



CeFiP^{ASBL}
Médiateur du crédit



KeFiK^{VZW}
Kredietbemiddelaar

Médiation du crédit

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2009

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	p3
Analyse qualitative du processus de médiation	p6
Données quantitatives	p16
Perspectives et recommandations	p19
Conclusions	p23

Le dispositif de médiation du crédit a été créé par le Ministre des Finances et la Ministre des PME et des Indépendants dans le cadre du Plan de relance de l'économie du Gouvernement fédéral et du Plan fédéral pour les PME, en réaction immédiate à la crise financière et économique



AVANT-PROPOS

Après douze mois de fonctionnement, et deux rapports intermédiaires à ses autorités de tutelle, le service de Médiation du crédit et de l'assurance-crédit du Centre de Connaissances du Financement des PME publie son rapport d'activités 2009.

Le dispositif de médiation du crédit a été créé par le Ministre des Finances et la Ministre des PME et des Indépendants dans le cadre du Plan de relance de l'économie du Gouvernement fédéral et du Plan fédéral pour les PME, en réaction immédiate à la crise financière et économique qui touchait notre pays de plein fouet, avec un risque important de crise du crédit pour les entreprises.

Le dispositif était opérationnel dès février 2009. En effet, il s'agissait à l'époque, comme aujourd'hui encore, d'offrir une aide rapide et efficace aux entreprises qui ont à faire face à des problèmes de financement dans ce contexte de crise économique majeure. La médiation du crédit aux entreprises telle qu'elle a été mise en œuvre en Belgique, en France et tout récemment en Allemagne, est d'ailleurs considérée par l'Organisation de Coopération au Développement Economique comme une des meilleures réponses des pouvoirs publics pour juguler l'impact de la crise mondiale sur le financement des PME.

Le Gouvernement a confié la gestion effective du dispositif de médiation du crédit au Centre de Connaissances du Financement des PME (CeFiP ASBL). Cette nouvelle mission s'ajoute au « mission statement » historique du CeFiP qui consiste à centraliser l'ensemble des informations en matière de financement des PME, à servir de plateforme de mise en réseau et d'échange destinée aux acteurs du financement des PME ainsi qu'à exploiter son savoir et le mettre à disposition des autorités publiques, des entreprises et de leurs organisations représentatives, du monde académique, de la presse et du grand public.

Fort de l'efficacité du dispositif, le Ministre des Finances a souhaité étendre la mission de médiation du CeFiP à l'assurance-crédit.

Inspiré de l'expérience française, le service de Médiation n'en reste pas moins un concept tout à fait original, tant en termes de structure qu'en termes de fonctionnement. En effet, au fil de cette première année d'existence, le Médiateur et les collaborateurs du CeFiP n'ont eu de cesse de dynamiser et d'optimiser la gestion opérationnelle ainsi que le suivi des dossiers entrants, d'établir un réseau de contacts au plus haut niveau avec les partenaires bancaires et institutionnels fréquemment sollicités, basé sur la confiance et la durabilité, et de renforcer l'efficacité du dispositif (réunions formelles et informelles avec les parties entrant en ligne de compte dans le traitement des dossiers reçus, contacts systématiques avec les entreprises demandeuses dans des délais réduits, etc.).

Fort de l'efficacité du dispositif, le Ministre des Finances a souhaité étendre la mission de médiation du CeFiP à l'assurance-crédit, dès septembre 2009, dans la foulée de la mise en place de BELGACAP, le système de complément d'assurance-crédit public géré par le Fonds de participation.

Si l'on met en perspective les données quantitatives qui figurent à la fin de ce rapport d'activités, le nombre de demandes traitées et le taux de réussite, avec les ressources qui lui sont dédiées, notamment les ressources humaines, l'efficacité du dispositif est incontestable. En pratique, le service de médiation du CeFiP se compose, outre le Médiateur lui-même, de 2 économistes à temps plein et d'un assistant administratif à mi-temps. Ce sont donc 4 personnes qui traitent l'ensemble des demandes reçues au niveau national.

Le motto du Médiateur consiste à répondre efficacement et rapidement aux besoins et attentes des entreprises faisant appel à lui, restant ainsi fidèle à sa devise qui veut qu'aucune d'entre elles ne reste seule face à ses difficultés. Qualité du service, approche individualisée et rapidité d'intervention sont les valeurs qui sous-tendent le service de Médiation du CeFiP.

Avec la publication de ce rapport d'activités, le CeFiP ambitionne de fournir un aperçu complet de la complexité du processus de médiation du crédit et de l'assurance-crédit au regard de ses principaux aspects : investissement en temps conséquent, besoin crucial d'informations fiables émanant

des entreprises demandeuses, création/restauration d'un climat de confiance favorisant le dialogue entre les différentes parties impliquées dans le dossier, dépendance du Médiateur dans sa relation avec les banques et moyens opérationnels limités.

Le rapport se base sur l'expérience, sur des exemples concrets. Il met l'accent sur les réussites majeures en les replaçant dans leur contexte, en décrivant l'environnement particulier, parfois délicat, dans lequel opère le Médiateur.

Enfin, ce rapport d'activités, en tant que document de référence, fait partie intégrante de la stratégie de communication du CeFiP et de son dispositif de médiation. La communication vers le plus grand nombre d'entreprises sera d'ailleurs le premier objectif du Médiateur pour 2010. L'enjeu consiste à ce que toute entreprise, toute entité économique ayant à faire face à un problème d'accès au financement sache que le service de médiation du CeFiP est à sa disposition et, partant, à maximiser la contribution du dispositif au soutien de l'activité économique belge dans son ensemble.



