



AVIS D'INITIATIVE

relatif à la mise en place du médiateur de crédits en Région de
Bruxelles-Capitale

7 décembre 2017

Avis traité par	Chambre des classes moyennes
Avis traité les	7 décembre 2017
Avis rendu par la Chambre le	7 décembre 2017

Préambule

Les conflits entre les entrepreneurs et les consommateurs (B2C), entre les entrepreneurs et le Gouvernement (B2G) et ceux entre les entrepreneurs eux-mêmes (B2B), ne sont souvent pas résolus ou s'enlisent dans des procédures juridiques qui n'offrent pas de solution pragmatique à court terme. Il existe toutefois de nombreux acteurs publics et privés, ainsi qu'un cadre juridique, qui permettent de résoudre certains litiges de manière constructive, sans l'intervention du tribunal.

Ces options alternatives, telles que la médiation ou l'arbitrage, ne sont pas suffisamment connues par les entrepreneurs bruxellois. **La Chambre des classes moyennes** a publié un vade-mecum afin de sensibiliser les indépendants et les PME aux avantages des modes non juridictionnels de règlement des conflits¹. A cette occasion, **elle** souhaite partager sa position quant à la mise en place du médiateur de crédits bruxellois, prévue pour le premier trimestre 2018.

En réponse à la crise économique et financière de 2008, le Gouvernement fédéral avait créé en 2009 le Médiateur du Crédit dans le cadre du Plan de relance de l'économie du Gouvernement fédéral : Plan fédéral pour les PME. Ce service était hébergé au sein du Centre de Connaissances du Financement des PME (CeFiP), aujourd'hui disparu.

A l'occasion de la sixième réforme de l'Etat, la médiation a été transférée aux Régions. La Flandre a créé le Vlaamse Kredietbemiddelaar hébergé au sein de l'Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO). La Région wallonne a quant à elle mis en place le service de médiation Concileo, hébergé à la Sowalin en 2008.

En Région bruxelloise, l'instauration du médiateur de crédits a été annoncée dans le Small Business Act (mesure 33). Cette structure sera chargée d'épauler les PME confrontées à divers problèmes d'accès au crédit bancaire, un des points névralgiques identifié par Impulse² et la création de ce médiateur a été identifiée dans la liste des besoins des entrepreneurs bruxellois³.

Le Small Business Act informe que « *le rôle du médiateur de crédit doit avant tout être facilement compréhensible, ressenti comme neutre, objectif et professionnel tant par les entrepreneurs que par les banques. Il doit connaître le secteur bancaire et avoir une bonne réputation auprès de celui-ci. En vue d'une opérationnalisation en 2017, une proposition concrète (mission, estimation des besoins) sera finalisée fin 2016 par le pôle régional d'accompagnement en collaboration avec le pôle financement et febelfin. Cette mesure sera en effet discutée dans le cadre de l'élaboration d'une charte avec febelfin (Mesure 28). Le médiateur du crédit fera rapport au ministre dans le cadre de sa mission.* »

La Chambre des classes moyennes a eu le plaisir de rencontrer Monsieur Gauthier Hecq chargé de la mise en place du médiateur de crédits lors de son Assemblée plénière du 9 novembre. Impulse.Brussels a informé **la Chambre des classes moyennes** que la mission du médiateur était de trouver des solutions aux problèmes que rencontre un entrepreneur avec son dispensateur de crédit, s'il n'est pas en mesure de les résoudre lui-même. Le service devra occuper une position neutre et

¹ Consultable sur le site internet du Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale, <http://www.ces.irisnet.be/fr/publications/autres-publications-1/autres-publications-de-la-chambre-des-classes-moyennes/de-la-chambre-des-classes-moyennes/e-2017-006-ccm/view>

² Impulse.Brussels, rapport d'activité 2014, p. 16.

³ Impulse.Brussels (2016) Besoin des entrepreneurs bruxellois pour 2016, p.40.

objective entre les parties, respecter le caractère confidentiel des informations qui lui sont transmises et assurer les différents rôles suivants :

- Rétablir le dialogue ;
- Analyser les dossiers et réfléchir avec l'entrepreneur et son partenaire financier sur les éléments qui pourraient débloquer la situation ;
- Initier si nécessaire des négociations ;
- Proposer des solutions alternatives à l'entrepreneur ;
- Assurer un reporting périodique envers les autorités, y compris en émettant des suggestions et recommandations.

