

Bruxelles, le 05/10/2026

Le banquier, premier interlocuteur des dirigeants de PME belges

À une époque où le secteur bancaire investit dans l'IA et la numérisation, les PME belges privilégient encore les conseils d'un être humain. Plus d'un tiers des entrepreneurs (36 %) se tournent vers leur interlocuteur habituel à la banque pour des recommandations concernant leur entreprise, plutôt que vers leur comptable (31 %) ou leur réseau de pairs et de proches (23 %). Ce sont les conclusions d'une étude réalisée par iVOX pour le compte de Crelan.

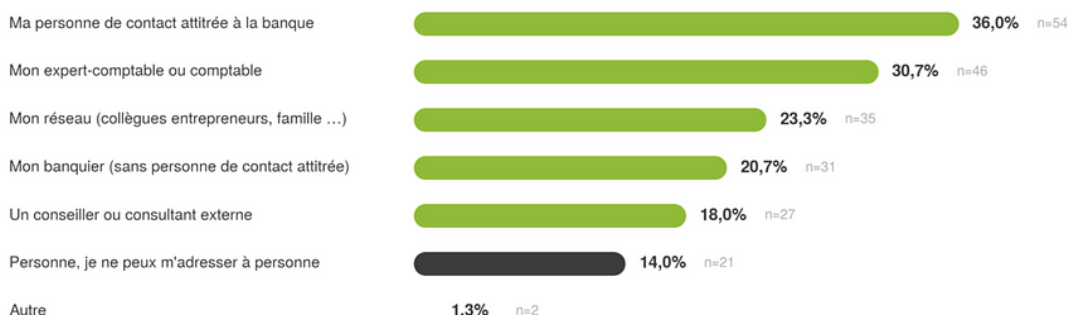
Le banquier, une oreille attentive

Au cours des 20 dernières années, le secteur bancaire a fortement évolué sous l'influence de la numérisation. Pour les opérations bancaires rapides, les gens utilisent d'ailleurs l'application fournie par leur banque.

Néanmoins, le conseil personnalisé d'un banquier reste crucial pour les dirigeants d'entreprises belges. Lorsqu'on leur demande ce qui est déterminant dans leur relation avec la banque, l'accent est mis sur l'aspect humain : 39 % des PME citent le conseil personnalisé et le contact comme facteurs déterminants, contre 33 % qui apprécient la rapidité d'accès aux services numériques. Qui plus est, pour 36 % des PME belges, l'interlocuteur attitré au sein de la banque est la première personne vers qui l'entreprise se tourne pour un avis. L'expert-comptable ou le comptable arrive en deuxième position avec 31 %, suivi du réseau personnel avec 23 %. La tendance est particulièrement marquée en Flandre, où 48,3 % des entreprises comptent sur leur banquier, l'expert-comptable se situant loin derrière. Les entrepreneurs francophones, eux, font plus souvent appel à des conseillers ou consultants externes (31,7 % contre 8 % en Flandre) et à un banquier, mais sans interlocuteur attitré (30,2 % contre 13,8 % en Flandre).

À qui pouvez-vous vous adresser pour un conseil ou comme partenaire de réflexion pour votre entreprise ?

Plusieurs réponses possibles.



Part des entrepreneurs ayant coché la réponse, en % des 150 entrepreneurs interrogés (n=150), classée par ordre décroissant.

Une agence spécialement dédiée aux entrepreneurs

L'étude révèle également que 14 % des entrepreneurs ont le sentiment de ne pouvoir s'adresser à personne pour des conseils. Crelan souhaite apporter une réponse à ce problème grâce à ses agences « Business », des agences spécialement destinées aux entrepreneurs belges et capables de traiter leur dossier de A à Z. Concrètement, grâce à ses 565 agences réparties sur l'ensemble du territoire belge, Crelan dispose de l'un des réseaux bancaires les plus étendus du pays. Parmi elles, 334 agences portent le label « Business », soit 59,12 % du réseau, et permettent ainsi aux entrepreneurs, aux indépendants et aux PME de bénéficier d'un accompagnement spécialisé à proximité de chez eux.

*« Pour les entrepreneurs, les conseils personnalisés d'un agent bancaire de confiance sont souvent irremplaçables. Le label "Business" distingue les agences qui peuvent accompagner un dossier d'entreprise de A à Z, grâce à une expertise reconnue et à une connaissance approfondie du monde entrepreneurial. Chez Crelan, cette proximité est essentielle : nos agents indépendants sont eux-mêmes des entrepreneurs. Ils sont profondément ancrés dans leur région, ce qui leur permet de comprendre concrètement les défis de leurs clients professionnels », déclare **Vincent Delhalle, Expert Business chez Crelan.***

Les agences dotées du label « Business » peuvent être retrouvées via ce lien :

<https://www.crelan.be/fr/trouvez-votre-agence>

À propos de l'enquête

Enquête en ligne réalisée par l'institut de sondage iVOX pour le compte de Crelan entre le 2 et le 10 juillet 2026 auprès de 150 collaborateurs de PME belges (1 à 250 salariés) chargés de la politique financière, occupant un poste financier ou ayant une bonne connaissance de la politique financière de leur organisation. La marge d'erreur maximale, sur un échantillon de 150 répondants, s'élève à 7,97 %. La question relative aux sources de conseil permettait de donner plusieurs réponses.

À propos du Groupe Crelan

Le groupe financier se classe au cinquième rang des banques de détail belges en termes de portefeuille de crédits en Belgique.

Le groupe Crelan est représenté par deux logos de banques : Crelan et Europabank. Au 31/12/2025, le groupe Crelan compte : 4.179 collaborateurs (tant les membres du personnel que les agents bancaires indépendants et leurs collaborateurs), 612 agences, 309.001 actionnaires coopérateurs, 1,7 million de clients et un total de bilan de 57 milliards d'euros. En outre, le groupe bancaire gère 45,2 milliards d'euros de dépôts de la clientèle, 18,3 milliards d'euros d'investissements hors bilan et soutient les ménages et les entreprises belges avec 51,3 milliards d'euros de crédits.

Contact presse :

Caroline Beauvois, Press & Corporate Communication Expert

Tél : + 32 (0) 475 82 09 34

Mail : press@crelan.be

Lisez tous nos communiqués sur : [Presse | Crelan](#)