Frédéric LERNOUX
Administrateur délégué du CeFiP ASBL



Chris DAUW
Médiateur du crédit

Analyse qualitative du processus de Médiation

1) CONTRAINTE TEMPORELLE

Pour être optimal, le processus de médiation implique un important investissement en temps et en énergie de la part du Médiateur et des collaborateurs du CeFiP.

Il importe de souligner que la durée de traitement peut varier de quelques jours à plusieurs mois en fonction des spécificités des dossiers. Les raisons sont multiples :

- Le dossier réceptionné est parfois incomplet et ne permet pas tel quel de procéder à une analyse précise de la situation de l'entreprise concernée ;
- Le niveau de complexité du problème mentionné, la précarité financière de certaines entreprises ou encore le montant du crédit sollicité sont tels qu'un entretien en vis-à-vis avec le Médiateur est préalablement requis, en vue de déterminer la marche à suivre optimale quant à la résolution du dossier ;
- Les relations entre l'entreprise demandeuse et sa banque sont précaires ou rompues, de sorte que le rétablissement du dialogue nécessite de nombreux échanges avec et entre les partenaires : contacts électroniques et/ou téléphoniques, entretiens en vis-à-vis avec le Médiateur, réunion de concertation mettant l'ensemble des parties concernées autour de la table, etc. ;
- La négociation avec la banque implique souvent la réintroduction d'un dossier de demande de crédit (dans le chef de l'entreprise demandeuse), lequel doit être précis, fondé et étayé. Une fois constitué et soumis à la banque, le comité de crédit de la banque concernée statue sur la nouvelle demande.

En règle générale, une entreprise sollicitant le soutien du Médiateur ne peut toutefois pas se permettre de faire face à de longs délais de traitement, car d'une part, son besoin de financement doit souvent être rencontré à très court terme et, d'autre part,

le Médiateur est toujours saisi d'un dossier qui préexiste à son intervention. Tous les dossiers sont donc urgents. Le Médiateur en est conscient et met tout en œuvre afin de réduire les délais d'attente. Des outils ont été créés ou améliorés au cours de cette première année de fonctionnement :

- Simplification des formulaires de demande de médiation du crédit et de l'assurance-crédit ;
- Premier contact avec l'entreprise demandeuse garanti endéans les 5 jours ouvrables suivant la réception du dossier ;
- Multiplication des relations avec les partenaires institutionnels (banques, assureurs-crédit, parastataux ou autres organismes régionaux) et collecte de points de contact au sein des banques les plus importantes ;
- Accompagnement dans la rédaction et examen du dossier de demande de crédit proposé par l'entreprise concernée ;
- Conseils et informations liés à des situations spécifiques (procédure de réorganisation judiciaire, indemnisation pour travaux de voirie, obtention de plans d'apurement).

Néanmoins, la réduction des délais de traitement ne dépend pas uniquement de la bonne volonté du Médiateur ou de la bonne organisation du service de médiation du CeFiP. Les entreprises faisant appel à lui ont également un rôle crucial à jouer.

En effet, si les services du Médiateur s'efforcent d'agir vite (accusé écrit endéans les 2 jours ouvrables suivant la réception du dossier, premier contact téléphonique/électronique dans les 5 jours ouvrables suivant l'envoi de l'accusé de réception, contacts réguliers avec les points de contact bancaires ou avec les assureurs-crédit, etc.), force est de constater que certaines entreprises ayant sollicité l'appui du Médiateur du crédit, rechignent par la suite à lui transmettre les informations indispensables au traitement de leur dossier.



Relances téléphoniques ou électroniques font parties du quotidien du service mais elles restent trop souvent sans réponse, ce qui débouche inévitablement à la clôture anticipée du dossier. Sans un dossier construit et étayé (description précise du problème encouru, de la relation avec la banque ou l'assureur-crédit, de la demande exacte formulée au Médiateur, de la santé financière de l'entreprise, etc.) il est impossible d'aboutir favorablement dans des délais courts. Dans le même sens, un dossier correctement documenté porté par un entrepreneur qui s'implique totalement aura naturellement plus de chances de trouver une issue positive.

2) FIABILITÉ DE L'INFORMATION

En plus d'être complète, l'information fournie au Médiateur doit être conforme à la réalité. Cette remarque peut sembler anecdotique, mais il n'en est rien. Le travail de vérification et de contrôle est inhérent au travail du Médiateur et de son équipe. Approximations, oubli d'éléments essentiels, voire omissions plus ou moins volontaires, ne sont pas rares et dès lors, il convient en effet de faire preuve de discernement afin de s'assurer que l'on dispose d'une connaissance objective de l'ensemble des éléments du dossier.

Au cours de cette première année de fonctionnement, un accent tout particulier a été mis sur l'analyse et la vérification des données émises par les entreprises demandeuses. La pratique permet de mettre en lumière plusieurs cas dans lesquels un problème de fiabilité de l'information s'est clairement manifesté :

- Transmission de données comptables présentant de sévères lacunes : omission de certaines dépenses inhérentes à la clôture de l'exercice comptable (impôt, évaluations, gonflement artificiel des résultats observés, etc.) ;
- Procédés contraires à la bonne pratique : niveau de trésorerie anormalement élevé, compte courant gérant actif, financement des investissements au détriment du paiement des dettes fournisseurs ;
- Transmission de données prévisionnelles trop optimistes : croissance annuelle

du chiffre d'affaires irréaliste, diminution injustifiée des coûts, impact d'un financement bancaire non répercuté sur les charges financières annoncées ;

- Cas concrets mettant en lumière un problème de transactions illicites ou de pratiques contraires à la gestion en bon père de famille.