Le médiateur de crédits prendra en charge six types d'intervention :

- Difficulté de dialogue avec un partenaire financier ;
- Refus de renouveler une ligne de crédit existante ;
- Refus de majorer une ligne de crédit existante ;
- Difficulté à obtenir un report d'échéance sur un crédit existant ;
- Dénonciation d'un crédit existant ;
- Refus d'octroyer un nouveau crédit, sous réserve que ce refus ne soit pas dû à un manquement important de l'entrepreneur.

Les demandes d'intervention suivantes ne seront quant à elles pas prises en charge :

- Dossiers de financement de faible qualité, excluant ainsi toute possibilité de médiation. Ces demandes seront renvoyées via le 1819 vers les structures d'accompagnement plus adéquates pour améliorer la qualité du dossier.
- Situations d'urgence excluant les possibilités de médiation. Ils seront dès lors renvoyés vers le réseau des partenaires d'accompagnement de 1819.
- Demandes ne concernant pas des difficultés financières existantes avec un partenaire financier défini, mais des questions générales relatives au financement ou à la gestion d'une entreprise. Celles-ci seront renvoyées vers le 1819.
Demandes relatives à des problèmes exclusivement juridiques, ou des difficultés ne pouvant être solutionnées autrement que par voie judiciaire. Elles seront quant à elles renvoyées vers le 1819 ou l'Ombudsfin pour la gestion des plaintes bancaires.

A la suite de cette présentation, la **Chambre des classes moyennes** souhaite émettre les recommandations suivantes.

Avis

1.1. Rôle du médiateur de crédits

La **Chambre des classes moyennes** estime opportun d'ajouter un septième type d'intervention à prendre en charge par le médiateur de crédits : les conflits relatifs au « funding loss ».

1.2. Complémentarité avec les structures d'accompagnement et les organisations représentatives des classes moyennes

La Chambre des classes moyennes constate que faire la distinction entre les dossiers 'susceptibles d'une médiation' et les autres dossiers n'est pas une mince affaire. Il risque d'occuper le médiateur de crédits avec beaucoup de dossiers et de demandes qui ne tombent finalement pas dans ses compétences. A ce sujet, **la Chambre des classes moyennes** plaide pour une complémentarité entre le dispositif 1819 et les structures d'accompagnement. Il serait en effet efficient d'utiliser les services existants pour faire la sélection des dossiers afin de déterminer préalablement s'ils ne contiennent pas des causes d'exclusion et de transférer uniquement au médiateur les dossiers qui répondent aux critères établis.

La Chambre des classes moyennes propose donc que les structures d'accompagnement et les organisations représentatives des classes moyennes soient sensibilisées à la mission du médiateur afin de réaliser également un travail de sélection des dossiers et renvoyer, dans la mesure du possible, les dossiers pertinents.

1.3. Organisation du poste 'médiateur de crédits'

La Chambre des classes moyennes estime que le travail de sélection (et d'éventuelle réorientation vers d'autres services) des dossiers est aussi important que le travail du médiateur en tant que tel.

De plus, il est difficile de connaître le nombre de dossiers, en Français et en Néerlandais, qui devront être traités par le médiateur de crédit spécialisé.

La Chambre des Classes Moyennes estime également que cette mission de médiation ne doit pas nécessairement être confiée à un fonctionnaire ou collaborateur de l'Agence bruxelloise pour l'accompagnement de l'entreprise (ABAE). L'Agence pourrait également lancer un appel d'offres pour désigner un ou plusieurs consultants financiers spécialisés. L'Agence fera appel à ces experts au cas par cas. Il faudrait prévoir un budget qui permet de rémunérer ces experts et qui garantit également que l'Agence n'écarte pas des demandes de médiation pour des raisons budgétaires.

1.4. Conditions de réussite

La Chambre des classes moyennes estime qu'une bonne communication du service au grand public, ainsi qu'aux structures d'accompagnement est une condition de réussite. Il est également nécessaire que des objectifs quantitatifs et qualitatifs soient déterminés afin de pouvoir établir une évaluation pertinente du dispositif.

1.5. Mesures de simplification administrative

La Chambre des classes moyennes se réjouit du focus mis sur la simplification administrative. Les entreprises recevront ainsi une réponse dans les cinq jours ouvrables.

Le principe du « Only Once » sera mis en application et les dossiers seront transmis par courrier électronique. Des exceptions pourront toutefois être faites pour l'envoi de dossiers papier.

*
* *