

Mobilisation des banques pour faire face à la crise

Les institutions bancaires ont vu une hausse de leurs prestations avec les demandes de prêts spéciaux de la Confédération. Elles ont pris des dispositions afin de répondre le plus rapidement et le plus efficacement possible à leurs clients.

LAUREN HOSTETTLER

«Les banques n'ont pas été concernées par les fermetures, mais elles ont été soumises aux recommandations sanitaires de l'OFSP», annonce Edouard Cuendet, directeur de la fondation Genève Place Financière. «Le télétravail a été mis en place à une large échelle. Les préoccupations étaient les mêmes dans tous les établissements et portaient sur l'adaptation du système informatique la maîtrise des cyberrisques, la disponibilité des PC portables ou la surcharge de travail pour les équipes de support. La mobilisation a été extraordinaire pour répondre à la clientèle, que ce soit pour les personnes physiques ou pour les entreprises.»

Hausse des demandes

UBS a identifié deux périodes dans la mise en œuvre des crédits Covid-19. Tout d'abord, il a fallu gérer dans des temps record les crédits de facilité I¹ pour les PME. Les demandes émanant de grandes structures pour des crédits de facilité II², réclamant une analyse complète des dossiers, ont exigé plus de temps, car 15% des montants alloués ne sont pas cautionnés par la Confédération et requièrent une analyse de crédit approfondie. Début mai, UBS avait traité plus de vingt-trois mille demandes dans le cadre du programme fédéral de crédits aux PME et accordé plus de 2,5 milliards de francs à ce titre. «En dix jours,

UBS a octroyé deux fois plus de crédits qu'en une année», annonce Alexandre Prêtre, responsable de la clientèle entreprises chez UBS Genève. Les prêts de facilité I sont sans intérêt. Leur taux peut toutefois être modifié en mars de chaque année. «Les jours qui ont suivi l'annonce du Conseil fédéral concernant les prêts de facilité I ont vu le nombre de demandes exploser. Des permanences durant le week-end ont été mises en place afin de répondre rapidement aux clients. Actuellement, Credit Suisse traite encore des demandes quotidiennes liées au Covid-19, mais leur nombre et l'urgence ont fléchi, car le délai court jusqu'au 31 juillet», indique Carole Nachbauer, responsable des PME pour Credit Suisse à Genève. «Les prêts de facilité II prennent plus de temps, car ils exigent davantage d'informations sur la situation des entreprises qui les demandent. Les montants sont plus élevés, avec des engagements et une vision sur le long terme, ce qui nécessite un contact étroit entre la banque et le client afin de rédiger une demande la plus correctement calibrée. Au 8 mai, seulement 6% des crédits octroyés représentent les crédits de facilité II, pour un montant de seize millions de francs, contre deux cent cinquante millions pour les crédits de facilité I.» Carole Nachbauer rappelle toutefois que l'activité régulière de la banque n'a pas cessé depuis mars. «Des crédits ordinaires

continuent d'être demandés, ainsi que toutes les opérations financières utiles au bon fonctionnement des entreprises, comme les opérations de change de devises. En ce qui concerne les investissements, nous nous trouvons dans une logique d'attente, car il est peu évident de se projeter actuellement. Des analyses de rachats d'entreprises sont également en cours.»

La Banque cantonale de Genève (BCGE) a également poursuivi son activité commerciale habituelle durant cette période: «La BCGE a accepté, dans certaines circonstances, des reports d'amortissement. Elle a octroyé de nouveaux crédits à des entreprises peu affectées ou à des projets immobiliers en préparation», décrit Lydia Albrecht, directrice adjointe. «Les demandes de financement remplissant les critères fédéraux ont été nombreuses et continuent à arriver, mais à un rythme décroissant.» Depuis le lancement du programme des crédits cautionnés, la BCGE a octroyé plus de mille six cents crédits pour un montant moyen unitaire de l'ordre de nonante-cinq mille francs.

Transition numérique réussie

Edouard Cuendet se félicite de l'efficacité et de la solidarité entre tous les acteurs de la branche. «Cet exercice à grande échelle a permis beaucoup d'échanges et de coordinations

entre les établissements et les autorités. La clientèle, aussi bien privée que commerciale, s'est plutôt bien adaptée aux dispositions prises par les banques. Les clients ont gardé confiance», estime-t-il.

