

COMMENT L'OFFRE DES OPÉRATEURS FINANCIERS DÉDIÉS À L'ES RENCONTRE-T-ELLE LA DEMANDE ?



Analyse

Décembre 2010

Annika Cayrol
Réseau Financement Alternatif
Frédérique Konstantatos
SAW-B

Une analyse précédente¹ laisse penser que les entrepreneurs d'économie sociale font appel aux opérateurs alternatifs² pour leurs demandes de financement anticipables et plus compliquées alors qu'ils sollicitent les banques classiques pour des demandes plus pressantes et plus simples. Cette analyse-ci s'attache à clarifier les crédits proposés par les opérateurs dédiés à l'économie sociale en trois temps : description de l'offre, interview avec quatre opérateurs³ et mise en perspective avec les opinions des entrepreneurs. Ce dernier point montrera les convergences et écarts entre les opinions des acteurs de l'offre et de la demande.

Description de l'offre

Un premier tour de la documentation disponible met en avant certains problèmes d'harmonisation de l'information. Crédal, la SOWECSOM, la Banque Triodos et BRUSOC⁴ ont des manières différentes de rapporter leurs chiffres. Le tableau suivant expose toutefois les données de base concernant les financements octroyés aux acteurs de l'économie sociale pour l'année 2009.

Nom et type d'opérateur	Nombre de crédits	Volume de crédits	Types de crédits	Zone d'intervention
Crédal , issu de l'associatif	149	13 104 766€	Fonds de roulement, investissement court et long terme, pont, trésorerie et garantie bancaire	Bruxelles-Capitale et Wallonie
SOWECSOM , collaboration entre le gouvernement de la Région Wallonne et des organisations syndicales	25	2 789 573€	Octroi de crédit court et long terme, prises de participation	Wallonie
Banque Triodos , opérateur privé	17	3 483 100€	Crédit d'investissement, crédit de caisse, avance à terme fixe et garanties bancaires	Belgique
Brusoc , filiale de la Société Régionale d'Investissement de Bruxelles (SRIB)	17	908 000 €	Prêts et prises de participation en capital	Bruxelles-Capitale

1 CAYROL A et KONSTANTATOS F, "Besoins de financement des entrepreneurs de l'économie sociale", SAW-B, 2010

2 Les opérateurs tels que Crédal, la SOWECSOM, la Banque Triodos ou BRUSOC, qui ont une approche plus ciblée concernant l'économie sociale et le développement durable comptent comme des opérateurs alternatifs. Les grands acteurs tels que Dexia, BNP-Paribas ou KBC, qui proposent tous les produits et services du métier bancaire sont considérés comme classiques.

3 La méthodologie utilisée se trouve en annexe.

4 Il a été décidé de limiter le champ d'application à ces quatre acteurs, car bien qu'ils ne représentent pas toute l'offre disponible sur le marché belge, ils constituent très certainement la plus grande partie de l'offre belge francophone.

Crédal, l'argent solidaire

Crédal intervient en région wallonne et bruxelloise. C'est une coopérative, issue du monde associatif, agréée par le Conseil National de la Coopération. Comme l'explique leur site⁵ : "*Cette agrégation lui offre divers avantages: tout d'abord la possibilité de faire appel aux épargnants (parts de coopérateurs), ensuite plus de transparence dans sa volonté d'être une société commerciale à finalité sociale. Les coopérateurs épargnants ou clients sont membres de la coopérative et sont invités à participer à l'Assemblée Générale sur le mode de fonctionnement « une personne, une voix ».*"

Sur base des données de l'année 2009, Crédal apparaît comme le plus gros opérateur dédié à l'économie sociale en termes de nombre et de volume. Dans son rapport d'activités, son offre, nommée "le crédit solidaire", est consciencieusement décrite. Six types différents de crédit sont proposés et expliqués. Le destinataire, la localisation géographique ainsi que le montant des crédits sont précisés.

Concernant les critères d'octroi, Crédal a pour but de financer les projets qui "*placent l'économie au service de l'homme et de la solidarité. Cet objectif se traduit par l'octroi de crédits à des actions qui rencontrent un ou plusieurs de ses critères : renforcement ou développement de l'emploi ; solidarité plutôt que profit ; effet multiplicateur de l'action ; travail sur les causes de la marginalisation ; caractère novateur, alternatif, révélateur ; qualité de gestion ; participation démocratique aux décisions ; transparence*"⁶.

Les conditions à l'octroi de crédit sont "*la pertinence du projet d'un point de vue social et économique ; la dimension collective du projet ; son autonomie de décision par rapport aux pouvoirs publics ; la capacité de remboursement du crédit et une comptabilité fiable et régulière*"⁷. De plus, pour un premier crédit, Crédal demande au destinataire de "*souscrire au minimum à une part de coopérateur à 25€ (part partenaire)*"⁸. Ceci se fait par solidarité et aussi car Crédal réserve ses services à ses membres, tels que l'accompagnement à la création ou la restructuration de projets d'économie sociale.

Concrètement, les options des crédits sont les suivantes :

Forme et durée	Utilisation	Montants	Frais de dossier	Intérêt annuel*
Crédit d'investissement long terme, maximum 20 ans	finance un investissement immobilier	entre 2 500€ et 400 000€	0,20% du montant du crédit avec un min. de 100€ et un max. de 500€	4,75% **
Crédit d'investissement court et moyen terme, de 3 à 7 ans	finance l'achat d'un véhicule, du gros outillage, une rénovation, etc.			5 %
Crédit de fonds de roulement, de 1 à 10 ans	répond à un besoin de fonds propres, suite au développement d'un projet ou au redéploiement des activités			5 %
Crédit de pont, de 1 à 18 mois	permet le maintien des activités lorsque le paiement des subsides se fait attendre		0,10% du montant du crédit, avec un min. de 100€ et un max. de 250€	5,5 %
Crédit de trésorerie court terme, 1 an renouvelable	couvre les pics négatifs de trésorerie, à la manière d'un crédit de caisse		6 %	
*taux au 01/01/2009, **révision quinquennale				

- 5 Site internet de Crédal, *une coopérative pour quoi faire ?*, http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=28&Itemid=41
- 6 Site internet de Crédal, *conditions d'octroi*, http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=16&Itemid=26.
- 7 *Ibid.*
- 8 *Ibid.*

Pour une garantie bancaire, les informations ne sont pas disponibles sur le site internet – il faut directement prendre contact avec un conseiller de Crédal.

