Financement des PME 2014

Donneur d'ordre : **SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie – Observatoire des PME**

Exécutant : UNIZO vzw

(Avec la collaboration de l'Université d'Anvers)

unizo
VERSTERKT ONDERNEMERS

Universiteit Antwerpen

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

.be

Ce rapport a été rédigé par UNIZO en collaboration avec l'Université d'Anvers pour le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. Il reflète le point de vue des auteurs sur la base des sources mentionnées. Ni le SPF Economie, ni les auteurs de ce rapport ne peuvent être tenus pour responsable de l'utilisation faite du contenu de ce rapport.

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
http://economie.fgov.be

tél. + 32 2 277 51 11

facebook.com/SPFEco

@SPFEconomie

youtube.com/user/SPFEconomie

linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte
Président du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Version internet

0655-14

Financement des PME 2014

Introduction 5

Partie 1. Analyse de l'enquête Financement des PME 2014 7

1. Présentation de l'enquête et du profil des répondants 7

1.1. Contenu du formulaire d'enquête 7

1.2. Sélection des entreprises 7

1.3. Formulaires d'enquête envoyés et reçus 8

1.4. Profil des répondants 9

2. Demande de crédit bancaire 14

2.1. Demande de crédit bancaire 14

2.2. Refus d'une demande de crédit 18

2.3. Modes de financement bancaires possibles 22

2.4. Garanties en cours 27

2.5. La nouvelle loi pour les crédits conclus après le 1er mars 2014 27

2.6. L'indemnité de remploi 31

3. Demande de financement alternatif (ou non bancaire) 32

3.1. Modes de financement alternatifs 32

3.2. Montant total obtenu en financement alternatif 34

4. Problèmes de financement 36

4.1. Amplitude des problèmes de financement 36

4.2. Nature des problèmes de financement 39

5. Qualité de la prestation de services de la banque et relation entre la banque et l'entreprise 40

5.1. Qualité de la prestation de services 41

5.2. Relation entre la banque et l'entreprise 42

6. La notation (rating) d'une entreprise 44

6.1. Connaissance de la notation/du score 44

6.2. Informations au sujet de la notation attribuée par la banque 45

7. Mesures publiques 46
7.1. Connaissance des mesures publiques en Région flamande 46
7.2. Connaissance des mesures publiques en Région wallonne 47
7.3. Connaissance des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale 48
7.4. Utilisation des mesures publiques en Région flamande 49
7.5. Utilisation des mesures publiques en Région wallonne 50
7.6. Utilisation des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale 50
Partie 2. Enquête Financement des PME - entreprises débutantes 52
1. Réaction et profil des entreprises débutantes 52
2. Demande de crédit bancaire 53
3. Financement alternatif 56
4. Problèmes de financement 56
5. Qualité de la prestation de services 58
6. La notation (rating)d'une entreprise 60
7. Mesures publiques 60
Partie 3. Conclusions 62
Conclusions de l'enquête écrite 62
Conclusions de l'enquête en ligne auprès des entreprises débutantes 69
Partie 4. Recommandations sur la base des résultats de l'enquête 72
Liste des graphiques 77
Liste des tableaux 79
Annexe. Formulaires d'enquête 80

Introduction

Les PME ont une importance cruciale pour l'économie belge. Afin que ces entreprises puissent remplir leur rôle correctement, un financement suffisant à des conditions favorables est cependant indispensable. Plusieurs études démontrent qu'il existe un problème au niveau du financement des PME. Il faut ajouter à cela que ce problème est uniquement présent dans notre pays et qu'il existe déjà depuis plusieurs décennies. Il est vrai que ce problème s'est aggravé après la crise financière de 2008.

Pour mener une politique efficace en matière de financement des PME, il est important que le groupe-cible en tant que tel soit interrogé régulièrement et que les renseignements obtenus puissent également être développés dans les propositions de politique. C'est déjà arrivé par le passé : le Centre de Connaissances du Financement des PME (CeFiP) a réalisé depuis 2006 une enquête étendue parmi le groupe-cible en collaboration avec une université. Les résultats de ces enquêtes ont également été convertis partiellement dans des propositions concrètes : la loi du 21 décembre 2013 portant sur diverses dispositions en matière de financement des petites et moyennes entreprises[1] fait expressément référence aux résultats de cette enquête.

Après la sixième réforme de l'Etat, les activités du CeFiP ont cependant pris fin. Le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie a dès lors pris l'initiative de faire réaliser une étude sur le financement des PME afin que la continuité de l'étude ne soit pas interrompue à un moment où le financement des PME constitue encore un problème considérable. En outre, il a donc été possible de sonder les premiers effets de la nouvelle loi sur le financement des petites et moyennes entreprises du 21 décembre 2013.

Ce rapport présente les résultats de cette étude concernant le financement des PME en 2014. Une première partie donne les résultats de l'enquête auprès de 6.640 PME en Belgique avec un pourcentage de réponses de 15,6 %. La méthodologie utilisée permet de faire des comparaisons avec les résultats des études précédentes. Les thèmes suivants sont traités successivement :

- demande et refus de crédit bancaire et également l'impact de la nouvelle loi sur les crédits bancaires ;
- financement alternatif ;
- problèmes de financement lors d'un financement bancaire ou alternatif ;
- qualité de la prestation de services de la banque ;
- la *notation* de l'entreprise ;
- connaissance et utilisation des mesures publiques.

A la demande de l'Observatoire des PME du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie, un volet supplémentaire a également été ajouté à l'étude, à savoir les entreprises débutantes. Ces résultats sont expliqués dans la 2e partie de ce rapport. Afin de décrire la problématique du financement des entreprises débutantes, le même formulaire d'enquête a été envoyé à 4.000 entreprises qui sont actives depuis moins de 4 ans. Cela a donné lieu à 110 réponses utilisables. Les

[1] http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2013122127&table_name=loi

résultats sont donc traités séparément étant donné qu'il existe tout de même d'importantes différences avec les autres PME.

Une troisième partie résume les conclusions les plus importantes des 2 parties précédentes. Finalement, des recommandations pour le financement des PME sont proposées. Ces recommandations ont vu le jour après la discussion des résultats de l'enquête par 3 panels de PME et une séance avec des professions du chiffre.

Partie 1. Analyse de l'enquête Financement des PME 2014

1. Présentation de l'enquête et du profil des répondants

Cette partie du rapport comporte les résultats de l'enquête Financement des PME. Le premier chapitre est consacré aux caractéristiques de l'enquête (le contenu du formulaire d'enquête, la méthode utilisée pour la sélection des entreprises) et la définition du profil des répondants.

1.1. Contenu du formulaire d'enquête

L'enquête compte au total 31 questions qui sont subdivisées en 9 catégories. Les catégories qui ont été successivement l'objet de questions sont :

- Les caractéristiques de la PME
- La demande de crédit bancaire
- La demande de financement alternatif (ou non bancaire)
- Les problèmes de financement
- La qualité de la prestation de services de la banque
- La nouvelle loi pour les crédits conclus après le 1er mars 2014
- La *notation* (ou score) sur laquelle la banque se base lors de l'octroi de crédits
- Les mesures publiques
- L'indemnité de remploi

Les données obtenues des enquêtes ont ensuite été traitées à l'aide du programme statistique SPSS. Le questionnaire utilisé se trouve ci-joint.