Ces éléments constituent autant de freins au travail du Médiateur. Ils peuvent entraîner la dégradation de la relation de confiance nécessaire entre ses services et les entreprises le contactant. Le manque de fiabilité de l'information affecte aussi le comportement de la banque, au risque de décrédibiliser les entreprises dans la situation financière déjà souvent délicate.

Compte tenu de ces éléments, l'équipe d'analystes du service de médiation s'efforce d'informer au mieux les entreprises sur la nécessité de disposer d'informations complètes et qui correspondent à la réalité. Le service les invite (dans la mesure du possible) à retravailler les données en vue de donner une image aussi fidèle que possible de leur situation et, notamment de leur situation financière.

Il s'agit d'une réelle mission de « conseiller » par laquelle le Médiateur contribue à la bonne instruction du dossier afin de maximiser les chances de trouver une issue favorable à la demande de financement.

3) CRÉATION/RESTAURATION D'UN CLIMAT DE CONFIANCE ENTRE LES DIFFÉRENTES PARTIES

Au cours de ces 12 premiers mois d'activité, le Médiateur a souvent été contacté par des entreprises dont les relations avec le partenaire bancaire ou avec l'assureur-crédit étaient manifestement dégradées.

Lorsque le Médiateur est saisi de problèmes concernant des crédits existants, la qualité des relations avec les partenaires financiers dépend en grande partie du respect, ou à l'inverse du non-respect, des engagements contractuels préalablement conclus. Ceci influence directement le degré de complexité de sa mission.

Ce principe peut être modélisé par la typologie suivante à laquelle on peut associer un niveau de complexité croissant au niveau de la médiation.

- Les engagements sur les crédits en cours de l'entreprise demandeuse sont respectés – faible niveau de complexité de l'intervention du Médiateur ;
- L'échéancier prévu contractuellement pour le remboursement de prêts préalablement obtenus n'est pas respecté, mais le retard constaté est exceptionnel ou dû à un événement inattendu (accident du gérant, résultat comptable et/ou niveau de trésorerie inopinément en baisse, mauvaise communication entre la banque et son client, etc.) – niveau moyen de complexité de l'intervention du Médiateur ;
- L'échéancier prévu contractuellement pour le remboursement est fréquemment dépassé; le retard constaté est injustifié et/ou les perspectives d'amélioration sont douteuses – niveau élevé de complexité de l'intervention du Médiateur ;
- Le non-respect récurrent des engagements contractuels mène à des mises en demeure répétées, voire à la dénonciation des prêts en cours – niveau élevé de complexité de l'intervention du Médiateur ;
- La banque transmet le dossier à son service recouvrement, un huissier est dépêché pour procéder à la saisie – niveau très élevé de complexité de l'intervention du Médiateur.

L'état de la relation entre la banque et son client affecte donc directement le processus de médiation.

Par ailleurs, le moment « choisi » par l'entreprise pour saisir le service de Médiation est également déterminant. Plus tôt le Médiateur intervient pour débloquer une situation, plus les chances de succès sont importantes.

Le Médiateur s'efforce de restaurer un climat de confiance entre les parties, constituant ainsi la base d'un dialogue constructif et productif. Cette tâche n'est pas toujours aisée. En effet, elle présuppose un examen minutieux des arguments avancés

par les parties qui s'opposent, afin d'isoler le point, voire les points de divergence ainsi que les éléments susceptibles de favoriser la reprise du dialogue.

A nouveau, il s'agit d'un processus très consommateur en temps impliquant d'éventuels déplacements successifs, qui fait appel aux capacités de négociation de l'ensemble des interlocuteurs réunis autour de la table.

Néanmoins, cet investissement personnel conséquent de la part du Médiateur et de l'équipe du CeFIP a l'avantage de se solder très souvent par une reprise réelle du dialogue, le plus souvent avec, à terme, une solution concrète qui est acceptable tant pour la banque que pour l'entreprise.

Pour faciliter la restauration d'un climat de confiance, le Médiateur a pu, dès son entrée en fonction, compter sur une réelle dynamique positive et volontariste entre ses services et la plupart des institutions bancaires belges. Généralement, une personne de référence a été désignée comme interlocuteur privilégié du Médiateur ce qui permet de faire le lien avec les directeurs d'agences locales, les analystes du comité de crédit ou toute autre personne liée à la banque et ayant un rôle à jouer dans le dossier concerné. Le Médiateur souligne d'ailleurs la pro-activité de ces points de contact.

Il convient également de souligner la volonté des différents acteurs et/ou intervenants d'aller vers une rationalisation des « guichets ». Le Médiateur du crédit aux entreprises et l'Ombudsman des banques ont vu leur rôle clairement distingué. Le Service de Médiation Banques - Crédit - Placements est compétent dans le traitement des plaintes d'ordre général (relationnel, contractuel, juridique, etc.) mettant en jeu une institution bancaire particulière, tandis que le Médiateur a pour principale mission de trouver des solutions, voire de régler des différends commerciaux, mettant directement en jeu le financement des entreprises.