La procédure pour obtenir un octroi de crédit revient à introduire une demande composée du formulaire et des annexes requises. Ensuite, un conseiller est chargé du dossier et prend rendez-vous avec le demandeur. Crédal insiste sur la transparence des informations tout au long du montage du dossier. Puis, ce dernier est soumis au Comité de Crédit de Crédal (constitué d'experts issus du terrain associatif et financier) qui se réunit une fois par mois⁹. La décision est prise "sur base d'une analyse financière et sociale du dossier. Le Comité de crédit fixe le montant du crédit, les modalités d'octroi et les garanties éventuelles. S'il y a accord, un contrat de crédit est établi et signé par les deux parties. Une fois les garanties mises en œuvre, l'argent du crédit peut être versé¹⁰". Ces démarches prennent environ 40 jours calendrier.

L'offre de Crédal est détaillée, transparente et compréhensible. Il est facile d'accéder à toute l'information nécessaire pour demander un crédit sur leur site internet.

SOWECSOM, votre projet social, notre raison sociale

La SOWECSOM agit sur la région wallonne. Elle a deux missions : "promouvoir le développement de l'économie sociale marchande en région wallonne, par la participation au financement de projets initiés par les entreprises de ce secteur¹¹" et "accorder des prêts aux E.T.A. (Entreprises de Travail Adapté), aux E.F.T. (Entreprises de Formation par le Travail), aux O.I.S.P. (Organismes d'Insertion Socio- Professionnelle) et aux C.F.P. (Centres de Formation Professionnelle) ainsi qu'aux Initiatives d'Economie Sociale d'Insertion reconnues par le Gouvernement de la Communauté germanophone¹²".

En théorie, la SOWECSOM propose des prêts, des prises de participation au capital et des garanties. En 2009, elle rapporte 25 octrois de crédit court et long terme et prises de participation (mais aucune garantie) pour un total de 2 789 573€. La SOWECSOM est donc le deuxième opérateur en termes de nombre de crédits mais arrive en troisième lieu en termes de valeur.

Pour ce qui est des conditions d'accès aux crédits, dans le cadre de sa première mission, la SOWECSOM finance des entreprises répondant aux 4 critères majeurs suivants :

- avoir son siège social et son activité en Wallonie ;
- avoir maximum¹³ 50 emplois équivalents temps plein, 6 200 000€ de chiffre d'affaires et 2 500 000 € de total du bilan
- compter au moins 5 actionnaires et adopter des statuts incluant les quatre principes suivants¹⁴ : (1) finalité de services aux membres ou à la collectivité, plutôt que le profit ; (2) autonomie de gestion (aucun associé ne détient directement ou indirectement la majorité du capital) ; (3) processus de décision démocratique (limitation des droits de vote) et (4) primauté des personnes et du travail sur le capital (limitation du dividende) ;
- l'activité doit être marchande¹⁵.

Dans le cadre de sa deuxième mission, la SOWECSOM finance des ETA, EFT, CFP et Initiatives d'Economie Sociale d'Insertion reconnues par la communauté germanophone pour des investissements déterminés (cf. tableau). Dans ce cas, la taille du bénéficiaire et le caractère marchand de l'activité n'entrent pas en compte.

Les conditions des crédits des deux missions se résument aux tableaux suivants :

9 Les dates de réunion du comité de crédit sont disponibles sur le site internet de Crédal.
10 Site internet de Crédal, la *procédure de demande de crédit* dans le formulaire de demande de crédit, http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=17&Itemid=27
11 Rapport d'activités de la SOWECSOM, 2009
12 *Ibid.*
13 Sur décision motivée du Comité d'Acceptation, ces paramètres peuvent être augmentés à "75 emplois équivalents temps plein, 9 300 000€ de chiffre d'affaires et 3 720 000€ de total du bilan".
14 Principes fixés en 1990 par le Conseil Wallon de l'Economie Sociale (C.W.E.S.) qui font partie intégrante des statuts de la SOWECSOM.
15 C'est-à-dire que 50% des recettes proviennent de la vente de produits et services.

Première mission			
Forme et durée	Utilisation - Modalités	Montant	Intérêts et frais de dossier
Prêt, maximum 15 ans	- Les prêts sont modulables en fonction de la nature du projet et des besoins, de l'état d'avancement du projet et des capacités d'autofinancement et de remboursement. - Sortie : remboursement du prêt	Maximum 250.000€ (voire 375.000€)	Non communiqué
Prise de capital, sortie entre 5-10 ans plus tard	- Sortie : rachat des parts	Détention de maximum 35% du capital	
Garantie	Effet de levier pour l'obtention d'un crédit bancaire - Sortie : à l'échéance		
<i>Pas de package standard - Adaptation aux besoins de l'entreprise</i>			

Deuxième mission			
Forme et durée	Utilisation - Modalités	Montant	Intérêts annuels et frais de dossier
Prêt, maximum 15 ans	Matériel de production ou à finalité didactique ; des aménagements de bâtiments (ex. mise en conformité aux normes de sécurité) et l'acquisition ou la construction de bâtiments de production (bureaux ou halls industriels). Sortie : remboursement du prêt	Entre 10.000 et 500.000 €	Non communiqué
<i>Modalités fixées par arrêté du gouvernement wallon (et donc non modulables)</i>			

La procédure pour obtenir un crédit commence par un entretien avec un responsable de la SOWECSOM qui permet de discuter et comprendre le projet. Ensuite, le dossier est analysé et instruit. Puis, le Comité d'Acceptation rend son avis (droit de refus d'un dossier non pertinent concernant la nature du projet) et le fait suivre au Conseil d'Administration qui accepte ou refuse les dossiers, avec ou sans modification des conditions d'intervention (concernant les aspects financiers).

