



Médiateur du crédit : 115 dossiers déjà

► Le point de contact entre PME et banques a déjà un solide tableau de chasse.

► Il épingle faiblesses des entreprises demandeuses de crédit et défauts bancaires.

Dix semaines à peine après son instauration, le médiateur de crédit institué par le gouvernement fédéral, dans le cadre de son plan de relance de l'économie, a communiqué son premier rapport d'activités. Et ce rapport est très encourageant puisque la fonction hébergée par le Cefip (Centre de Connaissances du Financement des PME) affiche un taux de réussite de 76 % sur les 21 dossiers clôturés, revendique la préservation de 119 emplois, et a réussi à assumer 78 dossiers pour un total de crédits de 37 millions d'euros. Dans 92 % des cas, les emplois menacés ont été assurés grâce à l'intervention du médiateur.

Selon nos informations, le médiateur Chris Dauw, un spécialiste qui travaille actuellement à mi-temps avec l'aide d'un assistant administratif, a en réalité traité une moyenne de deux dossiers par jour et enregistré à ce jour 115 demandes. Quelles demandes ? Il s'agit ici d'entreprises qui se voient refuser un crédit par les banques et qui doivent

impérieusement trouver une solution négociée pour sauvegarder leur business. *“En pratique, les dirigeants de ces entreprises, des PME pour la plupart, viennent présenter leur dossier au médiateur. Ensuite, celui-ci analyse les cas, imagine des solutions, collationne des éléments d'information permettant de renégocier les prêts recherchés, puis exerce sa médiation –par téléphone– avec les points de contact dans les banques. Avec un haut niveau de succès. Extrapolée sur un an, l'action du médiateur se traduirait par 500 dossiers traités et 3 000 à 4 000 emplois préservés”,* explique Frédéric Lernoux, administrateur délégué du Cefip.

Tout ça sur une simple négociation téléphonique ? *“Non, en fait, le média-*

teur imagine des solutions plus créatives, en y adjoignant des aides aux entreprises, avec le soutien du Fonds de participation, notamment. Et cela dans des délais réduits”, reprend Frédéric Lernoux.

Pour arriver à un tel résultat, il faut évidemment que les banques aient pu prendre connaissance du dispositif, et de son modus operandi ? *“Bien sûr, nous nous y sommes attachés dès l'instauration de cette mesure, en allant en expliquer les principes aux responsables des banques, en s'assurant de leur bonne volonté et en identifiant systématiquement des points de contact pour la gestion de nos dossiers.”* En deux mois et demi de fonctionnement –le médiateur a entamé son travail à la mi-février–, le ser-

vice a déjà atteint son rythme de croisière. *“Et, s'il le faut, nous étofferons l'équipe, selon la volonté du pouvoir de tutelle”,* assure encore Frédéric Lernoux. Mais apparemment, il faudra encore taper sur le clou pour que les interlocuteurs bancaires intègrent son principe d'intervention. *“En effet, mais c'est aussi le cas pour certains secteurs d'activités, comme l'horeca d'où émanent, curieusement, assez peu de demandes.”*

Quelles sont les principales difficultés rencontrées par les PME qui composent pour l'essentiel les dossiers soumis au médiateur ? *“L'écueil principal est celui du refus pur et simple d'octroi d'un crédit, direct ou par les exigences de garanties démesurées, ou encore par des taux prohibitifs, mais nous avons identifié les principaux postes d'urgence financière dans les entreprises qui ont déposé des dossiers auprès du médiateur. Il s'agit, pour 40 des cas, de résoudre un problème de trésorerie, pour 28, d'obtenir un crédit à moyen/long terme pour effectuer des investissements, ou à hauteur de 8, pour lancer une activité. Enfin, nous notons encore 8 de cas liés à des dénonciations de crédits. Dans ce cas, il ne s'agit pas de restaurer les lignes de crédit existantes mais bien d'en renégocier les conditions au mieux.”* L'analyse des chiffres produits par le médiateur montre que les dossiers portent en moyenne sur des montants avoisinant les 500 000 euros, mais ce montant est pollué par un gros poste, et la médiane des montants concernés s'approche plus de 80 000 euros. Les dossiers concernent

dans 99 % des cas des entreprises de moins de 50 salariés, dans les secteurs du commerce (28 %), des services (22 %) et de la construction (18 %). La répartition géographique est déjà presque régulière, avec un pic en Flandre orientale et un creux dans les provinces de Namur et de Luxembourg.

Où en est, enfin le Baromètre du crédit aux PME établi par le Cefip sur base de consultations téléphoniques de 600 entreprises sur leur sentiment à propos des relations avec les banques ? Ce baromètre lancé l'automne passé indique une stabilisation un niveau inconfortable de 82,50 %. Pour rappel, la base 100 de cette analyse a été fixée en novembre dernier, alors que les premiers signes de défiance du secteur bancaire commençaient à se faire jour quelques semaines à peine après la faillite de la banque Lehman Brothers aux Etats-Unis. Notons aussi que ces statistiques montrent une très légère amélioration de la perception des banques en Flandre. Dans le monde des PME, on assure que KBC, gros opérateur flamand de ce secteur, applique avec la plus grande correction ses critères d'acceptation des demandes de crédit. Et cela en dépit des difficultés qu'il éprouve lui-même à se refinancer dans le monde bancaire. En conclusion de ce rapport, le Cefip insiste sur la nécessité du médiateur en tant qu'outil efficace pour les PME et en tant que moniteur du marché du crédit.

Patrick Van Campenhout