Dans le même temps, les deux services se sont engagés à renforcer leur coopération chaque fois que cela s'avère opportun. Ainsi, la gestion des plaintes et/ou demandes

d'intervention en lien avec l'activité commerciale bancaire, anciennement dévolue à Febelfin, a récemment été transférée vers les deux services référencés, accroissant encore les possibilités de synergie. En effet, si la mission de chacun d'eux est clairement distincte comme évoqué ci-dessus, la frontière entre leurs compétences respectives est parfois mince, de sorte qu'il convient d'assurer une parfaite communication, ainsi que des espaces de coopération/collaboration entre les deux dispositifs, dans le strict respect de leurs règles de fonctionnement respectives et spécifiques. Un projet de gentlemen's agreement établissant les responsabilités de chacun et encadrant le partenariat est en cours d'élaboration.

En outre, il conviendra de renforcer encore dans les mois à venir les relations établies au cours de cette première année, que ce soit avec les partenaires bancaires, services de médiation de tous types ou autres institutions, en vue de favoriser et fluidifier le dialogue entre les entreprises demandeuses et l'interlocuteur ad hoc.

4) DÉPENDANCE RELATIVE DU MÉDIATEUR DANS SA RELATION AVEC LES BANQUES ET ASSUREURS-CRÉDITS

Grâce aux excellentes relations établies entre le Médiateur et les institutions qui entrent en jeu dans le processus de médiation, de nombreux dossiers trouvent une solution. Néanmoins, il convient de souligner que la décision finale reste du ressort exclusif des institutions financières.

Cependant, au fil du temps, le Médiateur s'est forgé d'une solide réputation et on constate qu'il dispose d'un réel pouvoir de négociation. Même si ses avis n'ont aucune force contraignante, c'est un facilitateur de crédit. Et en tout état de cause, le Médiateur doit préserver son indépendance afin d'évaluer les cas qui se présentent à lui de manière impartiale et optimale.

Néanmoins, cette indépendance qui est une force peut également être une source de frustration dans la mesure où le service de Médiation se conforme aux avis et décisions rendus par les institutions financières (notamment bancaires). En d'autres

termes, si après réexamen du dossier, la banque ou l'assureur-crédit décide de ne pas se rallier à l'avis du Médiateur ou de faire fi de son intervention, ce dernier n'a d'autre choix que de clôturer en l'état.

Nonobstant, il convient de préciser qu'une convention entre le service de médiation du crédit du CeFiP et Febelfin régit les relations entre les banques et le Médiateur du crédit avec un ensemble de procédures uniformes applicables à tout le secteur bancaire belge. Dans ce cadre, un avis défavorable doit d'être motivé bien qu'il importe que le degré de confidentialité dans la transmission des informations entre les banques et la médiation soit préservé.

5) RESSOURCES AFFECTÉES AU DISPOSITIF

Par souci d'efficience, le service de médiation dispose actuellement de ressources opérationnelles calculées au plus juste par rapport aux besoins.

Le service de médiation du crédit du CeFiP est en charge de l'ensemble des demandes d'intervention sur tout le territoire national. A titre de comparaison, son homologue français dispose quant à lui de nombreux intermédiaires départementaux, principalement liés au réseau de la Banque de France, dans une optique de décentralisation et de proximité.

Si elle est économe en termes de ressources, humaines et financières notamment, la centralisation du service à Bruxelles entraîne inmanquablement moins de proximité par rapport aux demandeurs. Par ailleurs, la plupart des ressources disponibles sont affectées aux tâches spécifiques de la médiation.

Au cours de cette première année de fonctionnement, les ressources humaines et financières dédiées aux aspects information et communication ont été réduites à l'essentiel avec principalement la création d'un site web www.mediateurducredit.be, l'impression et la distribution de folders de présentation du dispositif, la création et la mise en ligne d'un banner web, des interviews, la publication d'insertions dans les journaux et revues généralistes et spécialisés, la rédaction et la diffusion de deux

rapports d'activités intermédiaires et des participations ponctuelles à des événements liés au financement des entreprises. Mais encore trop peu d'entreprises semblent avoir connaissance de l'existence du Médiateur (d'après le dernier baromètre du CeFiP, seulement 30% des entreprises belges disposent de cette information).

La communication et l'information sont des aspects essentiels qui devront donc être développés tout au long de 2010. A cet égard, le CeFiP consacrera plus de moyens à la promotion de son dispositif de médiation du crédit et de l'assurance-crédit. Sur ce dernier aspect, le CeFiP a reçu la mission de médiation de l'assurance-crédit en septembre 2009 et force est de constater que très peu d'entreprises ont sollicité son intervention dans ce domaine alors que le retour du terrain laisse croire que bon nombre d'entre elles sont confrontées à des suppressions ou à des réductions de couverture.

Dans un contexte économique encore fragile, il est primordial que les entreprises connaissent l'existence d'un dispositif qui est en mesure de les soutenir en cas de difficultés d'accès au crédit. Le dispositif de médiation du crédit du CeFiP devra jouer son rôle à plein. Il est donc primordial que les entreprises sachent qu'elles peuvent bénéficier de son soutien et comment saisir le Médiateur.

6) RÉUSSITES MAJEURES

De manière générale, le CeFiP remplit sa mission de médiation du crédit avec un taux de réussite moyen avoisinant les 70 %. Le Médiateur peut se prévaloir d'avoir débloqué de nombreux dossiers, de nombreuses situations, dans un contexte parfois difficile, parfois désespéré pour la survie de l'entreprise.

