

Rapport d'activité de la Médiation du crédit aux entreprises:

Situation nationale consolidée au 5 mai 2009

I. Mission Statement

Dans le courant de l'année 2008, les turbulences sur les marchés financiers ont fortement affecté le marché interbancaire. Ces perturbations se répercutent sur les entreprises, se traduisant par un impact négatif sur les conditions d'octroi de crédit: surenchérissement des coûts, exigence de garanties importantes, voire refus de crédit.

Le suivi de ces questions est essentiel, car il convient d'éviter une crise du crédit aux entreprises qui, faute de financement adéquat, ne pourraient plus jouer le rôle moteur qui est le leur dans le développement de l'économie réelle. Avec de ce fait, des conséquences fort dommageables sur l'environnement socio-économique, et en particulier sur l'emploi tant salarié qu'indépendant.

C'est pourquoi les autorités de tutelle ont confié au CeFiP asbl (Centre de Connaissances du Financement des PME) le rôle de médiateur du crédit aux entreprises. Cette mesure s'inscrit dans le cadre du plan fédéral pour les PME et, plus généralement, dans le plan de relance de l'économie du Gouvernement fédéral.

Concrètement, le service de médiation est accessible à toute entreprise : chef d'entreprise, commerçant, artisan, profession libérale, entrepreneur individuel qui rencontre des difficultés de financement et ne parvient pas à les résoudre. Ces entreprises peuvent saisir le Médiateur du crédit, Monsieur Chris Dauw, via le site web, par téléphone via un numéro gratuit ou par courrier.

De manière opérationnelle, les service du médiateur remplit les fonctions suivantes :

- Assurer un point de contact pour chaque entrepreneur rencontrant des problèmes de financement et ne laisser aucune PME seule quand elle est confrontée à un problème de financement. La devise est «Aucune entreprise ne doit rester seule face à ses difficultés».
- Analyser les dossiers et examiner leur situation de manière concrète en vue de proposer des solutions chaque fois que cela est possible et saisir le gouvernement de tous problèmes majeurs non résolus et, le cas échéant, proposer des solutions pour les rencontrer.
- Faciliter le dialogue et la concertation entre les entreprises et leurs organismes financiers.
- Informer sur les mesures de soutien public à l'économie et se concerter avec les organismes ad hoc.
- Jouer le cas échéant, un rôle de médiation avec les autres pouvoirs publics (receveurs fiscaux, parastataux de sécurité sociale...).
- Assurer un reporting périodique vers les autorités, y compris en émettant des suggestions et recommandations.

II. Le Médiateur du crédit : 10 semaines après la création du dispositif

1. Philosophie du service du médiateur

Un maximum de souplesse dans le traitement des dossiers est d'une importance capitale. Le service de médiation du crédit n'offre pas de solution type mais recherche l'efficacité. Ce qui importe, c'est de trouver la meilleure solution dans un délai raisonnable.

Les dossiers acceptés en médiation sont des dossiers que nous pouvons qualifier de « sérieux », reposant sur des bases financières défendables et présentant de réelles perspectives d'avenir, étant entendu que le médiateur ne transformera jamais un mauvais dossier en un bon dossier.

Les fondamentaux qui régissent le fonctionnement du service du médiateur sont l'expertise, l'objectivité, l'indépendance et l'impartialité. De même, le médiateur privilégie la cordialité et le débat plutôt que le conflit entre la banque et l'entreprise. Véritable interface entre la banque et l'entreprise, il facilite le dialogue ou très souvent le rouvre.

Il s'appuie principalement sur son expérience et son expertise du milieu financier, sur son autorité morale et son indépendance conférée par le mandat qu'il a reçu du gouvernement, pour émettre des pistes de solutions adéquates. Notons à cet égard que le médiateur n'a pas de réel pouvoir contraignant mais que son rôle est plus un rôle de sage, indépendant, qui conseille les demandeurs de crédit et les banquiers.

Chaque dossier soumis au médiateur a ses spécificités et nécessite dès lors un traitement adapté au contexte, à la situation de l'entreprise, à son activité et à ses perspectives.

2. Le service de médiation en pratique

Les dossiers arrivent via la ligne verte et le site web, par le biais du formulaire de demande de médiation du crédit. Dès réception de ce document, l'entrepreneur reçoit un accusé de réception endéans les 5 jours ouvrables.

Le formulaire contient les informations essentielles, indispensables à une première analyse, incluant notamment un exposé du problème et les arguments des deux parties concernées. Le service prend alors contact par téléphone avec le demandeur pour aller plus loin dans l'instruction du dossier et personnaliser l'approche.

Au besoin, le médiateur peut proposer un entretien en vis-à-vis, que ce soit avec le demandeur et/ou son institution financière et ceci selon les modalités qui conviennent le mieux aux parties. De manière générale, le suivi du dossier ne repose sur aucune directive fixe et est apprécié au cas par cas. A nouveau, communication et souplesse sont de rigueur.