1.2. Sélection des entreprises

La sélection des adresses postales s'est déroulée sur la base du DVD Bel-First et des critères suivants :

- La situation géographique : la Région flamande, la Région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne ;
- Les entreprises emploient au maximum 249 salariés (PME selon la définition de l'UE) ;
- La forme juridique : seules les personnes juridiques SPRL et SA sont entrées en ligne de compte pour la composition de l'échantillonnage ;
- Activités sur la base des codes Nace-Bel, les codes suivants ont été supprimés dans ce cadre :
  - 01 : Agriculture ;
  - 02 : Sylviculture ;
  - 05 : Extraction de charbon et de lignite ;
  - 64 : Organismes financiers ;
  - 65 : Entreprises d'assurance ;
  - 66 : Activités de support pour les entreprises d'assurance ;
  - 85 : Enseignement ;
  - 86 : Soins de santé ;
  - 90 : Activités créatives, arts et spectacles ;

91 : Bibliothèques, archives, musées et autres activités culturelles ;
95 : Réparation d'ordinateurs et de produits de consommation ;
96 : Autres services personnels ;
99 : Organisations extraterritoriales.

- Professions libérales (ce sont essentiellement les secteurs 70 et 74 qui ont été limités).

Un échantillon stratifié de 7.000 adresses a été sélectionné en tenant compte de la répartition en pourcentage des entreprises belges selon la taille et la région. En raison des restrictions budgétaires, il a été décidé d'envoyer un formulaire d'enquête par courrier au PDG ou au directeur de 3.041 entreprises. Dans ce cadre, ce sont en premier lieu les entreprises qui ont participé à une des 6 éditions précédentes de l'enquête qui ont été sélectionnées. Les entreprises qui n'avaient pas encore renvoyé le formulaire d'enquête dans l'enveloppe jointe après trois semaines ont reçu un deuxième formulaire d'enquête. Un e-mail a été envoyé aux autres adresses de l'échantillon stratifié avec un lien vers le formulaire d'enquête. Au total, 3.600 e-mails ont été envoyés.

Après deux tours de consultation, 1.034 formulaires d'enquête ont été reçus, dont 901 ont été reçus à temps et sont donc utilisables pour la poursuite de l'analyse.

1.3. Formulaires d'enquête envoyés et reçus

Le tableau 1 donne un aperçu détaillé du nombre de formulaires d'enquête envoyés et reçus, subdivisés par région. Au total, 1.034 enquêtes ont été reçues, dont 16 en double et 63 formulaires d'enquête ont été reçus plus de 3 semaines après l'échéance.

Tableau 1. Nombre de questionnaires d'enquête envoyés et pourcentages de réponses

	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale	Total
Enquêtes envoyées par courrier	1845	815	380	3040
Enquêtes envoyées en ligne	2320	830	450	3600
Enquêtes reçues dont :	**680**	**260**	**94**	**1034**
- reçues trop tard par courrier	40	19	4	63
- reçues trop tard en ligne	10	4	0	14
- reçues en double	9	2	5	16
- pas utilisables	3	4	2	9
- grandes entreprises par courrier	18	2	5	25
- grandes entreprises en ligne	6	0	0	6
Enquêtes utilisables par courrier	542	225	74	841
Enquêtes utilisables en ligne	52	4	4	60
Nombre total d'enquêtes utilisables	**594**	**229**	**78**	**901**
Pourcentage de réponses enquête postale	29,38 %	27,61 %	19,47 %	27,66 %
Pourcentage de réponses enquête en ligne	2,24 %	0,48 %	0,89 %	1,67 %
Pourcentage de réponses enquêtes reçues	**16,33 %**	**15,81 %**	**11,33 %**	**15,57 %**

Des doublons peuvent survenir étant donné que certaines entreprises n'ont envoyé leur réponse qu'après l'échéance du premier envoi. Il peut par conséquent arriver que ces entreprises aient reçu une nouvelle enquête et qu'elles l'aient à nouveau complétée et envoyée. Il faut ajouter à cela que plusieurs envois ont été inutilisables parce qu'ils n'étaient pas complétés ou insuffisamment complétés ainsi que des envois qui provenaient de grandes entreprises qui ne sont pas analysées dans cette étude. Il en résulte 901 enquêtes utilisables qui ont été reçues à temps et que l'on peut continuer à analyser dans cette étude.

Le pourcentage de réponses de l'enquête postale (enquêtes utilisables par courrier/enquêtes envoyées par courrier) s'élève à 27,66 %. Le pourcentage de réponses des enquêtes en ligne est très faible (1,67 %). Le pourcentage global de réponses de toutes les enquêtes reçues (enquêtes reçues/enquêtes envoyées par courrier et en ligne) s'élève à 15,57 %.

A côté de cela, la même enquête a également été envoyée en ligne à 4.000 adresses e-mail d'entreprises débutantes qui ont moins de 4 ans. Au total, 110 entreprises débutantes ont complété une enquête utilisable. Ces enquêtes en ligne seront analysées séparément dans la partie 2.

1.4. Profil des répondants

Cette partie présentera le profil des entreprises qui ont répondu à cette enquête. Le profil sera établi sur la base de questions relatives à la forme juridique, la date de création, le secteur dans lequel l'entreprise est active, le chiffre d'affaires de l'année 2013, la progression du chiffre d'affaires au cours des trois dernières années, le nombre de membres du personnel (moyenne annuelle ETP, 2013) et la question de savoir si l'entreprise se considère comme un entreprise familiale.

Les PME peuvent être subdivisées en deux catégories : les microentreprises d'une part, et les petites et moyennes entreprises d'autre part. Si une entreprise employait en 2013 moins de 10 salariés et réalisait un chiffre d'affaires de moins de 2 millions d'euros, cette entreprise est définie comme une microentreprise. Une petite entreprise a moins de 50 salariés et réalise un chiffre d'affaires de moins de 10 millions d'euros. Les moyennes entreprises emploient au maximum 249 salariés et ont un chiffre d'affaires de moins de 50 millions d'euros. Les entreprises qui ont plus de 250 salariés ou réalisent un chiffre d'affaires de plus de 50 millions d'euros sont définies comme des grandes entreprises. Selon la définition européenne, ces entreprises ne sont pas considérées comme des PME et sont de ce fait également enlevées dans la suite de l'analyse.

En comparaison avec l'édition 2012, la subdivision selon la taille est environ la même. Le tableau 2 démontre que 34,5 % des entreprises indiquent être une microentreprise alors que c'est le cas de 35,2 % dans l'édition de 2012. Les petites entreprises reflètent 43,5 % de l'échantillon et les moyennes entreprises 22,1 %. Prises ensemble, elles constituent les PME (petites et moyennes entreprises) et celles-ci représentent 65,5 % des répondants. Pour 36 entreprises sur les 901 (4 %), aucune information n'est connue sur le chiffre d'affaires et/ou le nombre de salariés, ce qui ne permet pas de faire une répartition plus poussée suivant la taille. Si des différences significatives surviennent entre les résultats des microentreprises et des PME, cela sera mentionné explicitement. Ceci sera testé sur la base du test de Mann-Whitney ou du X^2.

