

COVID-19 : Les banques s'appuient sur la RSE pour renouveler l'expérience bancaire en période de crise

La pandémie COVID-19 a touché tous les secteurs et les banques n'ont certainement pas été épargnées. Leur situation aujourd'hui est cependant très différente de celle à laquelle elles ont été confrontées lors de la crise financière de 2008-09. Les banques étaient largement perçues comme une grande partie du problème. Cette fois-ci, elles sont au coeur de la solution en agissant en tant qu'intermédiaires pour les programmes d'assistance gouvernementale et en proposant également des actions concrètes, et ce dans un objectif de relance économique, mais aussi d'accompagnement de leurs clients.

La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) s'inscrit alors, en ces temps difficiles, comme un accélérateur pour renforcer plus que jamais les relations clients. Elle se définit par la capacité d'une entreprise à tenir ses engagements que ce soit avec ses clients, ses fournisseurs ou encore sur les questions liées à l'environnement, dans le respect de ses valeurs.

La RSE se place au coeur de la stratégie puisqu'elle influe positivement sur l'image de marque et la réputation d'une entreprise, elle devient donc une priorité et se mesure particulièrement dans un contexte de crise.

Comme nous le savons, la pandémie de Coronavirus a principalement impacté les commerçants, restaurants, bars ou encore d'autres professionnels, contraints de ralentir voire même d'arrêter leur activité lors des périodes de confinement. La majorité de ces entreprises ont un crédit en cours, un bail professionnel, des dettes ainsi que des échéances de remboursement à régler tous les mois. Dans ce contexte, les clients ont besoin d'avoir un partenaire bancaire plus humain, capable de faire preuve de solidarité, d'engagement et d'empathie. Ces leviers psychologiques peuvent être exploités dans la « nouvelle expérience bancaire » et la RSE peut nettement contribuer à alimenter cette nouvelle image d'une banque moins froide et institutionnelle.

Depuis le début de la crise sanitaire, la majorité des banques s'est alliée au gouvernement et mobilisée pour la mise en place du Prêt Garanti par l'État. Les banques ont fait preuve de flexibilité et de réactivité, notamment en généralisant les différents dispositifs du gouvernement tels qu'un assouplissement des services de crédit via le report des échéances de remboursement allant jusqu'à 6 mois, la facilité d'obtention d'un prêt ou encore l'annulation des frais et des pénalités pour les clients en difficulté.

D'autres grandes banques ont souhaité se différencier en proposant des services sur mesure avec un réaménagement des horaires d'ouverture de leur agence et une prise en charge rapide sous 48h pour les demandes urgentes de leurs clients professionnels.

Des services de médiation de crédit ainsi que des correspondants téléphoniques sont également disponibles pour accompagner et orienter les clients professionnels.

Certaines banques ont également mis en place des programmes de prêts spécifiques afin de limiter au maximum les dégâts. Par exemple, la banque Société Générale propose un prêt supplémentaire flexible avec un aménagement des modalités de remboursement. Le client peut ainsi décider de rembourser son prêt en une fois au bout d'un an ou faire un remboursement progressif s'étalant sur 5

ans s'il n'a toujours pas la capacité financière. Ainsi cela permet aux entreprises de gérer leur trésorerie en bénéficiant de plus de souplesse.

C'est également le cas de Bpifrance qui accorde également un « prêt rebond » à taux 0 allant de 10 000 à 300 000 euros cumulable avec le PGE (prêt garanti par l'Etat) et destiné aux très petites et moyennes entreprises. D'autres dispositifs d'aide comme le « prêt atout » avec une enveloppe financière plus élevée de 5 millions d'euros pour les PME, des garanties bancaires ou encore des financements spécifiques aux entreprises exportatrices ainsi qu'aux start-up en cours de levée de fonds sont octroyés.

BNP Paribas a, quant à elle, doublé ses investissements en fonds propres à 4 milliards d'euros pour soutenir les PME et ETI et ainsi maintenir une relation de confiance sur la durée.

Dans cet élan de solidarité, les banques ont vraisemblablement joué un rôle « social » pour limiter les faillites d'entreprises et résister aux difficultés financières de leurs clients, mais à quel prix ? D'après la Banque Centrale Européenne, la deuxième vague du coronavirus sera plus conséquente pour les banques car elles s'exposent à d'importants risques de perte en capital à cause des impayés ou des prêts non remboursables.

Bien que cette crise soit chaotique pour les deux parties (banques, clients), il est important de souligner que c'est en poursuivant cette démarche solidaire que les banques gagneront la confiance de leurs clients, et pérenniseront ainsi leurs (nouvelles) relations.