

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

Situation au 31 août 2009

I. Mission Statement

Les perturbations sur les marchés financiers qui se répercutent sur les entreprises, se traduisent 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.

Pour faire face à ces problèmes 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, le 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.

D'autre part, depuis le 1er septembre le Médiateur du crédit traite également les demandes des entreprises qui rencontrent des difficultés liées à leur contrat d'assurance crédit. Le service a comme mission d'analyser les dossiers, de faciliter le dialogue et la concertation entre les entreprises et leurs assureurs crédits privés et d'informer les clients de l'existence du BELGACAP.

II. Le Médiateur du crédit : 6 mois après la création du dispositif

1. Typologie générale des problèmes rencontrés

Après 6 mois de fonctionnement et 180 dossiers traités ou en cours de traitement, le service de médiation du crédit du CeFiP a atteint sa vitesse de croisière. Il fournit une aide efficace et rapide aux entreprises qui font appel à lui et, conformément à sa devise, aucune d'entre-elles ne reste seule face à ses difficultés en matière de crédit.

Pour ce faire, l'expérience grandissante du service lui a permis de fonctionner sur base de trois principes fondamentaux, lesquels peuvent véritablement être considérés comme étant "le fil rouge" du processus de médiation. Ces trois principes sont :

- Réactivité;
- Proximité ;
- Suivi.

En effet, dès que le Médiateur reçoit un formulaire de demande de médiation du crédit, il est primordial de fournir une réponse rapide, ne serait-ce que pour informer l'entreprise du fait que son dossier a bien été pris en considération et que les services du Médiateur vont mettre tout en œuvre pour tenter de trouver une solution au problème dont ils sont saisis. Ainsi, tout formulaire reçu est rigoureusement traité, encodé dans la base de données du Médiateur et immédiatement suivi d'un accusé de réception envoyé dans les deux jours ouvrables.

De même, un contact (par voie de téléphone, mail ou entretien en vis-à-vis) est systématiquement pris avec toute personne ayant introduit un dossier, dès que la première phase d'analyse, généralement à dominante financière, est terminée. Ces deux premiers principes de réactivité et de proximité poursuivent donc un seul et même objectif: conférer à tout entrepreneur le sentiment qu'il est désormais épaulé par le Médiateur, qu'il n'est plus seul face à ses problèmes de crédit.

En parallèle, la gestion des dossiers reçus au sein du service peut être qualifiée de gestion active. Toute information utile à la bonne compréhension et au traitement d'un dossier est systématiquement collectée, stockée dans une base de données, ce qui facilite le traitement du dossier tout au long du processus de médiation. De même, tout dossier clos peut potentiellement être rouvert, notamment à la demande de l'entrepreneur concerné. L'attention et le suivi accordés aux demandeurs pendant et après la phase de traitement de leur dossier renforcent donc l'objectif précité.

Sur base de ces trois principes fondamentaux et du nombre croissant de dossiers reçus en médiation, le Médiateur est à présent en mesure de procéder à un examen de fond des différentes solutions qui sont apportées pour rencontrer la problématique de base c'est à dire le refus ou la réticence de crédit.

Premièrement, le motif principal pour lequel l'intervention du Médiateur est requise est lié à des problèmes de communication. Cette catégorie englobe notamment la dégradation des relations entre une institution financière et son client (voire même la rupture du dialogue), l'asymétrie d'information existant entre une agence bancaire locale et son siège central, mais également la méconnaissance des entreprises voire de certains conseillers financiers vis-à-vis des outils mis à sa disposition lorsque le dossier est à la limite de la "bancabilité" (cofinancement du Fonds de participation, interventions en garanties des opérateurs régionaux, ...) ou en cas de difficultés avec différentes institutions fédérales et parastatales comme l'administration fiscale ou l'ONSS.