En toute logique un dossier est considéré comme clos lorsque la mission du médiateur débouche sur une solution favorable pour le demandeur ou lorsque, malheureusement, on se retrouve dans l'incapacité de trouver une solution au dossier. Un courrier est alors envoyé au demandeur afin de lui communiquer que les fondamentaux sur lesquels repose le dossier ne sont pas assez solides et de lui mentionner la clôture. Le dossier pourra toujours être rouvert en cas d'éléments neufs.

3. Les problèmes soumis au médiateur du crédit

Si le problème principal rencontré par les demandeurs est le refus d'octroi du crédit, le service du médiateur est confronté à une diversité de problèmes connexes tels que la pratique de taux d'intérêts particulièrement élevés, une exigence de garanties démesurées, trop de lourdeur administrative, ...

Ce qui intéresse le médiateur, c'est que tout dossier qui repose sur des fondamentaux solides trouve un financement à des conditions acceptables.

Les problèmes peuvent également provenir d'autres causes qui ne sont pas propres à la crise financière, mais qui entraînent également des problèmes d'acceptation sur le plan financier : versements de subventions ou d'indemnités tardifs, travaux de voirie freinant l'activité quotidienne, relations avec les administrations fiscales, ...

4. Contact avec les banques

Les relations avec les banques sont d'une importance capitale. L'objectif est de constituer le réseau le plus efficace pour accéder au bon interlocuteur et trouver une solution. C'est ici que se trouve la clef du succès.

Lors de la mise en place du service médiation, un contact systématique a été pris avec le top management de toutes les banques actives sur le territoire afin de les informer de l'existence du service et de nouer un contact privilégié. L'objectif était de pouvoir identifier les interlocuteurs les plus appropriés, susceptibles d'apporter des solutions rapides.

Avant que ce réseau ne soit constitué, le service a travaillé directement avec les agents locaux mentionnés par les demandeurs. Très rapidement, le constat a été que ces contacts étaient tout à fait cordiaux, mais n'aboutissaient généralement à aucune solution concrète.

Ceci a renforcé l'idée de l'opportunité de traiter directement avec des personnes pouvant prendre des décisions avec un regard neuf et étant à même de réviser une première décision.

Sans faire de procès d'intention, la réaction de certaines banques a été d'une lenteur peu propice à l'établissement d'un dialogue rapide et efficace. A l'heure actuelle, des réunions sont encore programmées, le médiateur aura établi le contact avec l'ensemble du secteur à la mi-juin, soit 4 mois après la mise en place du dispositif. Même si certains contacts privilégiés avec les banques sont en cours de structuration, l'impression selon laquelle le monde des banques éprouve certaines difficultés à intégrer le dispositif dans son fonctionnement est réelle. Cela freine le traitement des dossiers.

5. Contact avec le public et les entreprises

Depuis sa création, le médiateur a mené différentes actions de communication pour faire connaître son service, par le biais de la radio, de la télévision, des journaux et des magazines. Le médiateur du crédit a effectué une dizaine de présentations destinées à un large public. Un folder a été édité à 130.000 exemplaires distribués aux entreprises dans le courant du mois d'avril. Le site internet est régulièrement mis à jour, le formulaire a été simplifié et réorienté vers un document plus qualitatif.

Dans les prochains jours, le médiateur mènera une série d'actions d'information à l'attention des prescripteurs des entreprises - comptables, experts comptables, réviseurs d'entreprises - des fédérations professionnelles.

6. Contact avec les autorités et les institutions publiques

Le médiateur a des contacts réguliers avec les autorités et les institutions publiques, comme l'ONSS, l'administration fiscale et les principales institutions actives dans le soutien aux PME (Fonds de participation, Sowlfin et PMV). Dans le courant du mois de mai puis les mois qui suivront, des contacts sont planifiés avec les institutions de la Région de Bruxelles-Capitale et avec diverses d'institutions comme les organismes d'emploi et de formation au niveau régional.

7. Comment trouver une solution ?

Lorsque les relations entre la banque et l'entrepreneur s'enveniment, il est clair qu'un dialogue constructif doit être rétabli au plus vite. Il convient de mettre les parties autour de la table et d'envisager des propositions susceptibles de favoriser la reprise du dialogue. L'intervention d'une institution publique en cofinancement et/ou en garantie (Fonds de participation, Sowlfin, PMV, SRIB, ...) constitue un bon outil pour atteindre cet objectif. Tout l'art consiste à réaménager le dossier afin qu'il présente des caractéristiques plus à même de rencontrer l'adhésion de la

banque, tout en continuant à rencontrer les attentes du demandeur. Le service de médiation est le seul lieu où cette double approche, dialogue et réaménagement, peut se réaliser.

Il faut toutefois remarquer que même si l'on constate que les banques sont ouvertes au dialogue, la concrétisation d'une solution est souvent plus laborieuse ; les banques manifestant une certaine réticence pour avancer dans la direction du demandeur de crédit.