Tableau 2. Répartition suivant la taille

	Nombre 2014	Pourcentage 2014	Pourcentage 2012
Microentreprises	298	34,5 %	35,2 %
PME	567	65,5 %	64,8 %
Petites entreprises	*376*	*43,5 %*	*45,4 %*
Moyennes entreprises	*191*	*22,1 %*	*19,4 %*
Total	865	100 %	100 %

Le tableau 3 donne la répartition des répondants selon leur forme juridique. 8 entreprises n'ont pas mentionné leur forme juridique. En tenant compte de cela, 55 % des répondants ont la forme juridique « SA » et 45 % « SPRL ». Ici non plus, on ne constate pas de différence significative en comparaison avec l'édition de 2012 (SA 56 %, SPRL 44 %).

Tableau 3. Répartition suivant la forme juridique

	Nombre 2014	Pourcentage 2014	Pourcentage 2012
SPRL	402	45,0 %	44,0 %
SA	491	55,0 %	56,0 %
Total	893	100 %	100 %

Si on regarde la répartition par région (voir tableau 4), 65,9 % viennent de Flandre, 25,4 % de Wallonie et 8,7 % de Bruxelles. Si on trouve des différences significatives dans les résultats entre la Flandre et la Wallonie via un test de Mann-Whitney, cela sera mentionné explicitement. Le calcul de différences significatives sur le plan statistique avec la Région de Bruxelles-Capitale est dans la plupart des cas impossible en raison d'un nombre trop limité de réponses.

Tableau 4. Répartition par région

	Nombre 2014	Pourcentage 2014	Pourcentage 2012
Région flamande	594	65,9 %	65,1 %
Région wallonne	229	25,4 %	26,7 %
Région de Bruxelles-Capitale	78	8,7 %	8,2 %
Total	901	100 %	100 %

Le tableau 5 montre la répartition en fonction de l'âge. Seulement 8,5 % sont des entreprises qui ont moins de 10 ans. Un quart des répondants (24,9 %) ont un âge variant entre 10 et vingt ans. Près de deux tiers des répondants (66,6 %) ont un âge supérieur à 20 ans. Il existe un lien significatif entre la

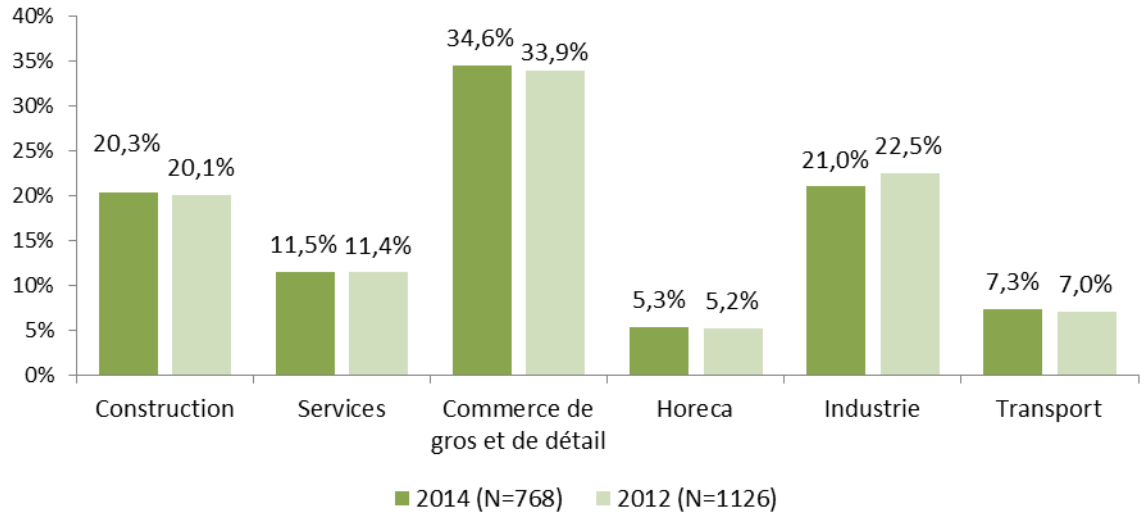
taille de l'entreprise et l'âge de l'entreprise. Les microentreprises sont plus souvent des entreprises plus jeunes tandis que les PME sont davantage des entreprises plus anciennes.

Tableau 5. Répartition suivant l'âge de l'entreprise

	Nombre 2014	Pourcentage 2014	Pourcentage 2012
Au maximum 10 ans	74	8,5 %	16,0 %
11-20 ans	218	24,9 %	30,1 %
21-30 ans	266	30,4 %	28,9 %
>30 ans	316	36,2 %	25,1 %
Total	874	100 %	100 %

Le graphique 1 illustre la répartition des répondants par secteur.. La répartition sectorielle de l'édition 2014 (blocs en vert très clair à gauche) montre la même image que la répartition sectorielle de l'édition 2012 (blocs en vert clair à droite). C'est le secteur du commerce de gros et de détail qui est le plus représenté (34,6 %), suivi par l'industrie (21 %) et le secteur de la construction (20,3 %). Viennent ensuite le secteur des services (11,5 %) et le secteur des transports (7,3 %), on clôture enfin par l'horeca qui est le moins représenté (5,3 %). Il existe un lien significatif entre le secteur et la taille de l'entreprise. Les microentreprises sont plus représentées dans le secteur de la construction, le secteur des services et l'horeca tandis que les PME se retrouvent plus dans le commerce de gros et de détail, l'industrie et le secteur des transports.

Graphique 1. Répartition des répondants par secteur



Le tableau 6 montre la répartition des répondants en fonction du chiffre d'affaires de l'année précédente. 41,9 % ont atteint un chiffre d'affaires de moins de 2 millions d'euros. Par rapport à l'édition 2012, il s'agit d'une légère baisse de 1,5 point de pourcentage. 37,6 % des répondants

indiquent avoir atteint un chiffre d'affaires variant entre 2 et 10 millions d'euros et 20,5 % ont atteint un chiffre d'affaires variant entre 10 et 50 millions d'euros. Si on répartit par région, il apparait clairement qu'en comparaison avec la Wallonie, la Flandre a nettement plus d'entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé. Le constat est le même que celui de l'édition 2012.

Tableau 6. Répartition suivant le chiffre d'affaires des entreprises (2013, en euros)

	Nombre 2014	Pourcentage 2014	Pourcentage 2012
Moins de 2 millions.	365	41,9 %	43,4 %
2 millions - 10 millions	328	37,6 %	38,7 %
10 millions - 50 millions	179	20,5 %	17,9 %
Total	872	100 %	100 %