Les informations disponibles sur le site internet sont succinctes et pourraient être développées : un rendez-vous avec un collaborateur de la SOWECSOM n'est pas superflu pour bien comprendre les offres possibles.

Banque Triodos

Afin de servir l'économie sociale, la Banque Triodos propose une offre de crédits visant le « social profit », les entreprises et les indépendants sur tout le territoire belge¹⁶. La Banque Triodos se classe comme le deuxième opérateur en termes de valeur : elle a octroyé 17 crédits pour un montant total de 3 483 100€.

Cet opérateur se donne comme but de financer des *"initiatives sociales, environnementales et culturelles qui participent à un monde meilleur"*¹⁷. Concernant l'économie sociale, la Banque Triodos déclare : *"Pas de définition figée du secteur social [...] : activité marchande ou non-marchande, asbl,*

16 Note méthodologique : Le rapport d'activités de la Banque Triodos n'entrant pas dans les détails, c'est via une demande email que nous avons obtenu le nombre et la valeur des crédits en 2009.

17 Site internet de la Banque Triodos : <http://www.triodos.be/fr/social-profit/credits/notre-politique-de-credit/>

entreprise ou coopérative : nous valorisons les initiatives privées ou collectives qui ont comme finalité première la création de plus-value sociale¹⁸."

Sa gamme de crédits se décline en cinq catégories présentées dans le tableau suivant :

Forme et durée	Utilisation - Modalités	Montant minimum	Intérêts	Frais administratifs
Préfinancement de subsides, déterminée ou indéterminée selon les besoins et la nature du subside octroyé	- Avance sur une partie d'un subside octroyé par un organisme reconnu - Remboursement au fur et à mesure de l'encaissement des subsides sur votre compte Triodos	50 000€	Taux d'intérêt de base augmenté d'une marge, calculés et débités tous les trimestres	Selon l'importance du crédit et du temps consacré à son traitement
Crédit d'investissement, 1-25 ans	- Investissements mobiliers ou immobiliers à moyen ou long terme - Financement du fonds de roulement - Remboursement constant ou dégressif, par mois, trimestres, semestres ou années	50 000€	Fixe : max. 10 ans ou variable : avec révision tous les 1, 3 ou 5 ans	
Crédit de caisse, illimitée	- Réserve de liquidités destinée à couvrir diverses dépenses ou à préfinancer des revenus à court terme - Remboursement au fur et à mesure des mouvements créditeurs sur le compte	50 000€	Taux d'intérêt de base augmenté d'une marge, calculés et débités tous les trimestres	
Avance à terme fixe, par période de 1,2,3 ou 6 mois	- Financement de besoins importants de liquidités - Crédit pont - Remboursement : capital et intérêts dus à la fin de chaque période	100 000€	Fixe par période, basé sur les taux EURIBOR (+ marge)	
Garantie bancaire	- Uniquement octroyée aux clients qui disposent déjà d'une ouverture de crédit chez Triodos - Paiement d'une provision tous les 3 mois, calculée sur le montant de la garantie		Pas d'intérêts	

La toute première étape pour le demandeur de crédit est de monter un dossier avec une lettre présentant le projet, la motivation, le type de crédit et le montant sollicité, les informations et documents requis dans la Check List¹⁹ et la fiche de renseignements²⁰ complétée.

Ensuite, la procédure de demande de crédit s'effectue en quatre étapes. Il y a d'abord la première évaluation (critères extra-financiers de durabilité du projet soumis), puis, l'analyse du crédit (critères financiers). Viennent ensuite la décision d'octroi de crédit (offre de crédit) et enfin la mise à disposition dudit crédit (après la signature de la lettre de crédit et de ses annexes et la constitution des garanties et réalisation des conditions suspensives).

Tout comme celui de Crédal, le site internet de la Banque Triodos est très fourni sur les informations pertinentes à la démarche d'une demande de financement. Toutefois, le rapport d'activités ne donne pas le nombre et la valeur des crédits. On peut les retrouver sur le site www.suivezvotreepargnealatrace.be. Bien que ce site soit interactif et ludique, il manque l'information de la date d'octroi du crédit permettant de compter les crédits octroyés sur une année. Cependant, sur simple demande, la Banque Triodos peut fournir l'information voulue.

18 Ibid.

19 Celle-ci est disponible sur internet : http://www.triodos.be/be/business_banking/credit/online_applcation/

20 Aussi disponible sur le site de la Banque Triodos : <http://www.triodos.be/downloads/downloads-fr/credit/fiche-de-renseignement.pdf>

Brusoc, Et si nous offrions à vos projets plus qu'un financement ?

Brusoc propose une offre de crédit en région bruxelloise. Il soutient activement l'économie locale au travers du micro-crédit, du fonds d'amorçage et du crédit de trésorerie mais c'est via le prêt subordonné²¹ qu'il finance l'économie sociale.

Parmi les opérateurs étudiés, il est celui qui a octroyé le moins de crédits en nombre et valeur : 17 crédits pour un montant total de 908 000 €. Contrairement à ses pairs, l'information fournit sur le site internet et dans le rapport d'activité est très réduite. Comme l'activité de Brusoc est régie par le gouvernement, son champ d'activité est très défini.