Chez UBS, trois cents personnes géraient l'octroi de crédits-relais Covid de facilité I. Ils étaient même six cents durant les premières semaines après les décisions du Conseil fédéral. «Cent robots ont été impliqués dans les démarches. Leur rôle a notamment consisté à alléger les opérations administratives: envoi d'e-mails de confirmation, ouverture de comptes ad hoc, etc.», détaille Alexandre Prêtre. Au niveau du groupe, 95% des collaborateurs ont la possibilité de travailler à domicile, partout dans le monde. «Dans le segment de la clientèle entreprises à Genève, la faculté de travailler hors du bureau était instaurée depuis deux ans, notamment lors des déplacements professionnels. Cela a énormément aidé à mettre ce système en place pour tous les collaborateurs, car les outils avaient été testés et ont pu fonctionner dès le premier jour. Nous avons seulement dû augmenter rapidement la taille des bandes passantes avec l'augmentation du trafic des données», précise Alexandre Prêtre. «Les équipements informatiques pour le télétravail étaient disponibles et prêts, ce qui a facilité la décision d'imposer aux collaborateurs le travail à domicile. La crise a été un déclencheur de cette transition. Avant, le télétravail était possible, mais peu répandu», note Carole Nachbauer. La banque indique que 90% des employés ont travaillé à domicile pendant la crise. «La majorité des collaborateurs juge cette expérience positive.»

Pour Credit Suisse, la coordination avec les autorités, la mise en place et le traitement des crédits relais a suscité la création d'une task force qui a mobilisé à ses débuts quelque six cents personnes. Les processus digitaux de traitement des demandes ont été très performants. «Peu de manipulations étaient nécessaires, ce qui a permis de travailler rapidement si toutes les données transmises par les entreprises étaient correctes», précise Carole Nachbauer. La BCGE a maintenu des effectifs les plus élevés possibles sur le lieu de travail durant le confinement. Les collaborateurs ayant besoin de travailler depuis chez eux en avaient la possibilité. La banque a maintenu ses vingt et une agences ouvertes et a assuré un accompagnement sur mesure par téléphone pour la clientèle entreprise. «Afin de répondre à l'afflux élevé de demandes, les équipes commerciales et opéra-

tionnelles en charge des clients entreprises ont été étoffées grâce au renfort de collègues d'autres départements», raconte Lydia Albrecht.

À l'heure du déconfinement, une volonté d'agir par paliers se dessine. «Cela se fera plus ou moins rapidement, selon chaque établissement et avec une certaine flexibilité», indique Edouard Cuendet. Pour lui, le retour des clients sera progressif et la question des voyages d'affaires n'est pas encore d'actualité. «Cela dépendra notamment de l'ouverture des frontières.» «Depuis le 11 mai, un retour progressif a été initié», ajoute Alexandre Prêtre. «Un système de rotation d'équipes scindées

permet de n'avoir que 50% des employés dans les bâtiments.» La BCGE, de son côté, ne prévoit pas de pérenniser le télétravail dans les mois à venir au-delà du strict nécessaire pour garantir le respect de la distanciation sociale et des normes d'hygiène. «La banque aménage ses espaces, permettant de redéployer l'ensemble de son personnel sur site prochainement», indique Lydia Albrecht. ■

¹ Les crédits de facilité I, garantis à 100% par la Confédération pour un an jusqu'à cinq cent mille francs, ne doivent pas dépasser 10% du chiffre d'affaires de l'entreprise et sont remboursables sur cinq ans. Leur taux d'intérêt actuel est de 0%.

² Les crédits de facilité II couvrent les sommes jusqu'à vingt millions de francs. Ils sont garantis à 85% par la Confédération avec un taux d'intérêt actuel de 0,5% sur cette part.

Finance durable, un atout pour Genève

Edouard Cuendet admet que le secteur tertiaire se trouve un peu moins touché que d'autres. Il espère que la place financière genevoise contribuera à la reprise. «Cette crise oblige à réfléchir de manière prospective, en termes d'innovations technologiques et d'activités. Je pense notamment à la finance durable, une occasion unique pour le canton. Il s'agit d'être compétitif et de garder des emplois.» Pour ce faire, des mesures d'accompagnement doivent être mises en place, avec des conditions cadres – juridiques et fiscales – attractives. «Il faut en particulier abolir le droit de timbre de négociation, ainsi que l'impôt anticipé, qui portent préjudice au marché suisse des capitaux et empêchent l'émission d'obligations dans notre pays. La création d'obligations vertes – *green bonds* – est ainsi freinée», indique-t-il. Un projet visant la suppression partielle de ces impôts est actuellement en consultation jusqu'au 10 juillet prochain. La fondation Genève Place Financière a fait de la finance verte une priorité stratégique, en collaborant activement avec l'Association suisse des banquiers, Swiss Sustainable Finance et Sustainable Finance Geneva. Le Conseil fédéral et les organisations onusiennes sont aussi impliqués dans cette démarche commune, concrétisée lors du premier Building Bridges Summit en octobre 2019 à Genève.



LA CRISE donne la possibilité de réfléchir à l'avenir: la fondation Genève Place Financière a fait de la finance durable une de ses options stratégiques.