

## COMMENT FAIRE AVEC MON(MA) BANQUIER(ÈRE) ?

La relation entre votre PME et votre banque (ou vos banques si vous en avez plusieurs) est essentielle pour vous comme pour vos banquier(ère)s.

C'est d'abord une relation de partenariat qui vous lie, avec pour objectif commun la pérennité et le développement de votre PME, autour de l'identification des besoins de votre activité et vos projets. La banque vous conseille et s'efforce de vous apporter des solutions, elle recherche pour vous des services et des financements adaptés en réponse à vos attentes.

### CREER LA CONFIANCE

Votre relation avec votre banque est d'abord fondée sur la confiance. Vous travaillez avec elle et vous lui confiez l'activité financière de votre PME parce que vous connaissez ses produits et services, qu'ils sont adaptés à votre activité et parce que vous connaissez votre conseiller(ère) bancaire et d'autres experts de votre banque.

Votre banque a aussi confiance dans votre PME : votre conseiller(ère) vous connaît, il comprend votre activité et il partage, avec ses responsables au sein de sa banque, la stratégie que vous conduisez dans votre entreprise. Votre banque vous accompagne dans vos besoins réguliers, dans vos nouveaux projets, et peut-être aussi dans des périodes où l'activité est plus tendue.

### DIALOGUER ENSEMBLE

Pour que la relation de confiance soit réciproque entre vous et votre banquier(ère), vous devez d'abord échanger ensemble en toute transparence sur votre PME : passer en revue la période écoulée, vos perspectives d'activité, la stratégie poursuivie et les besoins de financement qui peuvent en découler. Votre banque a besoin d'une information claire sur votre entreprise et d'échanger sur votre stratégie afin d'anticiper les réponses possibles.

---

*A savoir : si votre PME a plusieurs banques, vous pouvez entretenir ce dialogue en bilatéral avec chacun de vos conseillers ou vous pouvez également les réunir pour croiser les informations disponibles, leurs points de vue et leurs observations. Ces réunions peuvent prendre la forme de « réunions de transparence » souvent utiles pour présenter vos bilans annuels, vos projets à venir et les estimations de financement qui vous seront utiles pour les mener à bien.*

---

### ANTICIPER LES PROJETS OU LES DIFFICULTÉS

Une des clés dans votre relation réside aussi dans l'anticipation... Il est plus facile que vous, patron de PME, échangiez directement en amont avec votre conseiller(ère) bancaire sur des opportunités que vous identifiez (développement sur de nouveaux produits ou marchés, opération de croissance externe ...) et plus encore si vous rencontrez une

quelconque difficulté. Plus tôt vous serez entrés en contact, mieux vous pourrez rechercher des solutions ensemble ; la panoplie de ces solutions sera aussi plus étendue.

**Attention :** *en cas de difficultés, dissimuler la réalité à son banquier ou essayer de « gagner du temps » n'est général pas bénéfique. En effet, vous vous empêchez alors de rechercher des solutions viables : cela contribue à détériorer les relations.*

Le dialogue avec votre banquier(ère) s'appuie sur la communication de données fiables : vous avez besoin de clarté dans la gestion de votre PME pour savoir où vous allez. Votre banque doit aussi avoir accès à des données réalistes sur votre entreprise, son activité et ses perspectives, pour adapter ses réponses possible en termes de financement. Différents tableaux de bord sur votre PME qui feront l'objet d'échanges : plan de financement, trésorerie, prévisionnels<sup>1</sup>... Ces éléments peuvent être préparés avec vos conseils (comme votre expert-comptable). Ils serviront lors des entretiens de suivi réguliers entre votre banque et votre PME, ainsi qu'en appui des demandes de financement.

---

**A savoir :** *Au-delà des données sur l'entreprise, l'entretien avec votre banquier peut se dérouler « in situ » dans votre PME. Vous pourrez utilement détailler les spécificités de l'entreprise, de votre secteur d'activité ou encore des profils de clientèle sélectionnés. Votre banquier(ère) aura aussi une vision plus transparente et pratique.*

---

## GERER LES DESACCORDS

Comme pour toute relation (celles avec vos clients, vos fournisseurs, les autres entreprises de votre secteur...), les différences de vues sont toujours possibles entre vous et votre banquier(ère). En premier lieu, il faut essayer de vous rencontrer au plus vite et exposer les points de vue afin de rechercher la meilleure solution avec votre conseiller(ère). Si les points de vue divergent toujours, vous pouvez demander à rencontrer un(e) autre responsable de votre banque ou contacter le service de relation clientèle.

---

**A savoir :** *Si votre entreprise a un besoin de financement que vous n'avez pas obtenu par votre banque et que vous jugez votre démarche légitime, vous avez la possibilité de solliciter l'intervention de la médiation du crédit aux entreprises, en déposant une demande depuis le site internet : [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr). Ce dispositif, créé fin 2008, permet de rechercher des solutions possibles aux difficultés de trésorerie et de financement des entreprises et des PME, avec les médiateurs nationaux et départementaux et la participation active des banques, qui ont nommé des correspondants dans chacun des leurs réseaux. En 2017, la médiation du crédit aux entreprises, avec les banques, a permis de rechercher des solutions de financement pour à peine plus de 2 300 entreprises (-17% de saisines en un an) avec un taux de réussite de 2 sur 3.*

---

en savoir plus : [www.aveclespme.fr](http://www.aveclespme.fr)



---

<sup>1</sup> C'est aussi l'occasion de faire un état des lieux de l'évolution des commandes clients, du plan commercial et des grands projets de votre PME : développement, investissements, nouveaux marchés, évolution numérique, innovation, conquête de marché à l'export...