Anecdotique mais symptomatique, une entreprise confrontée à l'huissier chargé de procéder au recouvrement de sommes impayées jusqu'alors a été tirée d'affaire en 48 heures ; un record !

Un entrepreneur qui essayait un refus de toutes les institutions financières qu'il avait contactées parce qu'elles estimaient que le financement demandé était bien trop élevé et que l'investissement était démesuré a pu concrétiser son projet sans devoir en réduire la voilure.

Des entreprises se sont vues accorder un allongement des délais de remboursement, des plans d'apurement négociés, des crédits préalablement refusés. D'autres ont bénéficié d'une attitude mieuxveillante de leur banque en termes de garanties permettant ainsi la réalisation du montage financier du projet.

Le Médiateur a orienté les porteurs de projets vers les mesures publiques ou semi-publiques qui facilitent l'accès au crédit pour les entreprises, notamment les interventions en quasi-capital du Fonds de participation ou de la SOWALFIN, les interventions en garanties proposées au niveau régional par PMV, le Fonds bruxellois de garantie ou la SOWALFIN, les produits spécifiques des Investis, les réseaux de Business angels.

Ainsi, de nombreux projets d'investissement utiles au développement/à l'extension de l'activité ont pu voir le jour, le financement de la croissance a pu être assuré, débouchant ainsi sur la préservation voire la création d'emplois.

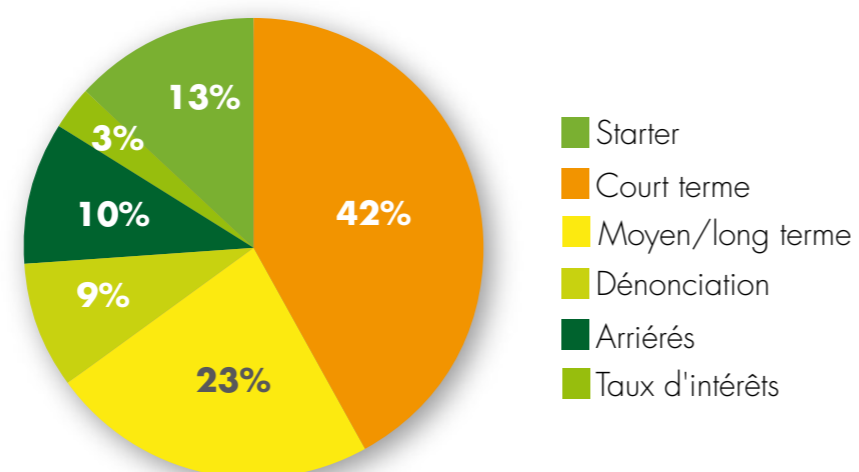
A. DONNÉES PRINCIPALES

- 65 millions d'euros d'encours de crédit traités en médiation
- 2100 équivalents temps plein en jeu
- 260 entreprises en médiation
- 3 dossiers irrecevables
- 166 dossiers finalisés et 1338 emplois préservés
- 69 % de taux de réussite et 88 % d'emplois préservés

B. NATURE DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les problèmes les plus rencontrés sont :

- besoin de fonds à court terme (42 %) exemple : paiements fournisseurs
- besoin de fonds à moyen et long terme (23 %) exemple : investissement matériel
- problèmes liés au démarrage d'une activité (starter : 13 %)
- arriérés de paiements (10 %) exemples : TVA, ONSS
- dénonciations de crédits existants (9 %)