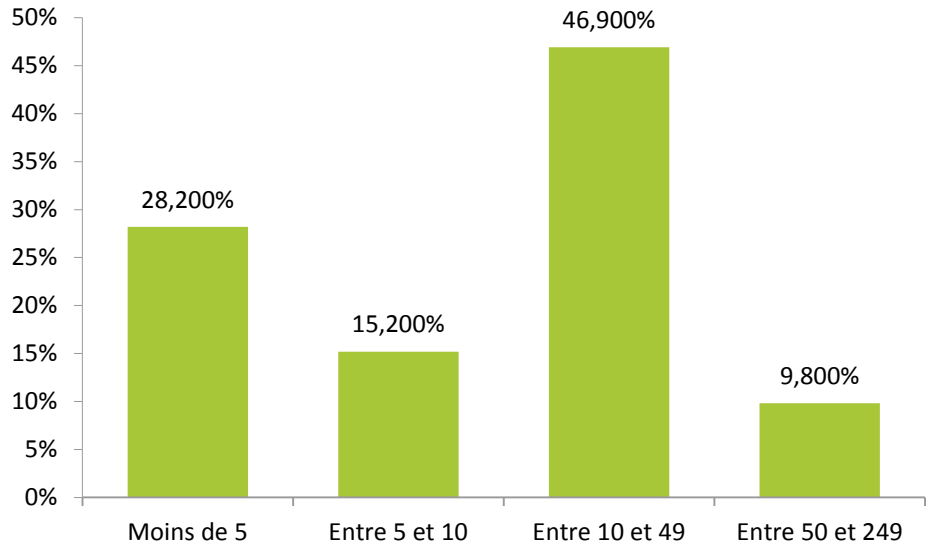
On peut déduire du tableau 7 que 66,6 % des entreprises ont réalisé une croissance du chiffre d'affaires de moins de 5 % au cours des trois dernières années. En comparaison avec l'édition 2012, il s'agit d'une augmentation de 7,4 points de pourcentage. 21,4 % indiquent avoir connu une croissance du chiffre d'affaires variant entre 5 % et 10 %. Les autres répondants (12 %) ont atteint une croissance du chiffre d'affaires supérieure à 10 %. Subdivisées selon la taille de l'entreprise, les PME atteignent une croissance du chiffre d'affaires significativement plus élevée que les microentreprises. La croissance moins élevée du chiffre d'affaires des microentreprises peut rendre ces entreprises moins attractives pour les banques et les investisseurs.

Tableau 7. Répartition suivant la croissance du chiffre d'affaires au cours des trois dernières années

	Nombre 2014	Pourcentage 2014	Pourcentage 2012
Moins de 5 %.	561	66,6 %	59,2 %
Entre 5 % et 10 %.	180	21,4 %	26,7 %
Entre 10 % et 15 %.	51	6,1 %	7,1 %
Plus de 15 %	50	5,9 %	7,0 %
Total	842	100 %	100 %

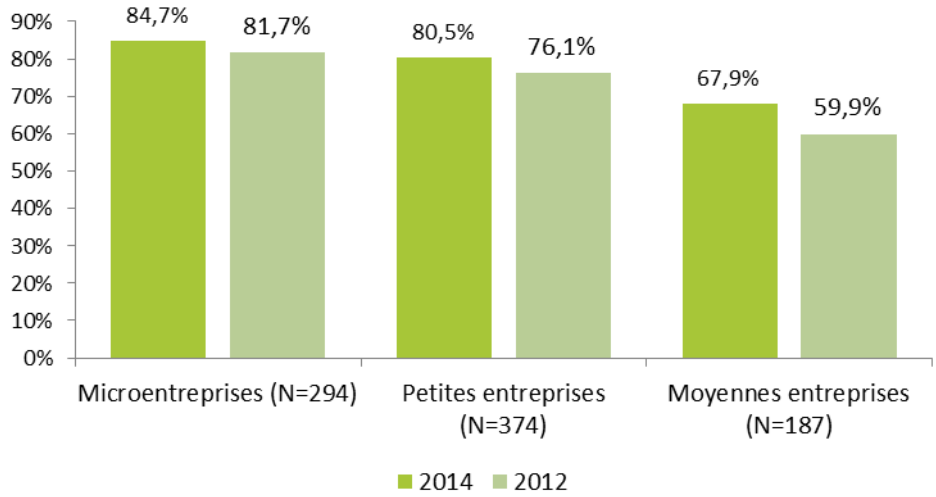
Le graphique 2 établit une répartition des répondants selon le nombre de salariés qu'ils emploient (en unités à temps plein). 251 répondants (28,2 %) emploient moins de 5 salariés. 135 répondants (15,2 %) emploient entre 5 et 10 salariés. Au total, 386 répondants (43,4 %) indiquent employer moins de 10 salariés. 418 répondants (46,9 %) emploient entre 10 et 49 salariés et les 87 autres répondants (9,8 %) emploient entre 50 et 249 salariés. Les entreprises en Flandre ont un effectif significativement plus important que les entreprises wallonnes.

Graphique 2. Répartition suivant le nombre de salariés (N=891)



Pour conclure cette partie, le graphique 3 donne un aperçu des entreprises familiales par taille d'entreprise. Parmi toutes les entreprises, 79,1 % indiquent être une entreprise familiale. Plus l'entreprise est petite, plus le pourcentage d'entreprises familiales est élevé. 84,7 % des microentreprises (N=294 en 2014) indiquent être des entreprises familiales. Pour les petites et moyennes entreprises, il s'agit encore de 80,5 % et 67,9 %.

Graphique 3. Nombre d'entreprises familiales (par taille d'entreprise)



2. Demande de crédit bancaire

Ce deuxième chapitre aborde la demande de crédit bancaire des microentreprises et des PME au cours des 12 derniers mois. Ce chapitre fournit davantage d'informations sur la proportion d'entreprises qui ont déposé au moins une demande de crédit pendant cette période, la raison de cette demande de crédit (à savoir investissements ou cycle d'exploitation), le nombre de refus, les raisons de ce refus et leur réaction à ce refus de crédit. A côté de cela, une étude a été effectuée au sujet de la proportion d'entreprises qui sont au courant de la nouvelle disposition légale qui stipule que depuis le 1er mars 2014 un refus de crédit doit être motivé et si l'entreprise a fait usage de ce droit. On a également vérifié quels modes de financement bancaires ont été utilisés ainsi que le montant total prélevé. Le chapitre se clôture par un relevé des garanties en cours suite au financement bancaire.

2.1. Demande de crédit bancaire

Il a été demandé aux entreprises si elles avaient au cours de ces 12 derniers mois demandé au moins un crédit bancaire pour le financement d'investissements et/ou du cycle d'exploitation. Le tableau 8 affiche les résultats de cette demande. 49,6 % de toutes les entreprises indiquent avoir introduit au moins une demande de crédit auprès de la banque. Ce pourcentage est significativement moins élevé pour les microentreprises (36,9 %) et plus élevé pour les PME (56,3 %). 39,7 % de toutes les entreprises ont déposé une demande de crédit pour des investissements. 23,4 % de toutes les entreprises ont fait une demande pour financer le du cycle d'exploitation. A côté de cela, on remarque également une différence significative entre la Flandre, la Wallonie et Bruxelles dans le nombre d'entreprises qui ont introduit une demande de crédit. C'est à Bruxelles que ce chiffre est le plus bas avec 34,6 % des entreprises qui ont placé une demande de crédit pour des investissements et/ou pour le cycle d'exploitation. En Flandre, il s'agit de 48,6 % des entreprises et c'est en Wallonie que ce chiffre est le plus élevé avec 57 %.