Deuxièmement, le Médiateur est souvent confronté à des dossiers pour lesquels les entrepreneurs ont tendance à "mettre la charrue avant les bœufs". Cela signifie que ces chefs d'entreprises disposent parfois de beaux projets, économiquement viables ou présentant un potentiel de croissance non-négligeable, mais dont la phase de lancement est financée en quasi-totalité par des prêts bancaires, parfois même sans apport propre. De la sorte, toute demande ultérieure de fonds indispensables pour assurer le développement ou la commercialisation du produit vendu est systématiquement refusée par la banque, celle-ci ne souhaitant pas augmenter son risque à ce stade.

Troisièmement, le Médiateur est saisi en dernier recours, lorsqu'un réel contentieux existe avec la banque ou toute autre administration au sens large (TVA, ONSS, impôts, etc.). On se trouve donc devant des cas de dénonciation de crédit, de recouvrement par voie d'huissier, de litiges débattus en justice, etc. pour lesquels le Médiateur n'est plus en mesure d'intervenir avec un maximum d'efficacité ou pour lesquels le degré d'urgence est à ce point élevé qu'il affecte les chances de réussite du processus de médiation.

Quatrièmement et parallèlement au point précédent, le Médiateur est parfois saisi de dossiers pour lesquels une intervention auprès des institutions financières n'est plus possible (pour quelque raison que ce soit), et pour lesquels le service oriente vers le récent outil de réorganisation judiciaire.

Enfin, comme déjà constaté après les 10 premières semaines de fonctionnement du service, le Médiateur est confronté à un ensemble de mauvais dossiers, purement et simplement, pour lesquels il est manifestement impossible d'agir efficacement.

2. Problèmes de communication

Les principaux problèmes rencontrés dans les dossiers traités par le Médiateur du crédit relèvent de l'ordre de la communication. L'intervention du Médiateur est alors indispensable pour renouer le dialogue ou pour conseiller aux personnes d'envisager de faire appel aux dispositifs de soutien au financement des entreprises mis en place par les autorités publiques.

A l'analyse des 180 dossiers, il s'avère clairement que la communication est un problème majeur dans les relations entre les parties. Environ la moitié des dossiers est concernée.

On peut distinguer quatre catégories à l'intérieur de ce groupe.

Première catégorie : la relation entre le demandeur et sa banque ou une autre institution

Ce problème est constaté dans une quarantaine de dossiers. Il peut s'agir d'un problème relationnel entre les parties, d'un manque ou d'une absence de communication, ou encore d'une communication difficile due au départ de la personne avec laquelle le demandeur était habitué à traiter.

Des facteurs externes peuvent aussi être à l'origine de ce problème. Tel est le cas lorsque le demandeur prend des engagements financiers vis-à-vis de la banque et qu'il ne les assume pas, notamment en raison de défaillances de ses clients, fournisseurs et autres personnes avec qui il est amené à traiter. Les relations avec l'organisme bancaire s'en trouvent directement affectées.

Dans certains cas, l'entrepreneur n'est pas suffisamment clair dans ses demandes. Il arrive alors que la banque peine à formuler une proposition répondant aux besoins du client. Tel est le cas lorsque les demandeurs ne s'expriment pas clairement sur les modalités de remboursement dont ils souhaitent convenir avec la banque (par exemple un report ou un étalement des paiements).

Enfin, il arrive aussi que la banque demande systématiquement des documents supplémentaires ou impose plusieurs réunions à son client. Ces procédures retardent généralement le dossier et instaurent un climat de méfiance entre les parties.

Dans tous ces cas, l'intervention du Médiateur en tant que facilitateur de dialogue est essentielle. En tant qu'intervenant neutre, il dispose d'une image plus objective du dossier. Il rouvre le dialogue à tous les niveaux pour atteindre le niveau décisionnel de la banque le plus opérationnel. Pour la plupart des banques, le service de médiation dispose de points de contacts spécifiques qui permettent d'orienter directement vers le niveau opérationnel adéquat. Au fur et à mesure de la vie du dispositif, il s'est instauré une relation de confiance entre le Médiateur et la plupart des institutions financières.

