

CRÉDIT | Colloque sur la médiation, organisé par le Cefip

## Le médiateur, un sauveteur d'entreprise

**Un an après l'instauration du service de médiation de crédit, le Centre de connaissances du financement des PME (Cefip) dresse un bilan et compare la situation belge à celle de la France, créatrice du concept.**

La France a été la première à proposer la mesure aux entreprises ; la Belgique a suivi. Dans le contexte de la crise financière et de la crainte de "credit crunch", le gouvernement fédéral a confié la mise en place d'un service de médiation de crédit au Centre de connaissances du financement des PME (Cefip), et plus particulièrement à Chris Dauw, l'actuel médiateur. Après un an d'expérience, le Cefip a tenu, dans le cadre d'un colloque, à faire le point croisé avec la France sur le succès de la mesure et sur les pistes à dégager pour l'avenir.

Un succès conforté par les chiffres...

Que ce soit en Belgique ou en France, les constats sont similaires : la mesure est un succès et a permis de répondre au besoin des entreprises. Les chiffres le confirment.

En Belgique, si après un mois, le médiateur du crédit se voyait confier 36 dossiers, après un an, 285 dossiers sont entre ses mains. Première conclusion de Chris Dauw : "C'est un signe qu'il y avait un problème urgent et qu'il perdure, puisque le nombre de dossiers augmente." Les secteurs les plus concernés sont le commerce (30 % des dossiers) et la construction (14 %). Quant aux montants en jeu, le niveau moyen des encours traités est de 306.850 €, et le niveau médian de 75.000 €. La connaissance des entrepreneurs est malheureusement en creux trop faible puisque seuls 30 % d'entre eux connaissent le service de médiation de crédit. Par contre, côté concrétisation des dossiers, il s'agit d'un franc succès puisque 70 % des cas reçus en médiation de crédit ont donné lieu à une solution. En France, les constats sont identiques (ce qui démontre bien que la médiation de crédit peut être considérée comme une réponse qui dépasse les frontières suite à la crise mondiale) : sur 21.382 dossiers présentés en un an, 14.831 ont abouti à une solution (soit 69 %). 80 % des entreprises

concernées occupent moins de 10 travailleurs. Le principal problème est la trésorerie. Selon Henri Jullien, médiateur délégué, directeur du réseau de la Banque de France, "l'important est également la sortie de crise : il faudra aborder la problématique des fonds propres, nouer des partenariats avec les fonds d'investissement pour travailler plus rapidement et restaurer un dialogue entre les banques et les entreprises."

Une bonne pratique à recommander au niveau international

Suite à ce bilan sur les expériences nationales, deux experts internationaux se sont succédé pour donner leur avis : Sergio Arzeni, directeur au Centre pour l'entrepreneuriat, les PME et le développement local de l'OCDE et Jean-Noël Durvy, directeur de la Politique d'innovation à la DG Entreprises et Industrie de la Commission européenne. Pour Sergio Arzeni, c'est très clair, la médiation de crédit constitue une bonne pratique, et cela pour cinq raisons. L'objectif premier des réponses qui devaient être données à la crise était de sauvegarder des emplois. Grâce à la médiation de crédit, près de 200.000 emplois ont ainsi été sauvegardés en France, et près de 2.000 en Belgique. Ensuite, cette mesure permet de restaurer la confiance entre les banques, les entreprises et l'État car "sans confiance, pas d'entrepreneuriat, pas d'innovation, pas de croissance." Or, on le sait, l'impopularité des banquiers était un phénomène préoccupant.

Troisièmement, il était important de proposer une mesure qui permette de sortir de la logique de standardisation et d'apprécier la situation de chaque entreprise au cas par cas. Quatrièmement, il fallait, dans ce climat de méfiance, rapprocher les structures d'accompagnement des entreprises et des banques. Enfin, les résultats parlent d'eux-mêmes. Cette mesure répond à une attente tant des entreprises que des banques, puisque le succès est au rendez-vous. Selon une enquête de la Commission européenne, les conditions d'octroi de prêt se sont alourdies et les banques sont plus frileuses. Certes, Jean-Noël Durvy a rappelé que les règles bancaires de Bâle II ont obligé les banques à couvrir leurs actifs. La Commission européenne promeut différents services tels que Jeremie (Ressources européennes communes pour les PME), Cap recherche et Capital compétitivité-innovation. Selon la Commission européenne, chaque euro dépensé par elle permet aux entreprises d'emprunter 50 €. Néanmoins, les chefs d'entreprise eux-mêmes doivent faire un travail pour être mieux à même de convaincre les banques de leur stratégie financière.

## L'assurance crédit critiquée...

**Un débat animé par Jean Blavier, journaliste économique, a réuni Marie-Anne Belfroid (UCM), Rudi Thomaes (FEB) et Karel Van Eetvelt (Unizo) pour faire le point sur l'assurance crédit et le crédit aux entreprises.**

Selon Marie-Anne Belfroid, président de l'UCM, les compagnies d'assurance crédit ne remplissent pas bien leur rôle. Dès lors, si elles ne changent pas leur fonctionnement, il y a un gros risque qu'un nombre de plus en plus restreint d'entreprises y fassent appel.

Sur quoi Rudi Thomaes, administrateur délégué de la FEB, a rebondi en rappelant l'importance de l'assurance Belgacap instaurée par le gouvernement sur base de l'initiative française, mais dont, malheureusement, la mise en place a pris treize mois. Karel Van Eetvelt, administrateur délégué de l'Unizo, a préféré insister sur la situation relativement bonne de la Belgique lorsqu'on réalise un benchmarking avec la situation des pays européens. Il estime qu'à l'avenir, les entreprises doivent mieux construire leur dossier et que le monde financier doit être plus transparent. Ce n'est pas pour autant le rôle du médiateur de crédit de monter les dossiers des entreprises, mais plutôt celui des structures d'appui telles que l'UCM et l'Unizo, qui viennent en support tant aux banques qu'aux entreprises et, éventuellement, au médiateur.

Vade-mecum du financement des PME

Les différents intervenants sont unanimes : la bonne préparation des dossiers est essentielle pour obtenir un financement intéressant. Conscient de cet enjeu, le Cefip a sorti le "Vade-mecum du financement des PME". Un ouvrage qui se subdivise en cinq parties, consacrées respectivement à l'analyse financière, aux fonds propres, aux fonds empruntés, aux questions techniques spéciales et aux éléments connexes au financement (primes et subventions d'investissement, aspects fiscaux des techniques de financement, assurances dans le cadre des techniques de financement).

---

**Clarisse Ramakers**

### Un médiateur wallon

*La Sowalfin s'est vu confier une mission de médiation de crédit à l'échelle de la Région wallonne dans le*

*cadre des mesures anticrise. En une année de fonctionnement, pas moins de 125 dossiers ont été traités dans des secteurs légèrement différents du médiateur fédéral (commerce : 23 % ; industrie : 22 %). 2.162 emplois sont concernés.*