Tableau 8. Demande de crédit au cours des 12 derniers mois

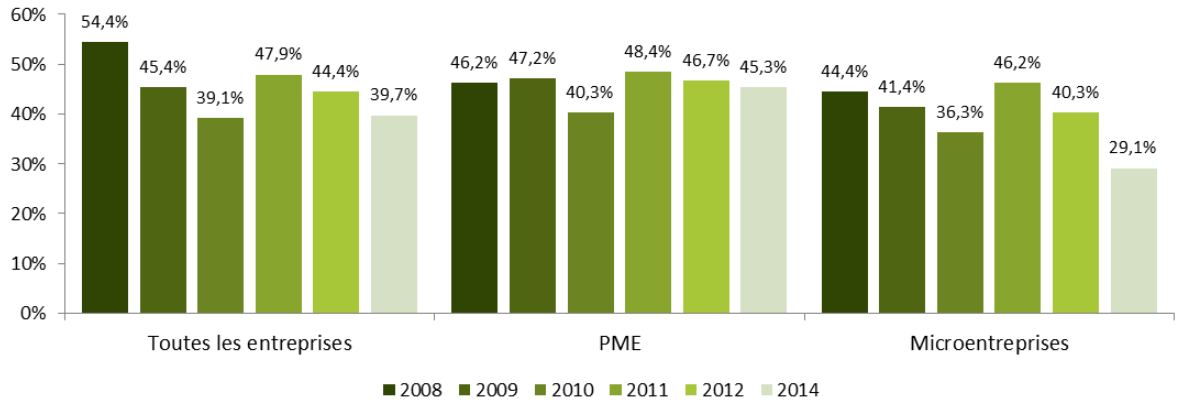
	Microentreprises (N=296)*	PME (N=565)*	Total (N=861)
Non	63,2 %	43,7 %	50,4 %
Oui, uniquement pour des investissements	22,0 %	28,5 %	26,2 %
Oui, uniquement pour le cycle d'exploitation	7,8 %	11,0 %	9,9 %
Oui, pour des investissements et le cycle d'exploitation	7,1 %	16,8 %	13,5 %

*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

En regardant les demandes de crédit pour le financement d'investissements au cours des 12 derniers mois, on constate sur la base du graphique 4 que celles-ci ont baissé en 2014 de 4,7 points de pourcentage par rapport à 2012 (39,7 % par rapport à 44,4 %). Cette évolution est valable aussi bien

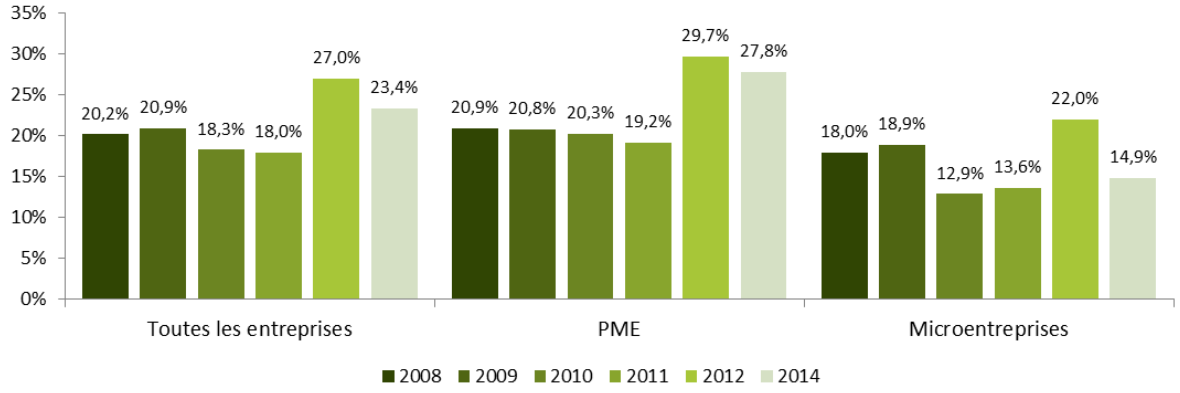
pour les PME que pour les microentreprises bien que l'on constate cependant que cette baisse est plus importante pour les microentreprises (baisse de 11,2 points de pourcentage). En 2012, la différence entre les PME et les microentreprises était de 6,4 points de pourcentage tandis que cette différence a continué d'augmenter en 2014 jusqu'à 16,2 points de pourcentage.

Graphique 4. Demande de crédit au cours des 12 derniers mois pour le financement d'investissements (par taille d'entreprise)



En regardant les demandes de crédit pour le financement du cycle d'exploitation au cours des 12 derniers mois, on fait sur la base du graphique 5 environ le même constat que ci-dessus, à savoir une baisse par rapport à 2012 (baisse de 3,6 points de pourcentage) et que cette baisse se remarque essentiellement pour les microentreprises (baisse de 7,1 points de pourcentage). Dans ce cadre, 2012 a cependant été une année présentant un pourcentage clairement plus élevé de demandes de crédit pour le cycle d'exploitation en comparaison avec les autres années. Un élément remarquable est la forte baisse des demandes de crédit à la fois pour le cycle d'exploitation et pour les investissements pour les microentreprises.

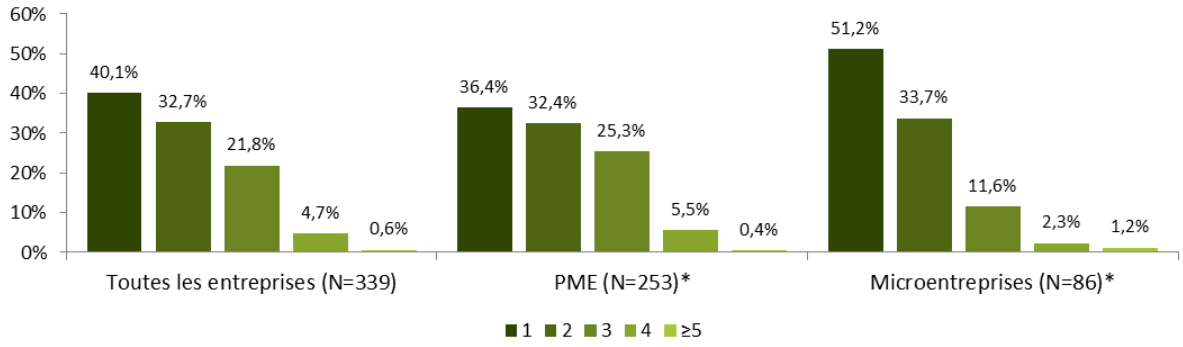
Graphique 5. Demande de crédit au cours des 12 derniers mois pour le financement du cycle d'exploitation (par taille d'entreprise)



A côté de cela, on a demandé auprès de combien de banques les entreprises ont déposé un crédit bancaire au cours des 12 derniers mois. On a continué d'utiliser dans ce cadre la répartition concernant une demande de crédit pour le financement d'investissements ou pour le financement du cycle d'exploitation. Les résultats sont présentés dans les graphiques 6 et 7. Les pourcentages concernent la proportion d'entreprises dans cette catégorie par rapport au nombre total d'entreprises qui ont fait une demande pour le financement d'investissements ou du cycle d'exploitation.

Pour le financement d'investissements, on note sur la base du graphique 6 que 40,1 % des entreprises ont demandé un (ou plusieurs) crédit(s) auprès d'une seule banque. On constate ici une différence significative entre les PME et les microentreprises. Parmi les microentreprises, 51,2 % ont adressé une demande auprès d'une seule banque contre 36,4 % pour les PME. Les microentreprises feront essentiellement appel à leur banque personnelle, ce qui les rend plus dépendantes de cette banque. Si on regarde toutes les entreprises, 32,7 % ont adressé une demande auprès de deux banques, 21,8 % auprès de trois banques et 5,3 % auprès d'au moins 4 banques. Quand nous comparons avec l'édition 2012, nous constatons que les entreprises se sont adressées à davantage de banques au cours des douze derniers mois qu'en 2012 pour une demande de crédit. En 2012, 48,7 % des entreprises avaient fait une demande auprès d'une seule banque, 32,9 % auprès de deux banques et seulement 14,3 % auprès de trois banques.