Deuxième catégorie : les entreprises qui sont renvoyées vers les institutions publiques en soutien à leur demande de crédit

Un cinquième des 180 dossiers entre dans cette catégorie. Il s'agit ici de l'intervention d'une institution publique en cofinancement ou en garantie (Fonds de participation, Sowalfin, PMV, SRIB, SOCAME, Fonds de garantie...).

Dans de nombreux cas, le prêt Initio du Fonds de participation facilite grandement l'accès au crédit. Si le Fonds de participation approuve la demande de prêt Initio, le demandeur obtient un pré-accord du Fonds pour une partie de l'investissement souhaité (généralement 50 % de l'investissement total). Le prêt Initio assurant un cofinancement subordonné, le risque inhérent à la banque s'en trouve fortement réduit. La banque est alors mieux disposée face à la demande de crédit.

Les autres produits de cofinancement via des prêts subordonnés du Fonds de participation ou des opérateurs régionaux, les interventions en garanties mises en place par les Régions ou un produit comme CASHEO (prêt subordonné sous forme de ligne de crédit revolving, venant en complément des crédits à court terme octroyés par la banque en mobilisant les créances détenues par les entreprises sur les institutions publiques ou parastatales, mais aussi sur les sociétés contrôlées significativement par des capitaux publics et/ou de droit public) sont tout aussi indiqués dans de nombreux dossiers.

Troisième catégorie : les bons dossiers qui ont été mal présentés

Minoritaires, il s'agit de projets rentables, économiquement viables mais incompréhensible pour l'analyste bancaire. Il s'agit souvent d'entreprises qui sont innovantes sur le plan technologique.

Le service du Médiateur revoit ces dossiers. Dans ce cas, le dossier est retravaillé jusqu'à l'obtention d'un projet plus convaincant. Grâce à l'expérience du Médiateur et de son service, le dossier est envisagé du point de vue particulier d'un analyste financier bancaire.

A l'évidence, le Médiateur ne transformera pas un dossier dont les fondamentaux sont mauvais en un bon dossier. Les chances de succès du dossier dépendent de la qualité du dossier; cependant, le fait de revoir la présentation du projet optimise les chances de réussite.

Il va de soi qu'une telle intervention doit faire preuve de souplesse. Pour améliorer un dossier, le service de médiation travaille généralement avant tout par téléphone, e-mail, courrier ou fax, sans exclure un entretien en vis-à-vis avec les interlocuteurs. Cet entretien a généralement lieu dans les locaux du CeFiP à Bruxelles mais également dans les entreprises et dans les banques, l'objectif final étant de permettre au demandeur d'obtenir un crédit.

Qu'entend-on par "bon dossier"? Les prévisions doivent être réalistes et doivent tenir compte de tous les frais inhérents au bon fonctionnement de l'entreprise (électricité, frais de financement, coûts salariaux, rémunération du gérant, etc.). Le plus important, c'est que ces prévisions soient étayées, notamment par des données de type comptable ad hoc. Il convient impérativement de démontrer que l'entreprise dispose de suffisamment de capacité de remboursement, aucune banque n'octroyant de crédit à un demandeur qui ne soit à même de le rembourser.

Quatrième catégorie : l'asymétrie entre les agences locales et les instances décisionnelles des banques

Les demandeurs de crédit sont souvent soutenus par les agences locales pour différentes raisons, notamment leur proximité et les contacts privilégiés qu'elles établissent avec leurs clients respectifs. Cependant, les agences locales n'ont pas le pouvoir de décision finale. Les décisions sont prises au niveau central, où les prêts sont parfois refusés sur base d'une analyse classique qui ne tient pas compte de cet aspect relationnel.

En rouvrant le dialogue et en focalisant l'attention sur des éléments du dossier particulièrement forts, le service de médiation est susceptible de rétablir l'équilibre dans cette asymétrie.

3. Des entreprises "ambitieuses"

Le service de Médiation du CeFiP est également saisi de dossiers (trop ?) ambitieux. Cette catégorie désigne les entreprises voulant se développer rapidement, alors qu'une croissance continue est généralement plus indiquée.