Conclusions intermédiaires

En résumé, l'analyse des offres de crédit mises à disposition par les opérateurs alternatifs met en lumière deux constats importants. Premièrement, les opérateurs n'ayant aucun lien direct avec des autorités publiques, soit Crédal et la Banque Triodos, ont une marge de manœuvre bien plus large et semblent être plus libres pour innover et répondre aux besoins des entrepreneurs de l'économie sociale. Pour la SOWECSOM, et surtout Brusoc, des critères stricts régissent les conditions d'octroi de crédit et en limitent donc le champ d'activité. Toutefois la SOWECSOM paraît pouvoir moduler quelque peu ses crédits dans le cadre de sa première mission.

Deuxièmement, cette première approche via l'information publique, soit les sites internet, les rapports d'activités et les bulletins d'information, donne l'impression que ce sont les acteurs sans lien avec les autorités publiques qui font les plus gros efforts de communication concernant la transparence, la disponibilité et la facilité d'accès des informations sur les demandes de crédit. Ceci est peut-être dû au fait que les épargnants de Crédal et la Banque Triodos sont en demande de ce degré de transparence alors que les fonds de la SOWECSOM et Brusoc sont publics.

Interview des quatre acteurs principaux : Crédal, SOWECSOM, la Banque Triodos et Brusoc

Crédal

Crédal se définit comme une entreprise dans l'économie sociale œuvrant pour l'économie sociale. Dans sa gamme de crédits offerts à ce secteur, ce sont de loin les crédits en trésorerie qui représentent la plus grosse part, en nombre (120) et en valeur (10 172 960€). Ceci est dû au renouvellement, parfois plusieurs fois dans l'année, des crédits de trésorerie. Pour simplifier les tâches administratives liées à ces renouvellements, une réflexion est en cours depuis début 2009, mais rien de concret n'a encore été mis en place.

Peu de garanties bancaires et de prises de participation ont été faites. Ces deux faits sont dus à des raisons différentes. Dans le cas des garanties bancaires, Crédal mentionne qu'elles sont compliquées et peu pratiques administrativement par rapport aux procédures en place dans les banques classiques. Comme elles sont très peu fréquentes (en général, moins de deux par année) ce n'est pas un produit sur lequel Crédal se centre. Pour les prises de participation, il y en a peu pour des raisons de philosophie : Crédal souhaite que l'argent de ses coopérateurs reste liquide et mobile, or, s'il est investi dans le capital d'une société, il circule peu, et il n'est pas toujours évident de le retirer. Toutefois, si un client désire réellement faire une prise de participation, deux produits existent : les parts dédicacées²² et les parts de coopérateurs-entrepreneurs²³.

Concernant ses clients, la grande majorité sont des associations sans but lucratif, puis des sociétés à responsabilité limitée et sociétés à responsabilité limitée à finalité sociale et enfin quelques exceptions

21 Le qualificatif 'subordonné' signifie que ce prêt sera remboursé après le remboursement de tous les autres créanciers en cas de faillite de l'émetteur.

22 Un particulier souhaite financer un projet spécifique et Crédal sert d'intermédiaire.

23 Un particulier souhaite financer un type spécifique de projet (ex. aide au logement) et Crédal investit ses parts de coopérateurs dans ce type de projet.

(société anonyme, société anonyme à finalité sociale, société personnelle à responsabilité limitée et association internationale sans but lucratif). Présent sur le marché depuis de nombreuses années, Crédal fait peu de marketing. Il fonctionne principalement par bouche-à-oreille et par réseautage pour entrer en contact avec ses clients.

Le financement du secteur de l'économie sociale évolue parce que certains pans sont devenus moins risqués et attirent donc le secteur bancaire classique. C'est le cas des structures d'accompagnement, tels Job'In, de certaines maisons médicales et entreprises de titres-services, qui fonctionnent bien et donc reçoivent l'attention des grandes banques. Pour sa part, Crédal s'attache à couvrir les demandes de toutes les facettes de l'économie sociale, peu risquées ou plus risquées : *"tant que le projet tient la route et qu'il y a une plus-value sociale forte, Crédal est prêt à prendre des risques²⁴"*. Pour ce faire, Crédal travaille parfois en partenariat avec d'autres opérateurs, tels la SOWECSOM ou la Banque Triodos, mais également Dexia ou Ethias.

Crédal pense répondre aux besoins fondamentaux des entrepreneurs de l'économie sociale mais peut-être pas à toutes les demandes. Un produit cité comme peut-être manquant de leur gamme est le 'straight loan', un type de facilité de caisse moins souple dans les conditions mais avec un taux d'intérêt plus avantageux.

Un autre élément d'amélioration possible mentionné par Crédal viserait à réduire leurs procédures administratives, jugées parfois trop lourdes. En effet, certains demandeurs de crédits reprochent un coût d'énergie trop élevé pour monter et étudier un dossier. Mais cette remarque est à double-tranchant : cette exigence est également un point fort de la manière de faire de Crédal. Elle permet de s'assurer que les projets sont sérieux et les risques calculés. Moins de temps passé sur un dossier pourrait être néfaste à cette analyse... Par ailleurs, vouloir alléger la procédure seulement pour certaines entreprises reviendrait à entrer dans un type de scoring positif – pratique que Crédal souhaite éviter.

SOWECSOM

Comme dans sa deuxième mission les modalités d'intervention de la SOWECSOM sont fixées par arrêté gouvernemental, ce n'est que dans le cadre de sa première mission qu'elle peut, en partie, s'adapter à la demande des entrepreneurs d'économie sociale. C'est ce que confirme son directeur en expliquant : *"il n'y a pas de convention-type, on essaie de répondre au besoin des entreprises"*.