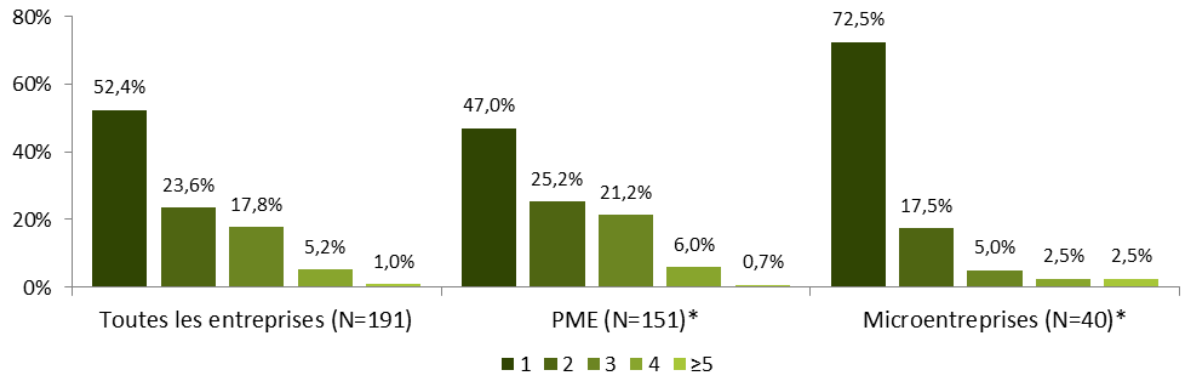
Graphique 6. Auprès de combien de banques, avez-vous déposé une demande de crédit au cours des 12 derniers mois pour le financement d'investissements ? (par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

D'après le graphique 7, pour le financement du cycle d'exploitation, 52,4 % des entreprises ont adressé leur demande de financement auprès d'une seule banque. Ici aussi, on note une différence significative entre les PME (47 % auprès d'une seule banque) et les microentreprises (72,5 % auprès d'une seule banque). Si on regarde cela pour toutes les entreprises, 23,6 % font une demande auprès de deux banques, 17,8 % auprès de trois banques et 6,2 % auprès de plus de 4 banques.

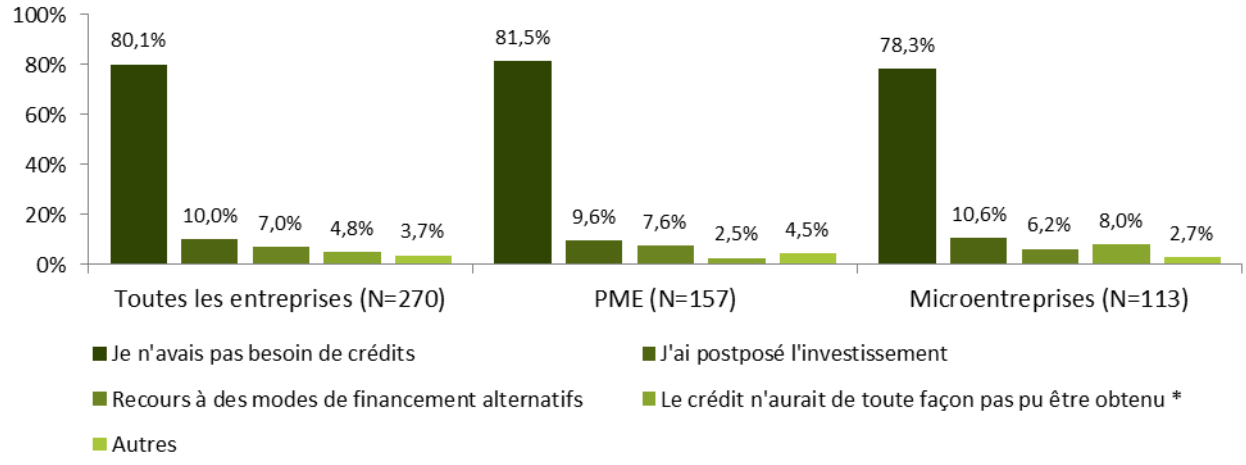
Graphique 7. Auprès de combien de banques, avez-vous déposé une demande de crédit au cours des 12 derniers mois pour le financement du cycle d'exploitation ?(par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

Pour les entreprises qui n'ont pas fait de demande de crédit, la/les raison(s) sous-jacente(s) a/ont été recherchée(s). Les résultats de cette recherche sont présentés dans le graphique 8 et le pourcentage est établi dans ce cadre par rapport aux entreprises qui n'ont pas fait de demande de crédit. La majeure partie des entreprises (80,1 %) indiquent ne pas avoir besoin de crédit. 10 % indiquent avoir postposé l'investissement, 7 % ont recouru à un mode de financement alternatif et 4,8 % indiquent qu'elles s'attendaient à ce que le crédit ne soit de toute façon pas obtenu si elles le demandaient. On ne remarque une différence significative entre les PME et les microentreprises que pour l'affirmation : « Le crédit n'aurait de toute façon pas pu être obtenu ». Les microentreprises sont 5,5 points de pourcentage de plus à indiquer cette raison (microentreprises 8 % et PME 2,5 %).

Graphique 8. Raisons pour lesquelles aucune demande de crédit n'a été déposée (par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

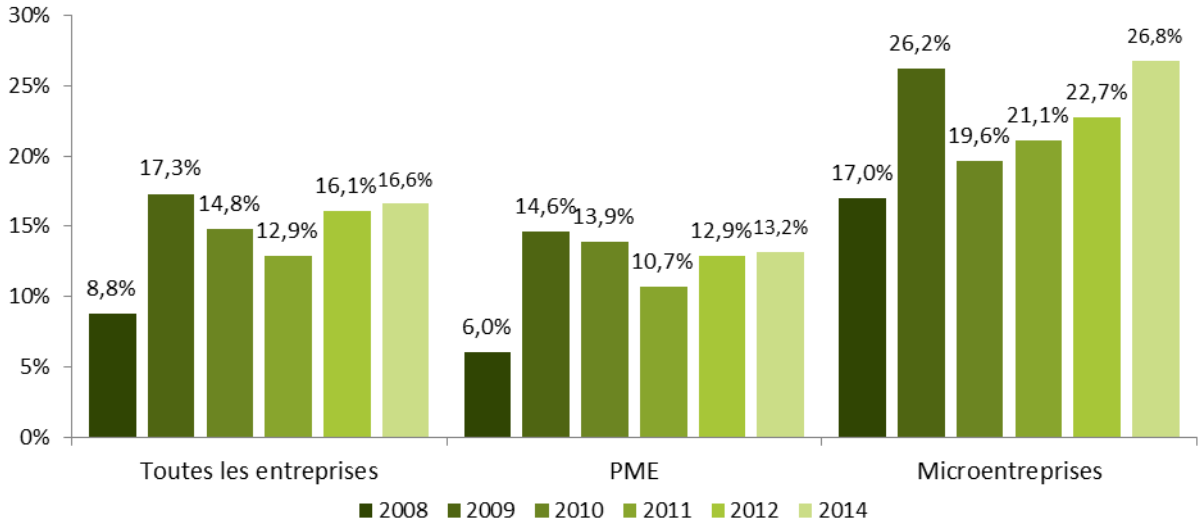
2.2. *Refus d'une demande de crédit*

L'enquête demande également quelles entreprises ont déjà été confrontées à un refus partiel ou total de crédit. Le graphique 9 résume le nombre global d'entreprises qui ont été confrontées à un refus de crédit au fil des années. Les pourcentages sont établis par rapport au nombre d'entreprises qui ont déposé une demande.