On peut y distinguer deux types d'entreprises. D'une part, celles qui consacrent trop de moyens à l'innovation, et qui n'en gardent pas assez pour la production effective du produit. Dans ce cas de figure, les banques ne sont guère disposées à leur octroyer un nouveau crédit lorsque le besoin se fait jour. Le projet de ces entreprises est néanmoins viable en soi et présente une vraie plus-value potentielle pour l'économie.

D'autre part, il existe des sociétés dont les ambitions doivent clairement être tempérées. Là encore, il est important de travailler étape par étape, et non de tout réaliser en une fois. Citons un dossier dont le demandeur souhaite obtenir à la fois un financement pour un véhicule, un crédit pour la reprise du fonds de commerce, un prêt pour l'achat d'un bâtiment et un crédit d'investissement. Citons encore le cas de l'entreprise qui veut développer à la fois son activité et agrandir considérablement son bâtiment d'exploitation en vue d'une diversification à moyen terme. Dans ces cas de figure, il est impératif de donner la priorité à l'essentiel et/ou au plus urgent, et de différer (à tout le moins provisoirement) certains investissements.

4. Problèmes liés à des crédits ouverts

Contexte économique difficile oblige, le Médiateur reçoit de plus en plus de dossiers présentant de graves difficultés. Il s'agit notamment de contentieux sur des crédits ouverts. Pour l'intervention du Médiateur du crédit, ce sont des cas relativement sensibles car les discussions évoluent souvent difficilement.

Bien qu'il ne concerne que 25 dossiers environ, le problème de la dénonciation de crédit survient de plus en plus fréquemment. Généralement, l'entreprise considère que cette dénonciation est injustifiée.

Dans ce cas de figure précis, deux logiques s'opposent : le client qui souhaite une prolongation de l'échéance pour ses paiements face à la banque qui souhaite être remboursée le plus tôt possible, le cas échéant en réalisant ses suretés.

Lorsqu'à l'analyse du dossier, les services du Médiateur constatent qu'il présente certains éléments laissant entrevoir la viabilité de l'entreprise, ils mettent tout en œuvre pour que la banque revienne sur sa décision afin de laisser une chance à l'entreprise concernée.

Il existe différentes options pour obtenir des délais pour rembourser un crédit, notamment pour un remboursement rééchelonné ou pour un report du remboursement en principal. La loi relative à la continuité des entreprises peut aussi constituer une solution potentielle (voir infra).

Contester une dénonciation est une mission complexe, surtout parce que cette décision s'applique généralement aux dossiers qui présentent de nombreuses faiblesses et dans lesquels plusieurs problèmes sont déjà survenus. Il n'est en outre pas rare qu'une banque dénonce un crédit pour cause de remboursement tardif, ce qui entraîne des complications évidentes pour l'entreprise. De tels dossiers sont évidemment plus difficiles à défendre et les discussions avec les banques sont dès lors plus sensibles.

Il convient aussi de mentionner les cas dans lesquels le client n'est plus satisfait de ses relations avec sa banque, qui refuse de lui octroyer un (nouveau) crédit. Le problème se posant alors est que, généralement, la banque détient encore diverses garanties qui ne peuvent être facilement libérées. Il n'est donc pas aisé pour le Médiateur du crédit d'intervenir dans ce genre de situations, car la relation est quasi conflictuelle.

Par ailleurs, certaines discussions peuvent survenir autour des taux d'intérêt pratiqués par les organismes bancaires. Il s'agit alors de crédits ouverts ou de propositions de la banque pour un nouveau crédit dont les taux d'intérêt peuvent être très élevés (jusqu'à 10 % ou plus). A de tels coûts, la viabilité de certains projets d'investissement peut même être remise en cause. Le cas échéant, le Médiateur essaie d'obtenir une diminution des taux.

