

Faire vite : pourquoi les PME ont besoin de banques plus réactives

Tribune

Par Jean-Daniel Guyot, cofondateur et président du directoire de Memo Bank, nouvelle banque indépendante pour les PME.

Face à la crise sanitaire, les banques ont montré qu'elles étaient capables de réagir vite et bien. Elles se sont concentrées sur le prêt garanti par l'État et ont su simplifier leurs procédures d'octroi de financements pour répondre aux besoins immédiats des PME, qui ont donc goûté à une forme de vitesse et d'efficacité inédite. Mais comme dit le proverbe : chassez le naturel, il revient au galop... Les banques auront tôt fait de retomber dans l'ornière de leurs habitudes, où le temps long des décisions s'accorde mal avec les attentes des entrepreneurs. Alors, à quand la vraie révolution ? Changer de braquet pour changer la banque, c'est possible ; encore faut-il s'en donner les moyens. Accélérons !

La crise comme révélateur

Malgré une organisation perturbée par le confinement et le télétravail, les établissements bancaires se sont adaptés pour répondre aux demandes des entreprises dans les plus brefs délais. Il est vrai que le prêt garanti par l'État, en réduisant l'exposition au risque, a créé un terrain favorable et permis aux banques de casser leurs formalités habituelles : proactivité, prises de rendez-vous et réponses rapides, fichiers et signatures échangés par e-mail, fonds parfois crédités dans la semaine suivant le premier contact... Personne n'avait jamais vu pareille efficacité. Le risque étant que les PME y prennent goût. En effet, la crise révèle en creux la pesanteur ordinaire des procédures d'octroi de crédits. Il serait dommage de s'arrêter en si bon chemin et de ne pas chercher à reproduire cette vitesse dans un cadre plus « courant » et généralisé à tous types de financements.

La pesanteur en héritage

Car la frustration de l'entrepreneur face à son partenaire bancaire est encore trop souvent la règle. Outils obsolètes, valse des interlocuteurs, procédures kafkaïennes, documents papiers au kilo, chargés d'affaires sans prérogatives... Les banques ont certes à composer avec des pesanteurs héritées et des contraintes réglementaires fortes, mais on ne comprend pas bien la lenteur de certaines procédures et la difficulté à pivoter pour passer à la vitesse

supérieure. La banque de détail a entamé sa transformation il y a une dizaine d'années ; pour les indépendants et les TPE, les néo-banques sont en train de faire bouger les lignes ; mais pour les PME et les ETI, c'est une autre affaire. Il est temps de remiser les fax et de laisser « la banque à papa » au grand livre des images d'Épinal. Nous avons changé d'époque et de rythme ; il faut s'adapter. Ce qui ne veut pas dire qu'il faut céder au tout numérique, mais bien plutôt mettre la technologie au service de l'humain, c'est-à-dire dégager du temps utile pour construire une organisation adaptée et une vraie relation pérenne avec ses clients.

D'autant que l'accélération profite à tous. Casser les procédures ordinaires, abroger les lourdeurs administratives, changer d'outils, valoriser le conseil et les conseillers en leur donnant les moyens de répondre sans délai à leurs clients, ce n'est pas bon que pour les clients. C'est aussi bon pour les collaborateurs des banques qui travaillent avec des outils dépassés et voudraient aussi aller plus vite.

Le besoin de vitesse des PME

Aller plus vite pour répondre aux besoins des entrepreneurs et des dirigeants qui ne travaillent pas dans la même temporalité que leurs partenaires bancaires. C'est là où le bât blesse, précisément : les PME se construisent et se développent sur la réactivité et ne devraient pas avoir à s'adapter au temps des banques. L'erreur serait de croire qu'en cette période de ralentissement économique, les entreprises n'auraient pas besoin de vitesse et d'agilité, et de substituer ainsi une lenteur de circonstance à une lenteur systémique. Les freins sont moins conjoncturels que culturels : il n'y a pas que pour le PGE que les entrepreneurs sont en droit d'attendre une réponse dans les deux jours pour un projet de financement.

De fait, les besoins des PME ont évolué ces dernières années, et de manière plus rapide encore avec la crise sanitaire qui a notamment conduit de nombreuses entreprises à une numérisation au pas de course. Or, qu'elles aient achevé ou non leur transition numérique, les entreprises ont de toutes façons besoin du soutien et de l'efficacité de leur partenaire bancaire pour tenir la distance ou se transformer. Aux banques, donc, de montrer la voie et de se transformer aussi. La rapidité ne doit pas être qu'une réponse à l'urgence mais bien plutôt un principe général de fonctionnement à même de restaurer la confiance des PME.