16,6 % des entreprises ont été confrontées en 2014 à un refus partiel ou total de crédit. Il s'agit d'une légère augmentation de 0,5 % par rapport à 2012. Comme au cours des années précédentes, ce sont essentiellement les microentreprises qui doivent faire face à un nombre significativement plus important de refus (26,8 %) que les PME (13,2 %). Le pourcentage de microentreprises faisant l'objet d'un refus dépasse le niveau observé pendant la crise (2009, 26,2 %). Cette problématique devra donc être suivie attentivement au cours des années à venir.

24,2 % des entreprises ayant moins de 5 salariés et 19 % des entreprises ayant 5 salariés ou plus mais moins de 10 salariés ont été confrontées à un refus de crédit au cours de l'année écoulée.

Graphique 9. Refus du crédit bancaire demandé (par taille d'entreprise)



Si les entreprises qui ont été confrontées à un refus de crédit sont réparties en fonction des entreprises ayant essuyé un refus complet ou des entreprises ayant essuyé un refus partiel, on obtient le tableau 9. 66,2 % de toutes les entreprises ont été confrontées à un refus total de crédit. C'est essentiellement le cas pour les microentreprises dont 86,2 % ont été confrontées à un refus total de crédit par rapport aux PME avec 52,4 %. Les PME parviendront donc plus rapidement à obtenir une partie du crédit. Dans les entreprises qui emploient moins de 5 salariés, 91 % des refus de crédit signifient un refus total. Les toutes petites entreprises sont par conséquent les plus durement touchées.

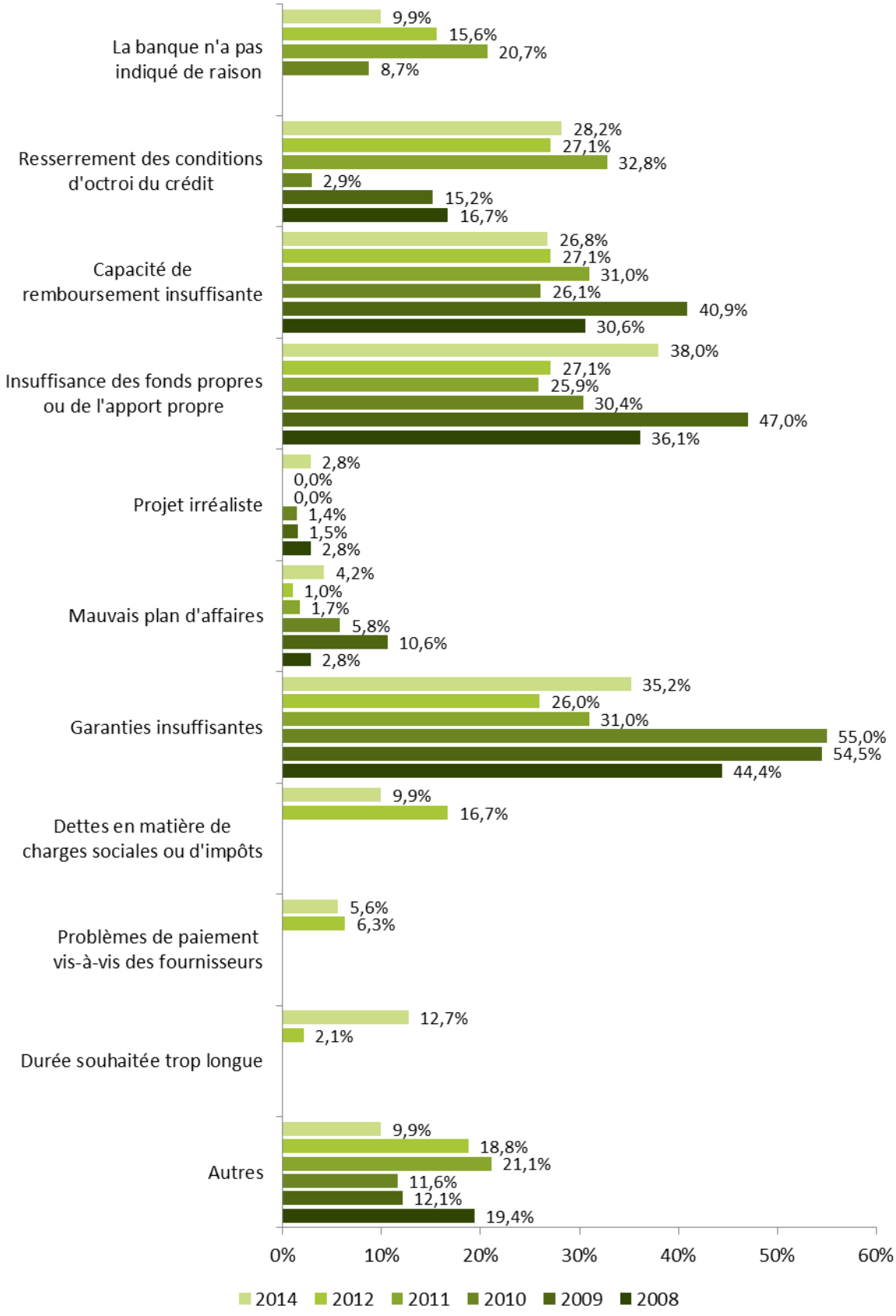
Tableau 9. Refus total ou partiel du crédit bancaire (par taille d'entreprise)

	Toutes les entreprises (N=75)	PME (N=42)	5-10 S (11)	0-4 S (22)	Microentreprises (N=29)
Refus total	66,2 %	52,4 %	72,7 %	90,9 %	86,2 %
Refus partiel	33,8 %	47,6 %	27,3 %	9,1 %	13,8 %

Il a ensuite été demandé aux entreprises qui ont été confrontées à un refus de crédit quelle était la raison indiquée de ce refus (graphique 10). Les raisons les plus invoquées par la banque sont : trop peu de fonds propres ou d'apports propres (38 %), des garanties personnelles ou réelles insuffisantes (35,2 %), le resserrement des conditions d'octroi de crédits (conséquences de Bâle II et Bâle III, 28,2 %) et une capacité de remboursement insuffisante (26,8 %). La capacité de remboursement insuffisante régresse légèrement de 0,3 point de pourcentage tandis que les trois autres affirmations augmentent légèrement.