Ce sont les prêts de tous types qui remportent le plus grand succès (85%) : avance sur subside, escompte facture, prêt hypothécaire ou fonds de roulement. Les prises de capital sont nettement moins nombreuses (15%) principalement à cause des engagements en temps requis par la suite pour assurer les présences aux conseils et autres réunions. Quant à la garantie, c'est un produit qui n'est pratiquement plus utilisé. Contrairement à l'effet levier qu'on attendait d'elle, elle n'a pas amené les banques classiques à octroyer plus de prêts.

Sa clientèle est majoritairement constituée de sociétés coopératives à responsabilité limitée pour sa première mission. Pour sa seconde mission, ce sont des associations sans but lucratif ainsi que des sociétés coopératives à responsabilité limitée à finalité sociale. Le directeur de la SOWECSOM mentionne, à son grand regret, que l'acquisition de la caractéristique de « finalité sociale »²⁵ pour les sociétés commerciales est parfois préjudiciable sur le marché classique. Cette caractéristique est en effet parfois encore vue comme synonyme de "manque de qualité ou manque de sérieux". Cette image est toutefois en train de changer et l'économie sociale dans son ensemble commence à se faire valoir aux yeux du marché classique.

Peu d'outils marketing sont utilisés : le site internet et le rapport d'activités. Ce dernier se veut une véritable vitrine sur les activités menées par la SOWECSOM et a permis de donner naissance à des partenariats et, dans certains cas, de former un réseau informel.

La SOWECSOM pense répondre aux besoins de l'économie sociale et affirme même qu'il existe plus

24 Entretien avec Thibault Leroy, conseiller crédit chez Crédal, 03/11/2010

25 <http://www.econosoc.be/files/SFS.pdf>

d'argent disponible que de projets sérieux. Dans le cadre de sa première mission, la SOWECSOM adopte une attitude volontariste et cherche à moduler ses prêts, donc ses conditions, au plus proche des demandes de ses bénéficiaires. Ainsi, il n'y a pas de frais de dossier, les remboursements peuvent être anticipables et, dans certains cas, la période de remboursement a été étendue.

Cependant, certains éléments nécessitent une amélioration. Ainsi, malgré des taux d'emprunt peu élevés de la SOWECSOM, sur certains types de prêts, les banques classiques réussissent à accorder des prêts à taux plus avantageux. Une réflexion est actuellement en cours concernant ces taux, éventuellement pour les revoir à la baisse, afin de ne pas perdre des clients, aux projets souvent moins risqués, au marché des banques classiques. Il est essentiel pour la SOWECSOM de garder un portefeuille mixte d'entreprises plus ou moins risquées.

Un autre élément à améliorer concerne la longueur d'instruction d'un dossier. Effectivement, comme les comités d'administration et d'acceptation sont composés de bénévoles, il n'est pas possible pour eux de se réunir plus d'une fois par mois. De plus, de par la diversité des activités financées, allant de l'agro-alimentaire à la construction en passant par le commerce équitable, les bénévoles sont des généralistes et non des spécialistes qui seraient à même d'évaluer un projet en peu de temps. Il est important de bien connaître le dossier afin de vérifier s'il a de bonnes chances de se réaliser. Dès lors, un dossier peut prendre 1,5 mois avant d'obtenir une réponse. Ceci peut être un délai considéré comme trop long pour des entrepreneurs souvent demandeurs de réactivité. Des améliorations, tel un travail d'analyse du dossier par email au lieu d'une réunion physique, ont été testées mais sans résultats probants.

Enfin, en moindre mesure, un des critères fixés par le Conseil Wallon de l'Economie Sociale, sur l'autonomie de gestion est parfois difficile à rencontrer pour certaines entreprises d'économie sociale qui démarrent. En effet, avoir au moins cinq actionnaires (sans lien familial) se révèle parfois un tour de force pour les entrepreneurs. Dans ce cas toutefois, il n'y a pas vraiment de marge de progrès car c'est un des principes faisant partie intégrante des statuts de la SOWECSOM.

Banque Triodos

La Banque Triodos finance des projets ayant une plus-value sociétale, ce qui inclut l'économie sociale mais également des projets ciblant la culture et l'environnement. C'est en août 2009 que la Banque Triodos montre une volonté forte envers le secteur de l'économie sociale en engageant Jan Depoortere, ancien directeur du Fonds de l'Economie Sociale et Durable²⁶.

Concernant les crédits à l'économie sociale en 2009, ceux-ci sont majoritairement des crédits d'investissement, puis des crédits de caisse et enfin des avances à terme fixe. En 2009, il n'y a pas eu de préfinancement de subside dans ce secteur et les garanties bancaires sont rares. Pour ces dernières, s'il y en a eu, elles sont couplées à d'autres crédits octroyés. En tant que banque, Triodos ne fait pas de prise de participation.

Il est intéressant de noter que la Banque Triodos a une vision assez large de l'économie sociale : celle-ci ne s'arrête pas à l'entité juridique mais plutôt à la mission de l'entreprise ou association concernée. Ainsi, les clients classés comme œuvrant dans l'économie sociale sont six sociétés privées à responsabilité limitée, quatre sociétés coopératives à responsabilité limitée, cinq associations sans but lucratif, une société anonyme à finalité sociale et une société coopérative à responsabilité limitée et à finalité sociale. Depuis que Jan Depoortere a rejoint l'équipe Triodos, le ressenti est toutefois qu'il y a une augmentation de demandes par les coopératives.

En termes d'action marketing, outre ses sites internet (www.triodos.be et www.suivezvotreepargnealatrace.be) et son magazine « La couleur de l'argent » qui sont dédiés à tous leurs clients et parties prenantes, la Banque Triodos a fait des mailings ciblant des prospects, telles les ETA. Leur vision est que les acteurs de l'économie sociale sont une clientèle plutôt fidèle et que c'est un travail de longue durée qui fera connaître les produits de crédits Triodos dans ce secteur. De plus, selon la Banque Triodos, les associations et organisations non-gouvernementales, regroupées

26 <http://www.kf-fesd.be/fr/home.htm>

sous le terme 'social profit', sont en train changer d'attitude par rapport au monde financier. Autrefois moins concernées par des demandes de crédits car les subsides des autorités publiques étaient assez importants, ils doivent maintenant se tourner vers cette offre.