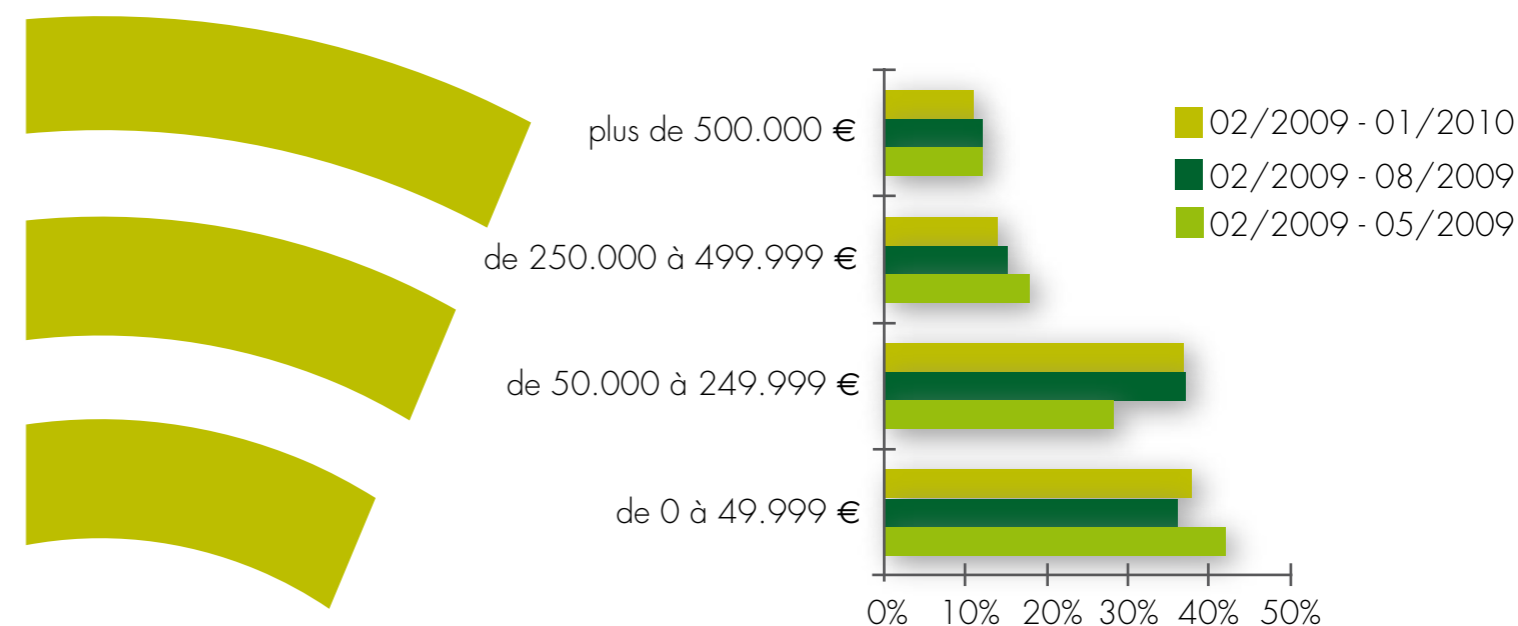


C. TYPOLOGIE DES ENTREPRISES CONCERNÉES

- 98 % des entreprises en médiation sont des PME de moins de 50 salariés.
- Les entreprises du secteur du Commerce (30 %), de la Construction (14 %), des Services (13 %) et de l'Artisanat (11 %) sont les plus nombreuses à saisir le médiateur du crédit.

D. NIVEAU DES ENCOURS DE CRÉDIT TRAITÉS EN MÉDIATION ET ÉVOLUTION TEMPORELLE

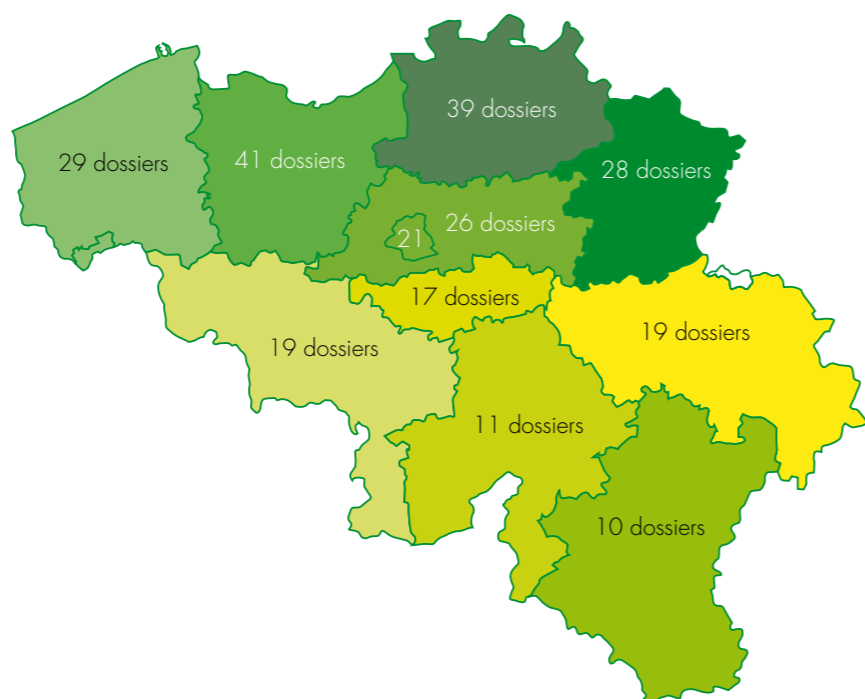
- Les encours de crédit traités en médiation se répartissent comme suit :
 - de 0 à 49.999 € : 38 %
 - de 50.000 à 249.999 € : 37 %
 - de 250.000 à 499.999 € : 14 %
 - plus de 500.000 € : 11 %.
- Le niveau médian des encours traités est de 75.000 €.
- Le niveau moyen des encours traités est de 306.580 €.



