



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, 5 novembre 2013

93% des entreprises clientes satisfaites des garanties publiques gérées par Coface

Coface annonce les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par un cabinet d'études indépendant auprès d'entreprises clientes des garanties publiques gérées pour le compte de l'Etat. Avec un taux de satisfaction globale de 93% identique à celui de la précédente enquête, les garanties publiques continuent à répondre aux besoins des entreprises exportatrices et à contribuer au développement de leur activité à l'export.

Bénéfices tangibles pour les entreprises : progression du chiffre d'affaires et création d'emplois

La qualité des prestations de Coface pour les garanties publiques est à nouveau confirmée par une bonne moyenne de satisfaction globale : 7,3/10. Cet avis est partagé par les PME / ETI et les grandes entreprises. Parmi les avantages reconnus par les entreprises : l'adéquation des solutions proposées par Coface à leurs besoins (87% des clients), le contact humain (91 %) et le niveau d'information sur les produits et services (84%).

En pratique, 50% des entreprises clientes estiment avoir augmenté leur chiffre d'affaires l'export et 26% d'entre elles - avoir créé des emplois à l'export, grâce aux garanties obtenues.

Ce sont ainsi 79% des entreprises interrogées qui ont l'intention de recourir à nouveau aux garanties publiques gérées par Coface. Ce résultat est conforté par un autre succès : 94 % d'entre elles déclarent être prêtes à recommander Coface en tant que partenaire pour le soutien et le développement à l'export des entreprises.

Une offre diversifiée, avec un succès confirmé pour l'A3P et la garantie de change

La diversité de produits mis à disposition des entreprises est appréciée par 92% des clients. Les cinq garanties publiques de Coface visent à soutenir la prospection des marchés étrangers, à sécuriser l'émission de cautions et l'octroi de préfinancements par les banques, à rendre compétitifs les financements offerts aux clients étrangers, à sécuriser les exportations et les investissements à l'étranger.

La garantie de change, qui sert à éviter les mauvaises surprises liées aux fluctuations des devises pendant toute la durée de l'opération commerciale, bénéficie d'une excellente moyenne de satisfaction : 8,5/10. Vient ensuite l'assurance prospection, produit phare pour les PME qui prend en charge le risque financier de leur développement export, avec une moyenne de 7,5/10. La moyenne atteint 7,9/10 pour l'A3P¹, sa déclinaison simplifiée et accessible aux pri-

¹ A3P : assurance prospection premiers pas



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

mo-exportateurs, créée en mars 2012. Au total ce sont 10.650 entreprises qui sont aujourd'hui bénéficiaires de l'assurance prospection, soit près de 50 % de plus qu'en 2011.

« Ces bons résultats traduisent le succès des garanties publiques auprès des entreprises françaises et récompensent les efforts déployés par Coface dans sa mission de facilitateur du commerce international.

Les garanties publiques gérées par Coface figurent au cœur de la nouvelle offre de soutiens publics à l'export, désormais distribuée auprès des ETI et des PME sous le label « Bpifrance Export ». L'opinion des entreprises conforte le choix de confier exclusivement à Coface le soutien financier à la prospection (via l'assurance prospection), ainsi que la couverture des cautions et des préfinancements export. L'assurance-crédit et l'assurance change, plébiscitées par les exportateurs, restent naturellement dans l'offre garanties publiques Coface.

Les résultats de l'enquête découlent de l'engagement de nos équipes, de leurs compétences et de leur disponibilité pour apporter aux entreprises, au premier rang desquelles les PME et les ETI, des réponses plus rapides et mieux adaptées à leurs besoins », explique Christophe Viprey, directeur des garanties publiques de Coface.

Méthodologie de l'étude

Enquête réalisée début 2013 par GMV Conseil, cabinet spécialisé dans le conseil et les études marketing, qui avait réalisé l'enquête 2010. 307 entretiens téléphoniques ont été menés en France auprès des entreprises clientes de Coface. Les entreprises interrogées sont à 90% des PME. La durée moyenne d'entretien était de 19 minutes. Les personnes interrogées sont majoritairement issues des services financiers des entreprises.

CONTACT MEDIA:

Maria KRELLENSTEIN - T. +33 (0)1 49 02 16 29 – maria.krellenstein@coface.com

A propos de Coface

Coface gère, pour le compte et avec la garantie de l'Etat, une gamme complète de garanties destinées à faciliter les exportations françaises, en accompagnant les entreprises tout au long de leur parcours à l'export. Cette offre comprend cinq garanties: l'assurance prospection, la garantie des cautions et des préfinancements, l'assurance-crédit export, l'assurance change et l'assurance investissement. Toutes garanties publiques confondues, Coface soutient aujourd'hui plus de 11 000 exportateurs, dont plus de 90% sont des ETI et des PME.

www.coface.fr