La Banque Triodos pense satisfaire les besoins des entrepreneurs en économie sociale. Comme ses montants minimums sont parfois considérés comme élevés (50 000€), des conventions de partenariats ont été mises en place avec Crédal pour la Belgique francophone et Netwerk Rentevrij pour la partie néerlandophone en 2009²⁷. Quand la Banque Triodos rencontre des demandes de crédits trop petites, elle réfère le demandeur à un de ses partenaires et, vice-versa, quand Crédal ou Netwerk Rentevrij ont des demandes trop élevées, celles-ci peuvent être adressées totalement ou en partie à la Banque Triodos.

La durée moyenne pour instruire un dossier de crédit à la Banque Triodos est d'environ quatre semaines. En effet, le comité de crédit se réunit tous les lundis ce qui accélère le processus. Il est à noter que la Banque Triodos offre des crédits à d'autres acteurs appartenant à d'autres secteurs également, ce qui justifie une telle fréquence de réunion de comité de crédit.

Dans l'ensemble, la Banque Triodos semble satisfaite de son offre et trouve qu'elle répond aux besoins des entrepreneurs d'économie sociale. Sur les marges de progrès, la Banque Triodos concentre actuellement son énergie à mieux se faire connaître dans le secteur de l'économie sociale. Son souci est d'acquérir une meilleure visibilité afin de mieux répondre aux demandes des entrepreneurs de l'économie sociale.

Un autre élément cité est que parfois les demandes de crédit se font *"trop tôt dans le cycle de vie de l'entreprise"*. Ces entrepreneurs n'ont pas encore de business plan ou sont considérés comme « non-bancables » car ils n'ont pas de garanties. Alors, la Banque Triodos ne peut répondre à leurs besoins et ils doivent plutôt se référer à des organismes faisant du capital-risque.

Brusoc

Filiale de la Société Régionale d'Investissement de Bruxelles (SRIB), l'entretien avec cet opérateur que Brusoc apprend qu'il finance exclusivement des initiatives locales de développement de l'emploi (ILDE) et les entreprises d'insertion (EI) grâce à un subside annuel régional. Celui-ci s'élevait à 356 000€ en 2009 et a été utilisé dans son ensemble.

Suite à l'ordonnance relative à l'agrément et au financement des ILDE et EI du 18 mars 2004, les conditions des prêts sont fixées dans le cadre d'une mission déléguée par le Gouvernement à la SRIB²⁸.

Ses clients étant exclusivement des ILDE et EI agréées comme telles par l'ordonnance, Brusoc n'a pas besoin de politique marketing, c'est par bouche-à-oreille qu'il trouve ses clients.

Dans son champ d'application particulier, Brusoc estime rencontrer la demande des entrepreneurs d'économie sociale concernés, mis à part les projets ayant des situations financières trop compliquées. Son unique proposition d'amélioration serait de proposer des prêts à taux zéro afin de mieux servir sa clientèle.

27 Une convention similaire est en cours de discussion avec Hefboom.

28

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2004031840&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=%28text+contains+%28%27%27%29%29#LNK0001

Mise en perspective de l'offre et la demande

Suite à l'analyse précédente²⁹, la mise en perspective des points de vue des entrepreneurs et des opérateurs s'avère intéressante. Ceux-ci convergent en grande partie sur les questions des taux et de réactivité, même si les marges de progrès sur ces éléments semblent limitées.

En ce qui concerne les taux, du côté des entrepreneurs de l'économie sociale il est clair que c'est un point sensible de la demande de prêt. La réalité des emprunts le montre : pour certains crédits, certains entrepreneurs se tournent vers les banques classiques car leurs taux sont plus avantageux que ceux des opérateurs alternatifs. La majorité de ses derniers en sont d'ailleurs bien conscients et sont en réflexion afin de pouvoir rester attractifs par rapport aux banques classiques. Ainsi, Crédal cite le « straight loan » comme potentiel produit manquant dans leur gamme, produit qui pourrait offrir aux entrepreneurs un type de crédit à taux plus avantageux. Pour sa part, la SOWECSOM réfléchit aussi à revoir ses taux d'intérêt afin de ne pas être pénalisée par la concurrence des banques classiques. La Banque Triodos ne mentionne rien à ce sujet, probablement car ses taux suivent plus le marché que les autres opérateurs interrogés et lui permettent donc de rester compétitive dans ce domaine. Enfin, Brusoc ne peut pas changer ses taux mais a tout de même émis l'idée qu'un taux zéro pourrait mieux convenir à certains de ses clients.

Un thème qui revient chez plusieurs entrepreneurs ayant eu affaire avec les opérateurs alternatifs est leur réactivité. Sur ce sujet, tous les opérateurs³⁰ ont été cités. Ce manque de réactivité peut être dû à différentes raisons : temps de montage de dossier, fréquence de réunion du comité de crédit, obtention d'un rendez-vous, etc... Chaque opérateur alternatif a sa procédure particulière afin de compiler toutes les informations nécessaires au montage d'un dossier. Ces procédures comportent une série de documents à fournir, des entretiens individuels et des passages en comités de crédits, ce qui fait que la réactivité des opérateurs semble faible. Crédal a bien reçu cette remarque de la part de ses demandeurs de crédit mais n'a pas trouvé, à ce jour, de solution satisfaisante afin d'alléger sa procédure de montage de dossier tout en limitant les risques des deux parties. Pour la SOWECSOM, l'impression est que la réactivité est peu élevée à cause de deux éléments principaux : le peu de fréquence de réunion du comité de crédit et la variété des demandes de crédits à traiter. La Banque Triodos ne semble pas avoir eu écho de ces difficultés même si un entrepreneur dit avoir attendu 15 jours pour obtenir un premier rendez-vous. Brusoc n'a pas donné d'informations spécifiques à ce sujet.

