activités en Belgique ont pu complétement maintenir leur activité pendant la crise. Une autre partie de ces professionnels (46%) ont pu les maintenir partiellement , une tendance plus prononcée encore chez les indépendants en personne physique avec 55% d’entre eux qui ont du se priver d’une partie de leur activité.

Mais la crise a également conduit plus d’1/4 des professionnels (27%) à réinventer leur business. Et parmi ceux qui ont du se réinventer, 84% des professionnels se sont tournés vers le digital, une tendance largement plus prononcée parmi les indépendants tirant vers le haut cette tendance dans le secteur (91%).

Quant à la question de savoir quelles solutions digitales ont été créées ou sont utilisées dans le cadre de cette crise, la prise de rendez-vous en ligne arrive en tête de peloton (38%), suivie d’une présence accrue sur les réseaux sociaux (33%) et de l’organisation de conférences en ligne et webinaires (33%).

Pour Cédric Matte, Directeur Général du Marché Retail chez CBC, « *On constate que nombre de secteurs ont pu maintenir leur activité partiellement ou complètement tant pour les entreprises que chez les indépendants. Le digital s’est imposé à l’ensemble de la population et le monde professionnel a suivi, parfois en se réinventant avec une offre adaptée aux circonstances qui leur a permis de maintenir la tête hors de l’eau. C’est sans doute l’un des éléments qui explique que la reprise économique arrive plus vite que prévu et que le cataclysme attendu ne s’est pas produit.»*

**La crise sanitaire a augmenté la charge mentale des professionnels**

L’Observatoire CBC révèle encore que pour près de la moitié des professionnels des grands secteurs d’activité (46%), les formalités administratives, comptables et financières constituent une charge mentale dans leur quotidien professionnel. Parmi ceux-ci, une majorité des professionnels (64%) déclare que cette charge mentale a augmenté depuis le début de la crise. Une tendance plus prononcée encore chez les indépendants en personne physique (70%).
Quant à la question de savoir quelle seraient les solutions digitales à même de soulager cette charge mentale, faciliter les échanges avec son comptable arrive en tête (38%), suivie de la possibilité de vérifier la santé financière ou solvabilité des clients, fournisseurs et partenaires (30%) et de la possibilité de se voir rappeler des échéances à payer (29%), une tendance plus prononcée chez les indépendants (40%).

« *Les aspects administratifs sont une charge de travail et donc une charge mentale importante pour le secteur professionnel auxquels ils doivent consacrer du temps qu’ils ne consacrent alors pas à faire tourner leur activité. Nous avons pu constater que la crise a renforcé ce phénomène notamment avec les demandes de droit passerelle ou les reports de crédits bancaires. Les indépendants ont été plus touchés dans cette crise dans la mesure où contrairement aux entreprises qui disposent d’un comptable, d’un directeur financier ou d’un secrétariat, les indépendants se retrouvent plus isolés face à ces tâches nécessaires mais chronophages. »* constate Arnaud Deplae, Secrétaire Général de l’UCM.

**Les professionnels attendent autre chose de leur banque suite à la crise**

Selon l’Observatoire CBC, la crise Covid-19 a modifié les attentes des professionnels quant à leur banque pour ¼ d’entre eux. Cette évolution porte avant tout sur des services sur-mesure et adaptés à leur situation pour 31% des professionnels (contre 36% des indépendants), des conseils en face à face pour 25% d’entre eux (18% des indépendants) et des réponses plus rapides à leurs questions pour 24% d’entre eux (28% des indépendants).

Quant à la tendance à la digitalisation des contacts accélérée par la crise, à la question de savoir s’ils devaient faire appel à un conseiller bancaire aujourd’hui, 15% des professionnels souhaitent un contact uniquement à distance, 45% n’ont pas de préférence et 40% privilégient la disponibilité d’un conseiller en agence. Dans la même lignée, 1/3 du secteur professionnel et près d’1 indépendant sur 2 (45%) seraient attirés par une banque pour les professionnels avec une offre 100% digitale. Et parmi les motivations de ces derniers, la recherche d’instantanéité et de rapidité arrive en tête des critères (53%), suivie de la recherche de gratuité de ce type de compte (51%) et de la disponibilité à des horaires élargis (38%).

« *La crise a accéléré la digitalisation du secteur bancaire qui s’est adapté rapidement aux attentes de ses clients. On voit qu’une majorité du secteur professionnel favorise des contacts digitaux que ce soit en face à face par visioconférence ou via leur app. En raison d’un manque de temps et d’une surcharge de travail, les entrepreneurs et indépendants cherchent des solutions alternatives et efficaces qui collent à des besoins de rapidité et de facilité accentués dans cette crise. Mais pour eux, un contact en agence reste possible pour les moments-clé de leur vie professionnelle* » .

En 2015, CBC Banque lançait son agence 100% digitale et gratuite vers le grand public. Forte de son succès qui s’est même renforcé pendant la crise sanitaire, cette agence appelée CBC Pure Online compte aujourd’hui plus de 45.000 clients. Face à ce succès et en vue de soutenir le secteur professionnel qui voit chaque année plus de 25.000 starters se lancer dans leur business même dans ce contexte de crise, CBC propose depuis juin dernier une offre 100% digitale et gratuite accessible aux indépendants en personne physique.

1. Observatoire CBC « Les professionnels et leur business face à la crise sanitaire » réalisé par le bureau d’étude PROFACTS, en juin 2021, auprès d’un échantillon d’indépendants en personne physique et d’entrepreneurs couvrant les grands secteurs d’activités belges [↑](#footnote-ref-1)