Ces propos peuvent être étayés par les données, en partie subjectives, suivantes :

- Les conditions de crédit nous semblent plus contraignantes qu'avant, notamment le PGI (Prix, Garantie, Information).
- Des échos en provenance du terrain laissent sous-entendre que la politique de crédit arrêtée au niveau de la banque est plus restrictive.
- 78 demandes ont été introduites en 10 semaines.
- Les baromètres CeFiP pour la période de novembre 2008 à mars 2009 démontrent une évolution négative de la perception des entrepreneurs vis-à-vis du financement bancaire.
- Même si les banques s'en défendent, les dynamiques d'octroi de crédit semblent tourner au ralenti et certaines d'entre elles tardent à collaborer activement avec le service du médiateur.

8. Conclusions

Le service médiateur du crédit a déjà acquis une bonne expérience en 10 semaines. Le service et le médiateur tendent à devenir un partenaire de référence dans le monde financier.

Tant les banques que le médiateur du crédit doivent traiter les dossiers de manière plus rapide, un suivi trop lent étant par essence très dommageable pour tout acteur économique.

Les dispositifs de soutien public à l'économie et au financement des entreprises jouent pleinement leur rôle en période de crise. Les produits des organismes publics (tant en capital qu'en garantie) permettent de trouver des solutions et facilitent l'octroi de crédits.

Le sentiment principal est que le service de médiation du crédit aux entreprises doit davantage s'attacher à remédier à la frilosité et/ou à l'attentisme de certaines banques à l'octroi de crédit, nécessaire au soutien de l'activité économique.

III. Examen quantitatif après 10 semaines de fonctionnement

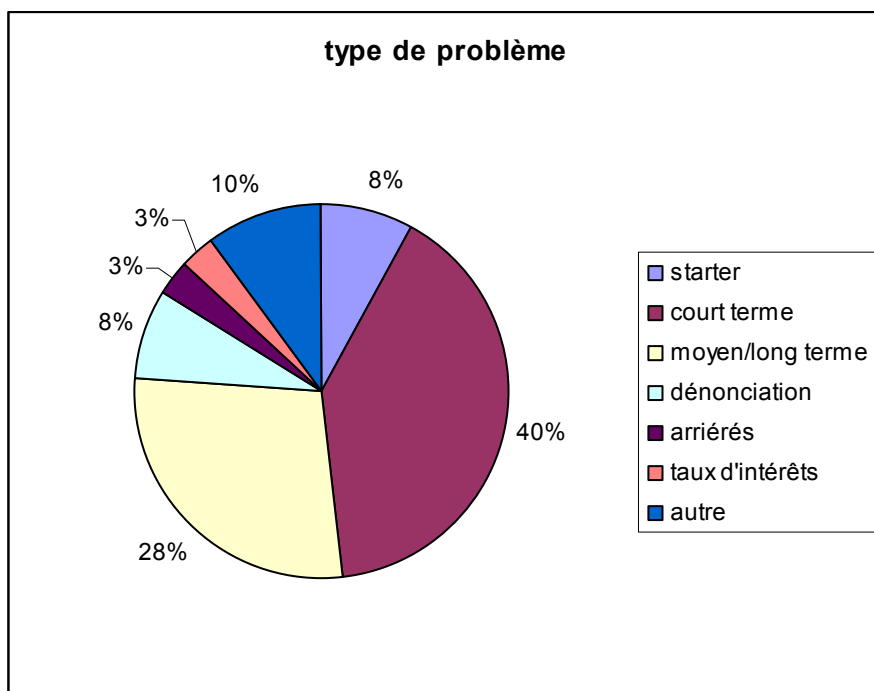
1. Données principales

- 37 millions d’euros d’encours de crédit traités en médiation
- 138 premiers contacts téléphoniques
- 537 équivalents temps plein en jeu
- 78 entreprises en médiation
- 1 seul dossier irrecevable
- 21 dossiers clôturés et 119 emplois préservés
- 76 % de taux de réussite et 92 % d’emplois préservés

2. Nature des difficultés rencontrées

Les problèmes les plus rencontrés sont :

- besoin de fonds à court terme (40 %) *exemple* : paiements fournisseurs
- besoin de fonds à moyen et long terme (28 %) *exemple* : investissement matériel
- problèmes liés au démarrage d’une activité (starter : 8 %)
- dénonciations de crédits existants (8 %).



3. Typologie des entreprises concernées

- 99 % des entreprises en médiation sont des PME de moins de 50 salariés.
- Les entreprises du secteur du Commerce (28 %), des Services (22 %) et de la Construction (18 %) sont les plus nombreuses à saisir le médiateur du crédit.

4. Niveau des encours de crédit traités en médiation

- Les encours de crédit traités en médiation se répartissent comme suit :
 - de 0 à 50.000 € : 42 %
 - de 50.000 € à 250.000 € : 28 %
 - de 250.000 € à 500.000 € : 18 %
 - plus de 500.000 € : 12 %.
- Le niveau médian des encours traités est de 80.000 €.
- Le niveau moyen des encours traités est de 500.000 €.

5. Répartition par province des dossiers en médiation

