



## Chris Dauw reconnaît que les banques traînent un peu les pieds

### Le médiateur du crédit dresse son premier bilan

Pour Chris Dauw, médiateur du crédit désigné par le fédéral voici deux mois et demi, les banques ont tendance à retarder les processus, qu'il s'agisse d'approuver de nouveaux crédits ou de discuter des dossiers problématiques qui lui sont soumis.

Les dossiers qui commencent à s'empiler sur le bureau du médiateur du crédit sont très hétérogènes. De la coiffeuse du coin qui a un souci avec son agence bancaire au plan d'investissement de 100 millions d'euros pour lequel le financement est difficile à boucler, l'éventail est large. «Et le paysage bancaire se reflète dans l'origine des problèmes des dossiers, précise Chris Dauw, même si certaines banques entraînent peut-être plus de demandes au médiateur du crédit que d'autres - mais il est encore trop tôt pour que je confirme cette première impression.»

Les problèmes qui lui sont soumis sont eux aussi divers : problèmes de liquidités ou de financement d'investissements, taux d'intérêt trop élevés ou contentieux avec la banque qui a dénoncé le crédit. «Le dernier baromètre du CeFip - le centre de connaissances du financement des PME créé par le fédéral dont je dépends- montrait en mars dernier que les petites entreprises ont le sentiment d'avoir un accès de plus en plus difficile au financement bancaire. Il y a un recul constant et clair de la confiance dans la possibilité d'obtenir du crédit. Les trois principaux problèmes ? Des demandes de garanties trop importantes, des frais ou des taux trop élevés, surtout quand on voit la diminution des taux de la Banque centrale européenne, et des demandes d'information qui retardent le processus.»

Si après examen, un cinquième environ des dossiers sont «désespérés», Chris Dauw espère avancer sur une solution dans les 80 % des cas restants. «Je ne suis pas là pour transformer un mauvais dossier en bon dossier, et je ne suis l'avocat de personne, souligne le médiateur du crédit. Mais dans la majorité des cas, je crois pouvoir aider. Lorsque je vois des crédits de caisse à 9,75 %, je pense que l'on peut trouver d'autres formules. Dans un dossier en contentieux, après une bonne discussion avec la banque qui a dénoncé le crédit, la porte est désormais ouverte à d'autres institutions financières, qui pourraient intervenir en syndication pour permettre à l'entreprise de nouveaux investissements.»

Les armes de Chris Dauw ? «Discuter, imaginer de nouveaux montages, faire appel à des garanties publiques, modifier le dossier pour qu'il devienne acceptable en réduisant le montant demandé ou en allongeant la durée du crédit, par exemple. Cela marche relativement bien dans les petits et les moyens dossiers. Dans les dossiers plus importants, il faut du temps, avec toutes les parties autour de la table, pour dégager une solution. Ainsi, j'ai le cas d'un hôtel qui fonctionne relativement bien, avec un patron très dynamique, qui veut sans cesse investir et a financé une partie des investissements déjà réalisés avec des crédits fournisseurs, qui ne sont pas faits pour cela. Le dossier est en train de se résoudre, en revoyant à la baisse le montant nécessaire.»

Des négociations qui prennent toutefois du temps, dans un contexte où les banques sont plutôt frileuses en matière de crédit. «J'ai le sentiment qu'elles retardent un peu le processus à toutes les étapes, note Chris Dauw. Les demandeurs se plaignent du fait que pour obtenir un accord, il faut souvent passer à un niveau hiérarchique plus élevé, qui retarde le processus et semble souvent plus frileux. De même, pour pouvoir travailler avec les banques, j'ai demandé à avoir dans chaque institution l'une ou l'autre personne de contact avec qui discuter, en plus du gestionnaire de dossier. Dans une ou deux grandes banques, que je ne veux pas citer, il a fallu beaucoup de temps pour mettre cela en place, ce qui m'a bloqué plusieurs semaines. Un effet d'inertie qui, me semble-t-il, est sans doute voulu.»

Chris Dauw a reçu 75 dossiers depuis son entrée en fonction. « Soit un dossier et demi par jour ouvrable, traduit-il. Est-ce beaucoup ? Est-ce peu ? Je trouve que ce n'est pas mal. » Mais au regard des 450 dossiers par semaine qui s'accumulent désormais sur le bureau du médiateur du crédit français, c'est fort peu !

Quand on lui fait observer qu'il est moins médiatique que son homologue français René Ricol, présent sur tous les fronts dans la presse audiovisuelle et écrite, Chris Dauw rétorque gentiment qu'il en va différemment de l'autre côté de la frontière linguistique. «Je suis passé au journal de 19 heures sur VTM et sur la VRT, et j'ai été interviewé sur Kanaal Z et sur Radio Eén, sans compter les exposés que j'ai donnés à gauche et à droite, explique Chris Dauw. En Flandre, je suis donc plutôt médiatisé. Par contre, il est vrai que l'intérêt est moindre côté francophone. Mais nous sommes en train d'envoyer 130.000 dépliant aux entreprises, via l'Unizo et l'UCM. Et il faut dire aussi que René Ricol a plusieurs mois d'avance, puisqu'il a été désigné dès le mois d'octobre.»

Surtout, le style, les missions ou les méthodes des deux hommes diffèrent. René Ricol a pour missions de venir en aide aux entreprises qui rencontrent des difficultés de trésorerie ou d'accès au crédit, mais aussi de s'assurer que le «pacte moral» passé entre l'Etat, qui les a sauvées, et les banques, qui doivent relancer le crédit, soit respecté. Le chef de l'Etat français n'a pas hésité à demander au médiateur de «s'adresser aux médias pour dénoncer les banques qui ne joueraient pas le jeu».

Chris Dauw, lui, privilégie clairement la méthode douce. «Je préfère la discussion à la dispute, souligne-t-il. Je ne suis pas à même d'imposer quoi que ce soit à qui que ce soit.» Il conserve toutefois un bâton derrière la porte si cette stratégie ne devait pas donner les résultats escomptés. «Si le dialogue ne marche pas, il serait logique d'utiliser l'argument que l'Etat a soutenu les banques, et qu'en retour, le rôle des banques est de soutenir l'économie en exerçant leur première fonction : accorder des crédits, précise Chris Dauw. Je prévois d'ailleurs un *reporting* très régulier vis-à-vis des ministres Reynders et Laruelle . » Avec la possibilité, alors, de faire pression sur les banques qui ne joueraient pas le jeu.

## **Quatre demandes sur cinq recevables La méthode douce... si elle fonctionne !**

Christine Scharff

Pressbanking S.A. – Rue de Birmingham 131 – 1070 Bruxelles, Belgique  
Tél: +32 2 526.90.40 – Fax: +32 2 527.88.35 – [www.pressbanking.com](http://www.pressbanking.com)