Enfin, il arrive que dans certains dossiers l'entreprise fasse appel au service du Médiateur en tout dernier ressort alors qu'elle est sous la menace de saisies ou qu'elle se situe clairement dans une optique de faillite potentielle. Ces dossiers arrivés trop tardivement chez le Médiateur sont extrêmement délicats et grands consommateurs de temps et d'énergie alors que le résultat est souvent négatif.

5. Loi relative à la continuité des entreprises

Placé devant une situation quasi inextricable, mais qui concerne une entreprise dont la continuité peut probablement être assurée, le Médiateur oriente le dossier vers le cadre légal de réorganisation judiciaire.

Ce niveau cadre légal existe depuis le 1^{er} avril 2009. Il remplace le concordat judiciaire. Il est de plus en plus utilisé pour les larges possibilités qu'il offre aux entreprises d'entrer dans une dynamique de continuité. Une réorganisation judiciaire peut avoir lieu via un accord amiable (plus souple et moins coûteux), un accord collectif ou un transfert sous autorité de justice, ce qui étend les options par rapport au concordat judiciaire. La loi relative à la continuité des entreprises permet de geler toutes les dettes pendant minimum 6 mois et maximum 18 mois.

Par ailleurs, il appartient à l'entreprise elle-même de décider si elle sollicite une réorganisation judiciaire ou pas. Le Médiateur ne se substitue en aucun cas à l'entreprise mais l'oriente vers un avocat qui est à même de l'accompagner dans ses démarches le cas échéant.

Les dossiers pour lesquels une réorganisation judiciaire a effectivement été évoquée représentent 7 % de l'ensemble des dossiers en médiation.

6. Mauvais dossiers

Comme évoqué après les 10 premières semaines d'activité du Service de médiation, le Médiateur ne peut transformer un mauvais dossier en un bon dossier. Ce qui était vrai à l'époque reste d'actualité et, 4 mois plus tard, force est de constater que ses services sont toujours saisis de dossiers d'entreprise dont la santé financière peut être qualifiée de désespérée. A celles-là, il faut pouvoir adresser un message clair basé sur une analyse objective de la situation. Il va sans dire que dans certains cas, ce message est difficilement compris voire accepté par l'entreprise.

Sur l'échantillon de 180 dossiers reçus depuis la création du service, une dizaine d'entre eux présentent, au terme d'une analyse financière rigoureuse préalable à toute intervention directe du Médiateur, un véritable problème de rentabilité. Dans la plupart des cas, il s'agit de petites entreprises (essentiellement petits commerces) pour lesquelles des pertes financières successives sont constatées, en raison de coûts de fonctionnement supérieurs au chiffre d'affaires annuel engendré.

Il est alors évident que l'obtention d'un crédit est impossible et non-négociable, dans la mesure où l'entreprise présente un réel risque quant à sa pérennité, et pour laquelle l'octroi d'un crédit complémentaire ne ferait qu'accroître inutilement le poids des dettes.

De même, une dizaine d'entreprises s'étant adressée au Médiateur présente une situation financière en demi-teinte, dans la mesure où leur activité est potentiellement rentable, mais pour lesquelles certains mécanismes de gestion sont inappropriés voire contraires aux bonnes pratiques.

Citons notamment le cas de sociétés dans lesquelles les frais de personnel seuls excèdent le chiffre d'affaires annuel, dans lesquelles des montants considérables sont alloués à des frais de publicité ou de représentation, ou encore le cas de l'indépendant présentant une situation financière apparemment confortable, mais dont le bénéfice est affecté inadéquatement.

Il est évident que dans ce genre de cas de figure, il importe au Médiateur d'agir avec tout le soin et la rigueur qui s'imposent, et de préconiser, avant toute autre démarche, une régularisation des anomalies ainsi constatées avant de pouvoir éventuellement poursuivre le processus de médiation.

Enfin, certains administrateurs de sociétés transmettent au Médiateur des dossiers tout à fait incomplets, présentant une comptabilité qui n'est pas dûment approuvée ou partielle, dont les résultats prévisionnels sont anormalement optimistes, ou dont les motifs de refus évoqués par la banque en question semblent pertinents.