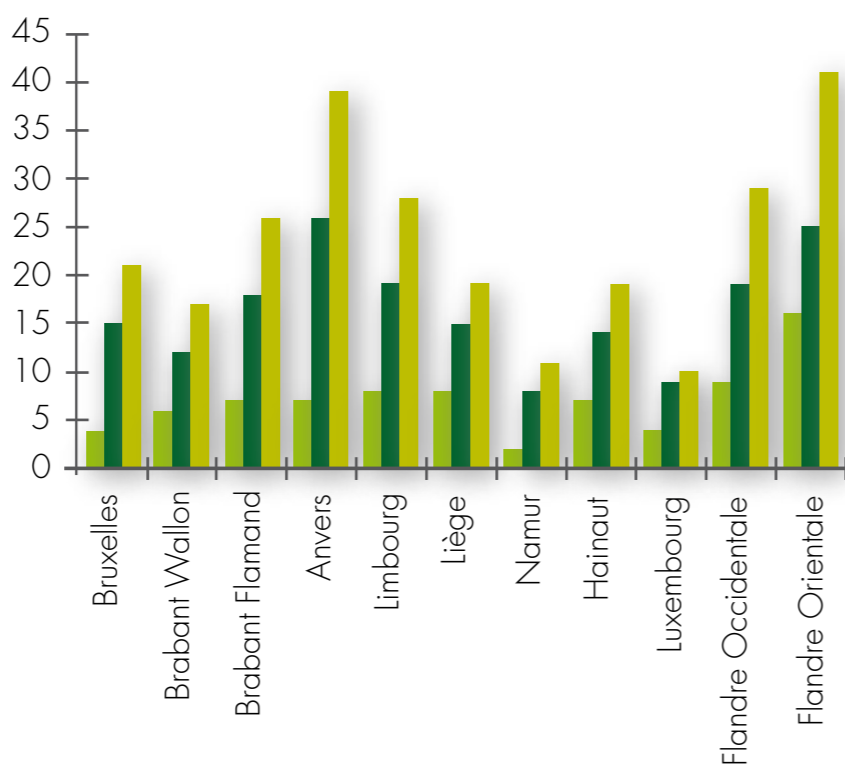
03

CHAPITRE 3 Perspectives et recommandations

E. RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES DOSSIERS EN MÉDIATION ET ÉVOLUTION TEMPORELLE



■ 02/2009 - 01/2010
 ■ 02/2009 - 08/2009
 ■ 02/2009 - 05/2009



A) D'UN DISPOSITIF CONJONCTUREL À UN SERVICE STRUCTUREL

Durant cette première année de fonctionnement, le service de médiation du crédit du CeFiP a œuvré dans un contexte économique fortement perturbé. La ligne de conduite fixée lors de la création de la médiation du crédit, à savoir « ne laisser aucune entreprise seule face à ses problèmes », a été suivie sans relâche. Elle sera évidemment maintenue à l'avenir dans un climat que nous espérons tous plus propice au développement de notre économie.

Avec les premiers signes de relance, on peut probablement tabler sur une augmentation de la demande de crédits dans les prochains mois. Or le tissu économique en général et les PME en particulier sortent fragilisés de la crise de 2008 – 2009.

Plus que jamais en 2010, il conviendra d'être attentif aux conditions d'accès au crédit pour les entreprises afin d'éviter au maximum les entraves aux projets de création et de développement d'activités économiques qui, il faut l'espérer, ne manqueront de voir le jour.

Le CeFiP ne s'assigne aucun objectif quantitatif en termes de dossiers traités en 2010, mais il a donné à sa tutelle l'engagement de principe de mettre en œuvre les ressources nécessaires au traitement de chaque dossier dont son service de médiation serait saisi.

D'abord conçu comme un outil conjoncturel, la médiation du crédit a été assurée par le CeFiP à financement inchangé. Les ressources financières affectées à la gestion opérationnelle de la médiation du crédit ont un impact direct sur les autres activités d'étude, de recherche, de publication et d'information du Centre.

La plus-value d'un dispositif structurel de médiation du crédit semble faire l'unanimité tant en Belgique qu'au niveau international. Si cela devait se confirmer au niveau belge, un financement, lui aussi structurel, adapté aux besoins du dispositif s'avérerait indispensable.



D'un point de vue qualitatif, le service de médiation du CeFiP évaluera ses processus et procédures avec pour priorités le maintien de la souplesse, la flexibilité et la rapidité dans le traitement des dossiers. De manière générale, la dynamique managériale et opérationnelle continuera à évoluer avec la maximalisation de la satisfaction client comme finalité.

B) DÉVELOPPEMENT DE L'AXE INFORMATION – COMMUNICATION

Dans un contexte économique restant difficile, le dispositif de médiation du crédit du CeFiP devra jouer son rôle à plein et il est primordial que les entreprises connaissent l'existence d'un service qui est en mesure de les soutenir en cas de difficultés d'accès au crédit.

A cet égard, la communication fera l'objet d'une attention toute particulière en 2010 afin de renforcer la notoriété du dispositif de médiation du crédit du CeFiP. Les actions suivantes sont d'ores et déjà planifiées :

- Organisation d'un colloque international sur « La médiation du crédit en Belgique et en France : Bilan et perspectives » le 11 février 2010 à Bruxelles, réunissant un public composé de banquiers, de personnalités politiques, d'académiques et d'autres acteurs économiques de grande envergure ;
- Réalisation d'une enquête (mars 2010) visant à mesurer la connaissance des outils d'aide aux entreprises proposés par le CeFiP, ainsi qu'à étudier le comportement des entreprises dans le cadre spécifique de l'assurance-crédit ;
- Préparation de rapports d'activités périodiques présentés à la presse ;
- Renforcement des synergies avec le réseau bancaire via une communication accrue des principaux résultats enregistrés auprès de chaque institution financière. Développement du réseau de contacts avec les assureurs-crédit nationaux ;
- Contacts périodiques et réunions de travail avec les fédérations professionnelles et interprofessionnelles ainsi qu'avec le monde académique ;
- Rapport périodique aux autorités fédérales de tutelle, visant à émettre de nouvelles recommandations susceptibles de renforcer la mission.

Le vade-mecum du financement des PME du CeFiP, ouvrage pratique et exhaustif pour tout savoir sur le financement des entreprises et réussir le financement de ses projets, est disponible depuis février 2010. Dans le travail de constitution du dossier de financement, cet ouvrage accompagne idéalement l'entrepreneur et ses conseillers. Il permet de structurer la réflexion, d'envisager toutes les opportunités pour optimiser la structure financière de l'entreprise ou du projet. Le médiateur intervient toujours en aval, lorsque les difficultés pour obtenir le financement se font jour. Cependant, le vade-mecum n'en reste pas moins un guide de référence sur lequel il peut s'appuyer pour trouver des solutions spécifiques et tenter de concilier les parties.