Conclusion

Le fait d'avoir consulté, d'un côté les entrepreneurs de l'économie sociale et, de l'autre, les opérateurs alternatif permet de clarifier les perceptions en termes d'offre et de demande de crédits.

Parmi les opérateurs interrogés, deux d'entre eux, soit Crédal, coopérative issue du monde associatif, et la Banque Triodos, banque privée axée sur le développement durable, ont de meilleures conditions pour innover et mieux répondre aux besoins des entrepreneurs. Les autres opérateurs interviewés, soit la SOWECSOM et Brusoc, sont parapublics et ont des critères et conditions d'octroi de crédit plus rigides ce qui limite leur marge de manœuvre. Nous avons également constaté que ces derniers fournissent moins d'information que leurs pairs sur les possibilités de demandes de crédit facilement accessible à tous publics.

Par ailleurs, nous avons vu que certains éléments décisifs dans la recherche de financement des entrepreneurs de l'économie sociale, soit les taux d'intérêt et la rapidité de réponse des acteurs concernés, sont, pour la plupart, sujets de réflexion chez les opérateurs interviewés. L'offre et la demande, si pas toujours exactement complémentaires, semblent en phase.

29 CAYROL A et KONSTANTATOS F, "Besoins de financement des entrepreneurs de l'économie sociale", SAW-B, 2010

30 Plus précisément tous les opérateurs ayant été en contact avec l'échantillon d'entrepreneurs interviewés, c'est-à-dire la Banque Triodos, la SOWECSOM et Crédal.

Enfin, comme le secteur de l'économie sociale est toujours plus actif, et devient plus attractif, ce sont aussi les acteurs du secteur bancaire classique qui s'y intéressent. Pour avoir une image plus complète de l'offre, il pourrait se révéler instructif d'interviewer des banques classiques.

Méthodologie

Dans un premier temps, l'offre des quatre opérateurs alternatifs est décrite : la Société Wallonne d'Economie Sociale Marchande (SOWECSOM), Brusoc, Crédal et la Banque Triodos. Cette description se base sur les chiffres de l'année 2009 et sur les informations publiques disponibles (principalement les rapports d'activité, les sites internet et les bulletins d'information). Sont mis en avant le volume, le nombre et les types de financements ainsi qu'une brève topographie des critères et conditions d'octroi spécifique à chaque opérateur.

Puis, les responsables de crédit à l'économie sociale de ces quatre opérateurs ont été interviewés afin de mieux comprendre les chiffres concernant les demandes de crédits en 2009. Les grilles d'entretien spécifiques à chaque opérateur se trouvent en annexe à l'analyse.

Enfin, les points de vue des opérateurs sont comparés avec celui précédemment récolté des entrepreneurs.

Annexe 1 : grille d'entretien Crédal

1. Contexte

Pourriez-vous décrire en quelques mots l'engagement de votre entreprise envers l'économie sociale ?

2. Demandes de financement en 2009

PRODUITS ET SERVICES

a) Dans votre rapport d'activités 2009, vous offrez ces types de crédits aux entreprises de l'économie sociale : fonds de roulement, investissement court et long terme, pont, trésorerie et garantie bancaire. Y a-t-il eu des nouveautés depuis ? Qu'en est-il des prises de participation ? Pourquoi n'y a-t-il pas d'information sur les garanties bancaires ?

b) La répartition en nombre et en valeur en 2009 montre clairement que le crédit trésorerie est le plus important. Pourquoi, selon vous ?

c) Cette offre vous semble-t-elle satisfaire la demande des acteurs de l'économie sociale ?

CLIENTS

d) Avez-vous une répartition de vos clients sur base de leurs statuts juridiques ? De leurs agréments³¹ ? Pourriez-vous nous les fournir ?

e) Quelle est votre politique marketing concernant les entrepreneurs de l'économie sociale ? Comment entrez-vous en contact avec ces clients ?

CRITERES, MANQUES ET AMELIORATIONS

f) Quelles sont les demandes de crédits les plus fréquentes qu'on vous adresse ?

g) Que prévoyez-vous comme évolution concernant le marché de l'économie sociale ?

h) Couvrez-vous toutes les facettes de l'économie sociale ?

i) Y a-t-il une demande qui n'est pas satisfaite ? Pour quelles raisons (montants de la demande du crédit, jeunesse du projet, garanties insuffisantes...) ?

j) Y a-t-il des critères et/ou conditions que vous pourriez changer afin de mieux rencontrer la demande des entrepreneurs de l'économie sociale ? Lesquels ?

k) Quelles sont les marges de progrès ? Comment pourriez-vous améliorer votre offre ? Votre manière de faire ?

Entretien téléphonique avec Thibault LeRoy, conseiller crédit, 03/11/2010

Echanges avec Isabelle Philippe, coordonnatrice crédit, 28/10/2010 et 09/11/2010

31 Agréments de la Région Wallonne : E.T.A. (Entreprises de Travail Adapté), E.F.T. (Entreprises de Formation par le Travail), O.I.S.P. (Organismes d'Insertion Socio-Professionnelle) et C.F.P. (Centres de Formation Professionnelle)

Annexe 2 : grille d'entretien SOWECSOM

1. Contexte

Pourriez-vous décrire en quelques mots l'engagement de votre entreprise envers l'économie sociale ?