Dans tous ces cas de figure, il est essentiel de procéder à un examen approfondi des données portées à la connaissance du Médiateur et de tenter de glaner un maximum d'informations complémentaires utiles à la poursuite du processus. Si la plupart des demandeurs réagissent globalement très vite aux demandes formulées par le Médiateur, il est regrettable de constater un désintéressement parfois total de certains d'entre eux qui ne réagissent pas aux rappels successifs du service médiation. Ceci met évidemment à mal les chances d'aboutir à une solution positive.

Ce genre de situation est grand consommateur de temps alors même que les chances d'aboutir sont minces. Sur base de ce constat, il est impératif de rappeler que le Médiateur ne peut en aucun cas "se faire l'avocat du diable", et ne peut raisonnablement effectuer sa mission que sur base d'éléments clairs, solides, fiables et étayés, condition sine qua non au traitement de tout dossier. Il en va de la crédibilité même du service.

7. Limites de la mission de médiation

Comme présenté ci-dessus, le Médiateur du crédit dispose d'une large palette de possibilités d'intervention. Pourtant, dans certains domaines, ses compétences et son influence sont limitées.

Ainsi, il n'est pas évident pour le Médiateur, en tant que personne neutre, d'intervenir lorsque les versions des parties divergent à un point tel qu'il est impossible de se faire une idée objective de la situation. Tel est le cas lorsque, par exemple, une partie affirme qu'il y a un accord oral sur un point particulier, et que l'autre dit qu'il n'y a pas d'accord (vu qu'il n'y a pas de preuve écrite).

Pour certains différends donc, il n'est pas toujours aisé, voire possible, d'intervenir. Et lorsque le Médiateur doit renouer le dialogue dans une relation complexe, cela exige bien entendu une collaboration des deux parties.

Il est indispensable de rappeler qu'il n'est pas possible d'obtenir un crédit auprès du service de médiation du crédit. La mission du Médiateur consiste en effet à aider les personnes qui se sont vues refuser un crédit, en les conseillant et en essayant de trouver une solution.

En outre, il est important de préciser que le Médiateur du crédit n'a qu'un rôle de conseiller. Aucune de ses propositions n'est contraignante. Les entreprises doivent donc procéder elles-mêmes à l'examen de la ou des différente(s) piste(s) de solution, afin de déterminer si l'une d'entre elles représente véritablement une solution potentielle à leur problème.

8. Conclusions

Après plus de 6 mois d'existence, le service de médiation du crédit a reçu 180 dossiers représentant un encours total de 51.000.000 d'euros et près de 2000 emplois (équivalent temps plein). Les dossiers représentent une grande partie de l'éventail des problèmes auxquels les entreprises sont confrontées.

Dans 72% des cas, le Médiateur permet de concilier les parties ce qui débouche sur des solutions concrètes permettant d'assurer le maintien de l'activité de l'entreprise et de préserver 93% des emplois. A cet égard, le dispositif a déjà permis de préserver 1157 emplois (ETP).

Ces excellents résultats sont dus à une méthode de travail basée sur un traitement individualisé des dossiers, où souplesse, proximité et suivi sont de mise, ainsi qu'à la capacité de développer des relations de confiance avec les principaux organismes financiers de la place.

Les principaux problèmes auxquels les services du Médiateur sont confrontés concernent la communication entre entreprises et organismes financiers, des dossiers de demandes de crédit manifestement trop ambitieux par rapport aux réalités des projets, une approche peu professionnelle dans la présentation des dossiers de crédits ou encore un manque de connaissance des mesures mise en place par les pouvoirs publics pour soutenir le financement des entreprises comme les cofinancements assurés par le Fonds de participation www.fonds.org, ou les interventions en garanties développées au niveau des entités fédérées.