C) RENFORCER LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES DE LA MÉDIATION ET DÉVELOPPER LE RÉSEAU

Au-delà des aspects d'information et de communication, il convient de garder constamment à l'esprit que, si la médiation s'articule autour de nombreux paramètres, le contexte relationnel dans lequel elle prend place est probablement le plus important d'entre eux. Il influence directement la qualité du processus de la médiation et les chances de succès. Le Médiateur mettra tout en œuvre pour renforcer les relations avec les institutions bancaires et les assureurs-crédits, à la recherche de partenariats, de synergies et de gains d'efficacité.

Le CeFiP portera une attention particulière au renforcement de la collaboration de son service de médiation du crédit avec tous les opérateurs publics ou parapublics, à tous les niveaux de pouvoirs, qui ont pour objectifs de soutenir l'activité économique et/ou qui facilitent l'accès au crédit pour les entreprises. Avec eux également les synergies sont évidentes et immédiatement porteuses.

D) CONSCIENTISER LES DEMANDEURS

Le processus de médiation ne peut être efficace sans le concours et l'implication des demandeurs. Il convient de conscientiser et responsabiliser les candidats à la Médiation. La première démarche doit venir des entreprises demandeuses elles-mêmes qui, in fine, sont les seules détentrices des clés du succès. Une préparation rigoureuse du

dossier est obligatoire. La relation entre le Médiateur et l'entreprise doit être basée sur la confiance et la fiabilité. Plus que jamais, le Médiateur invite les entrepreneurs à être proactifs et à prendre leur situation à bras le corps au moindre signal d'alarme.

E) RENFORCER L'ENCRAGE INSTITUTIONNEL

Le CeFiP s'attachera à accroître la reconnaissance du service sur la scène économique et financière belge. La rationalisation des « guichets » telle qu'évoquée plus haut est un bon indicateur du positionnement du CeFiP comme référence en matière de médiation du crédit aux entreprises en Belgique.

A ce titre, le développement de la récente collaboration structurelle entre le service de médiation du CeFiP et le Service de Médiation Banques - Crédit - Placements constituera un axe stratégique. Le CeFiP intensifiera ses contacts avec d'autres services de médiation qui seraient susceptibles de collaborer avec lui lorsqu'ils sont saisis de problématiques liées à l'accès au crédit.

Avec ses autorités de tutelle, le CeFiP envisagera l'opportunité d'asseoir le fonctionnement de son dispositif de médiation du crédit sur des bases formalisées, voire légales et/ou réglementaires. Nonobstant, il conviendra de veiller à ne pas alourdir les procédures de traitement des dossiers en préservant souplesse, rapidité et flexibilité qui font la force du dispositif.

F) ACTEUR DE LA « SECONDE CHANCE »

La réforme de la responsabilité du banquier dispensateur de crédit vis-à-vis du failli portée par la Ministre des PME et des Indépendants dans le cadre du Plan PME constitue une avancée majeure pour faciliter l'accès des entrepreneurs faillis qui souhaitent rebondir.

Pour aller plus loin, la Ministre met en place un projet pilote « accompagnement du financement de la seconde chance » au niveau du Fonds de participation. Le Médiateur du crédit a été sollicité afin de réaliser une campagne d'information - sensibilisation du secteur bancaire sur le financement de la seconde chance.

04

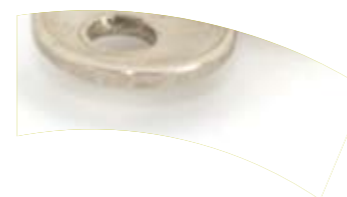
CHAPITRE 4 Conclusions

Tout comme en 2009, « aucune entreprise ne restera seule face à ses difficultés d'accès au financement » en 2010. Le CeFiP s'y engage.

Dans un contexte économique que l'on espère plus porteur en 2010, on assistera probablement à une augmentation des demandes de crédit. Les premiers signes de reprise économique se font sentir mais les entreprises ont subi les conséquences de la crise de plein fouet. Elles sortent fragilisées de cette période de fortes turbulences. Il conviendra d'être particulièrement attentifs aux conditions dans lesquelles les entreprises, les PME en particulier, ont accès au financement. Le CeFiP et son service de médiation du crédit seront à leurs côtés.

Créé dans des circonstances spécifiques pour rencontrer d'urgence la problématique de l'accès des entreprises au financement dans une situation proche de la crise du crédit, le dispositif de médiation du crédit a joué son rôle de manière efficace avec 65 millions d'euros d'encours de crédit traités en médiation, 166 dossiers finalisés avec 69% de taux de réussite et 1339 emplois équivalent temps plein préservés. Mais la nécessité d'un outil permanent qui survive à la crise fait désormais l'unanimité. D'autres pays comme l'Allemagne et les Pays-Bas nous ont d'ailleurs emboîté le pas récemment en créant des dispositifs similaires. De conjoncturel, le service de médiation du CeFiP doit évoluer vers un outil structurel au bénéfice des entreprises et de l'économie belge avec comme corolaire des ressources adaptées afin d'assurer son bon fonctionnement.

L'axe communication et information sera renforcé. Il en ira de même pour la collaboration avec les partenaires bancaires, les assureurs-crédit, le Service de Médiation Banques - Crédit - Placements ou d'autres services de médiation qui seraient saisis de dossiers qui relèvent des compétences du Médiateur du crédit.



CeFiP^{ASBL}  KeFiK^{VZW}
Médiateur du crédit Kredietbemiddelaar

Médiateur du crédit | rue de Ligne 1, 1000 Bruxelles
mediateurducredit@cefip-kefik.be