2. Demandes de financement en 2009

PRODUITS ET SERVICES

- a) Dans votre rapport d'activités 2009, vous offrez ces types de crédits aux entreprises de l'économie sociale : octroi de crédit court et long terme, prises de participation. Avez-vous une segmentation plus précise (fonds de roulement, investissement court et long terme, pont, trésorerie et garantie bancaire) ? Y a-t-il eu des nouveautés depuis ?
- b) La répartition en nombre et en valeur en 2009 montre clairement que l'octroi de crédit CT et LT est le plus important. Pourquoi, selon vous ?
- c) Cette offre vous semble-t-elle satisfaire la demande des acteurs de l'économie sociale ?

CLIENTS

- d) Avez-vous une répartition de vos clients sur base de leurs statuts juridiques ? De leurs agréments ? Pourriez-vous nous les fournir ?
- e) Quelle est votre politique marketing concernant les entrepreneurs de l'économie sociale ? Comment entrez-vous en contact avec ces clients ?

CRITERES, MANQUES ET AMELIORATIONS

- f) Quelles sont les demandes de crédits les plus fréquentes qu'on vous adresse ?
- g) Que prévoyez-vous comme évolution concernant le marché de l'économie sociale ?
- h) Couvrez-vous toutes les facettes de l'économie sociale ?
- i) Y a-t-il une demande qui n'est pas satisfaite ? Pour quelles raisons (montants de la demande du crédit, jeunesse du projet, garanties insuffisantes...) ?
- j) Y a-t-il des critères et/ou conditions que vous pourriez changer afin de mieux rencontrer la demande des entrepreneurs de l'économie sociale ? Lesquels ?
- k) Quelles sont les marges de progrès ? Comment pourriez-vous améliorer votre offre ? Votre manière de faire ?

Entretien téléphonique avec Michel Colpe, directeur, 29/10/2010

Annexe 3 : grille d'entretien Banque Triodos

1. Contexte

Pourriez-vous décrire en quelques mots l'engagement de votre entreprise envers l'économie sociale ?

2. Demandes de financement en 2009

PRODUITS ET SERVICES

- a) Sur votre site internet, vous offrez ces types de crédits, entre autres, aux entreprises de l'économie sociale : crédit d'investissement, crédit de caisse, avance à terme fixe et garanties bancaires. Y en a-t-il d'autres ? Par exemple des prises de participation ?
- b) Comment résumeriez-vous la répartition des crédits en nombre et en valeur ? Pourquoi est-ce ainsi, selon vous ?
- c) Cette offre vous semble-t-elle satisfaire la demande des acteurs de l'économie sociale ?

CLIENTS

- d) Avez-vous une répartition de vos clients sur base de leurs statuts juridiques ? De leurs agréments ? Pourriez-vous nous les fournir ?
- e) Quelle est votre politique marketing concernant les entrepreneurs de l'économie sociale ? Comment entrez-vous en contact avec ces clients ?

CRITERES, MANQUES ET AMELIORATIONS

- f) Quelles sont les demandes de crédits les plus fréquentes qu'on vous adresse ?
- g) Que prévoyez-vous comme évolution concernant le marché de l'économie sociale ?
- h) Couvrez-vous toutes les facettes de l'économie sociale ?
- i) Y a-t-il une demande qui n'est pas satisfaite ? Pour quelles raisons (montants de la demande du crédit, jeunesse du projet, garanties insuffisantes...) ?

- j) Y a-t-il des critères et/ou conditions que vous pourriez changer afin de mieux rencontrer la demande des entrepreneurs de l'économie sociale ? Lesquels ?
- k) Quelles sont les marges de progrès ? Comment pourriez-vous améliorer votre offre ? Votre manière de faire ?

Entretien téléphonique avec Olivier Dubois, responsable des crédits, et Jan Depoortere, responsable du segment économie sociale, 08/11/2010

Annexe 4 : grille d'entretien Brusoc

1. Contexte

Pourriez-vous décrire en quelques mots l'engagement de votre entreprise envers l'économie sociale ?

2. Demandes de financement en 2009

PRODUITS ET SERVICES

- a) Dans votre rapport d'activités 2009, vous offrez ces types de crédits : fonds d'amorçage, microcrédit, prêt subordonné. Ces crédits sont-ils tous orientés vers l'économie sociale ? (Dans votre rapport d'activité 2008, il semblerait que seul le fonds d'amorçage avait cette qualité). Avez-vous une segmentation plus précise (fonds de roulement, investissement court et long terme, pont, trésorerie et prises de participation) ?
- b) Comment résumeriez-vous la répartition des crédits en nombre et en valeur ? Pourquoi, selon vous ?
- c) Cette offre vous semble-t-elle satisfaire la demande des acteurs de l'économie sociale ?

CLIENTS

- d) Avez-vous une répartition de vos clients sur base de leurs statuts juridiques ? De leurs agréments ? Pourriez-vous nous les fournir ?
- e) Quelle est votre politique marketing concernant les entrepreneurs de l'économie sociale ? Comment entrez-vous en contact avec ces clients ?

CRITERES, MANQUES ET AMELIORATIONS

- f) Quelles sont les demandes de crédits les plus fréquentes qu'on vous adresse ?
- g) Que prévoyez-vous comme évolution concernant le marché de l'économie sociale ?
- h) Couvrez-vous toutes les facettes de l'économie sociale ?
- i) Y a-t-il une demande qui n'est pas satisfaite ? Pour quelles raisons (montants de la demande du crédit, jeunesse du projet, garanties insuffisantes...) ?
- j) Y a-t-il des critères et/ou conditions que vous pourriez changer afin de mieux rencontrer la demande des entrepreneurs de l'économie sociale ? Lesquels ?
- k) Quelles sont les marges de progrès ? Comment pourriez-vous améliorer votre offre ? Votre manière de faire ?

Entretien téléphonique avec Hamed Ben Abdelhadi, analyste, 04/11/2010