Certains dossiers sont plus faciles à résoudre que d'autres. Tout dépend des paramètres suivants : le degré de dégradation de la relation entre le demandeur et l'institution financière en jeu, la réelle volonté de collaboration des différentes parties impliquées, les possibilités de faire appel à des mesures proposées par les institutions publiques pour soutenir le financement des entreprises, etc.

Le Médiateur résout les problèmes de communication en facilitant les relations entre les parties, il revoit les dossiers qui semblent trop ambitieux pour trouver un crédit, conseille l'intervention des institutions publiques du soutien au financement des entreprises. Dans certains cas plus problématiques il oriente vers la "loi sur la continuité des entreprises". Malheureusement, il doit parfois aussi constater qu'il n'est pas en capacité d'intervenir utilement.

Du côté des demandeurs le processus nécessite une forte implication ainsi qu'un maximum de transparences des informations à fournir. Enfin, le service du Médiateur est prêt à informer les entreprises de la manière dont les dossiers doivent être présentés pour avoir plus de chances de se voir accorder un crédit et, par conséquent, être bénéfique pour l'activité économique.

En ne laissant "aucune entreprise seule face à ses difficultés", le Médiateur respecte sa devise. Il rouvre le dialogue, conseille, oriente et accompagne vers des pistes concrètes de solution.

III. Examen quantitatif après 6 mois de fonctionnement

1. Données principales

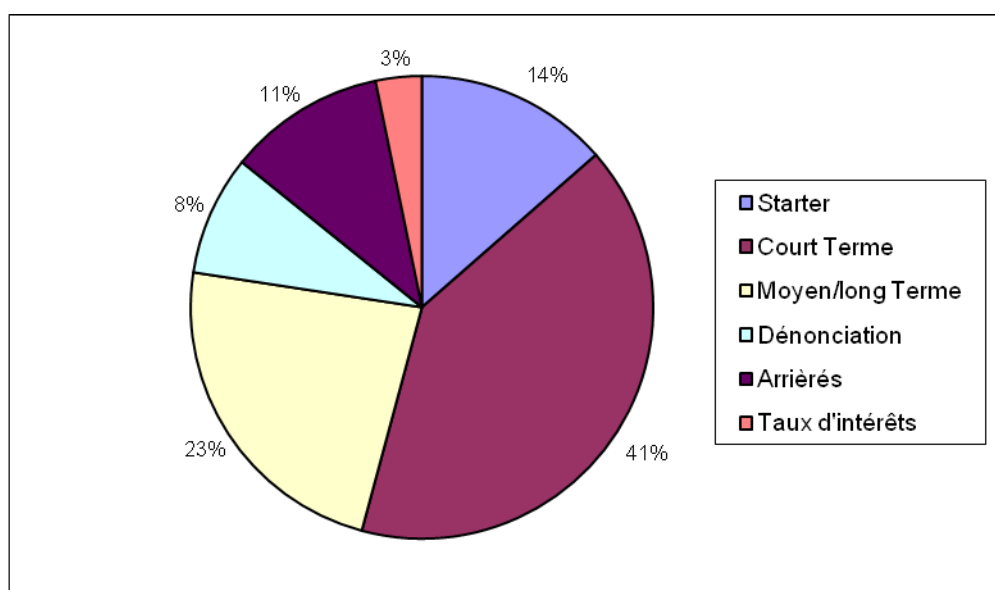
- 51 millions d'euros d'encours de crédit traités en médiation
- 266 premiers contacts téléphoniques
- 1828 équivalents temps plein en jeu
- 180 entreprises en médiation
- 3 dossiers irrecevables
- 93 dossiers clôturés et 1157 emplois préservés
- 72 % de taux de réussite et 93 % d'emplois préservés

Nous constatons une nette progression du montant d'encours de crédit par rapport au mois de mai 2009. Par contre, le pourcentage du taux de réussite des dossiers clôturés et des emplois préservés reste quasi identique.

2. Nature des difficultés rencontrées

Les problèmes les plus rencontrés sont identiques au premier rapport d'activité, seule une exception : 'les arriérés' qui passent de 3% à 11%.

- besoin de fonds à court terme (41 %) *exemple* : paiements fournisseurs
- besoin de fonds à moyen et long terme (23 %) *exemple* : investissement matériel
- problèmes liés au démarrage d'une activité (starter : 14 %)
- arriérés de paiements (11 %) *exemples* : TVA, ONSS
- dénonciations de crédits existants (8 %)

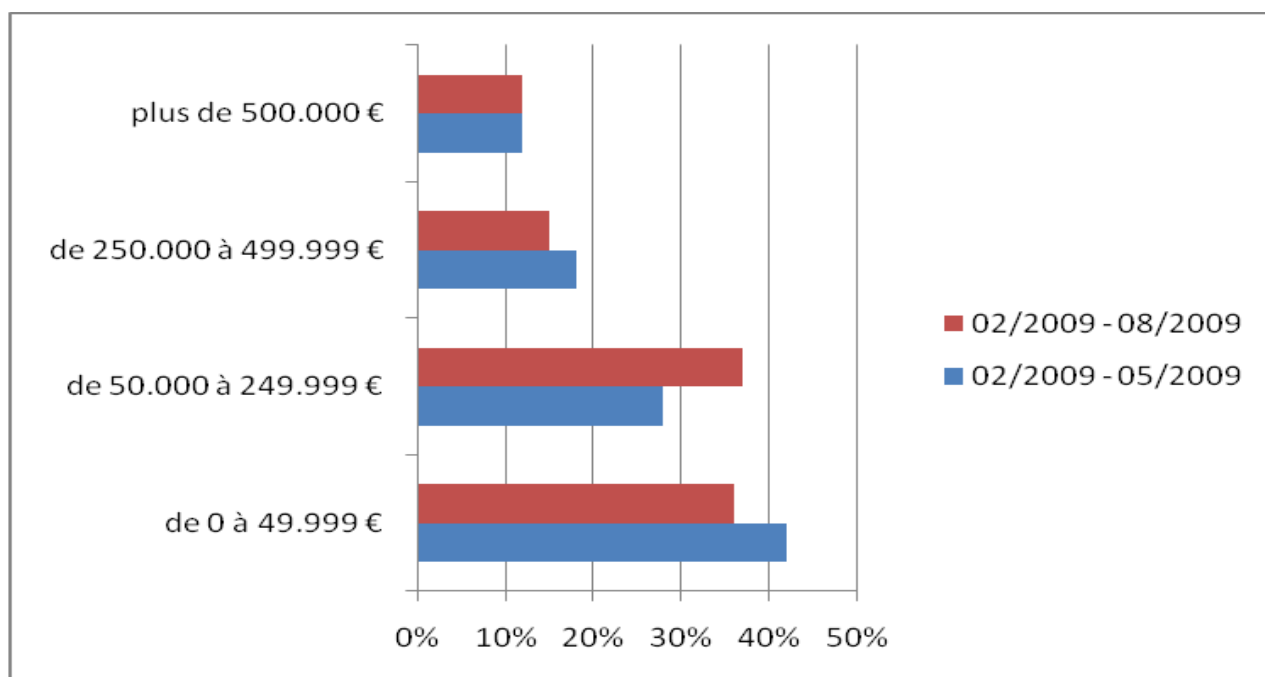


3. Typologie des entreprises concernées

- 99 % des entreprises en médiation sont des PME de moins de 50 salariés.
- Les entreprises du secteur du Commerce (30 %), des Services (18 %), de la Construction (15 %) et de l'Artisanat (11 %) sont les plus nombreuses à saisir le médiateur du crédit.

4. 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 € : 36 %
 - de 50.000 € à 249.999 € : 37 %
 - de 250.000 € à 499.999 € : 15 %
 - plus de 500.000 € : 12 %.
- Le niveau médian des encours traités est de 84.600 €.
- Le niveau moyen des encours traités est de 345.000 €.



5. Répartition géographique des dossiers en médiation et évolution temporelle