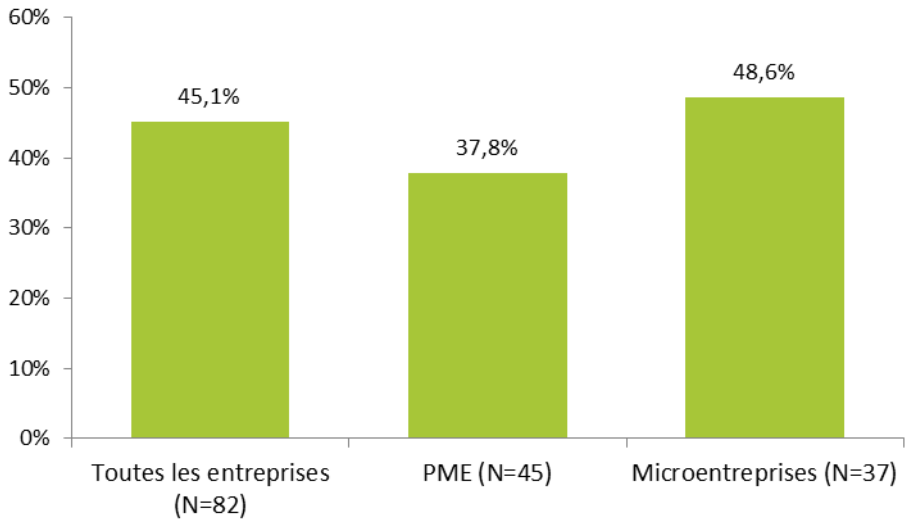
12,7 % des entreprises indiquent en outre que la banque trouve la durée souhaitée trop longue, 9,9 % indiquent comme raison des dettes en matière de charges sociales ou d'impôts, 9,9 % mentionnent d'autres raisons et 9,9 % signalent également que la banque n'a pas donné de raison.

Graphique 10. Raisons du refus d'un crédit bancaire

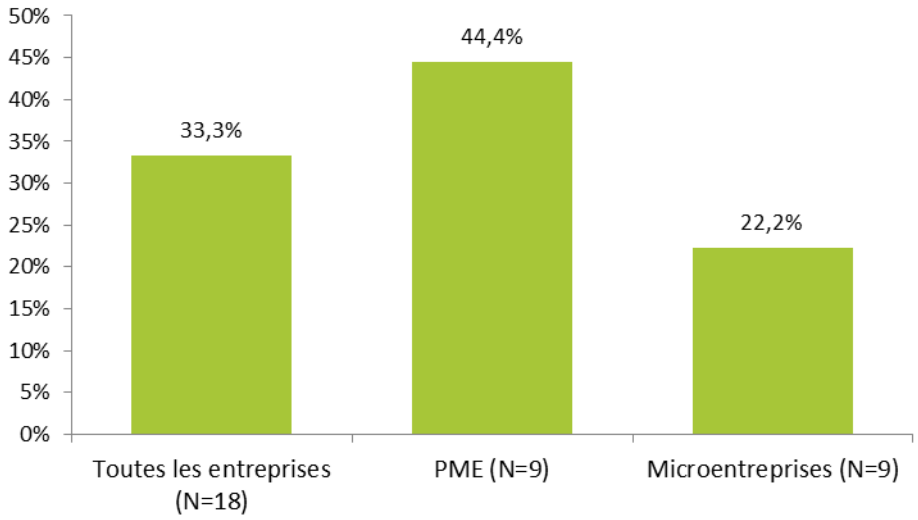


Depuis le 1er mars 2014, un organisme financier est tenu de motiver un refus de crédit. L'enquête a donc demandé aux entreprises qui ont été confrontées à un refus de crédit si elles étaient au courant de cette nouvelle règle (voir graphique 11). Etant donné que la nouvelle loi est destinée aux petites entreprises de moins de 50 salariés, seules les réponses d'entreprises de moins de 50 salariés sont présentées. Il s'avère que 45,1 % de ces entreprises sont au courant de cette loi. Un élément remarquable est le fait que les microentreprises sont mieux au courant (48,6 %) de cette obligation que les PME (37,8 %). En raison de l'ensemble limité de données, cette différence n'est cependant pas significative.

Graphique 11. Etes-vous au courant de l'obligation de motivation en vigueur depuis le 1er mars 2014 ?



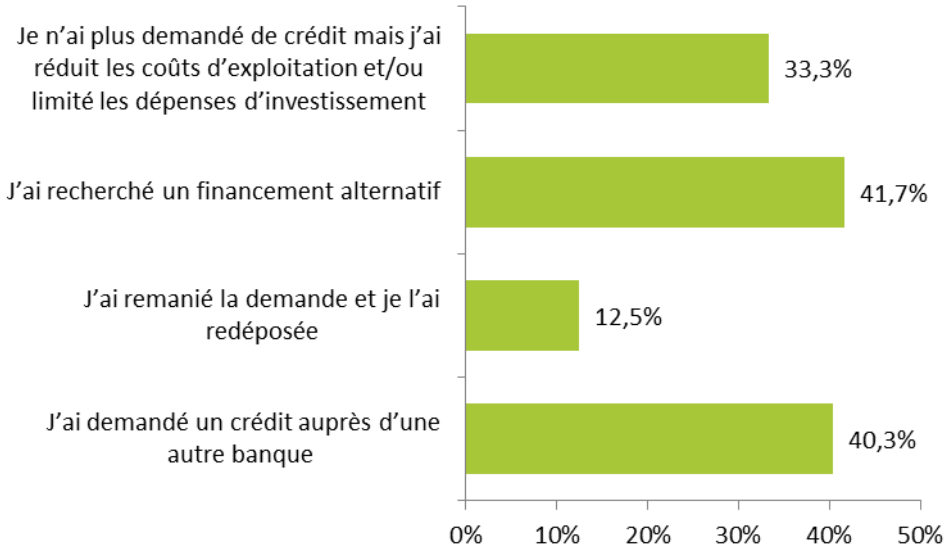
Graphique 12. Avez-vous fait usage de cette obligation ?



Il a ensuite été demandé aux entreprises qui étaient au courant de cette obligation si elles ont par conséquent fait usage de ce droit. 33,3 % ont répondu positivement à cette question. Ce pourcentage est plus élevé pour les PME (44,2 %) que pour les microentreprises (22,2 %) mais n'est pas significativement différent sur le plan statistique.

Il a en outre été demandé aux entreprises qui ont été confrontées à un refus de crédit ce qu'elles ont fait après ce refus (graphique 13). 41,7 % indiquent avoir cherché un financement alternatif. Si ce pourcentage est comparé avec 2012, on est frappé par une augmentation remarquable de 15,6 points de pourcentage. Le financement alternatif joue donc un rôle plus important en 2014 qu'en 2012. A côté de cela, 40,3 % indiquent avoir demandé un crédit auprès d'une autre banque, 33,3 % indiquent ne plus avoir demandé de crédit mais avoir réduit les coûts d'exploitation et/ou avoir limité les dépenses d'investissement et 12,5 % ont remanié la demande et l'ont réintroduite. Pour les économies et pour le remaniement des demandes, nous voyons également une augmentation de respectivement 9,4 et 6 points de pourcentage par rapport à 2012.

Graphique 13. Qu'avez-vous fait lors d'un refus de crédit (N=72)



2.3. *Modes de financement bancaires possibles*

L'enquête s'est ensuite poursuivie sur les différents modes de financement bancaires et sur lesquels de ces modes ont été utilisés au cours des 12 derniers mois pour le financement des investissements ou du cycle d'exploitation (tableau 10). Les pourcentages sont calculés vis-à-vis des entreprises qui ont placé une demande de crédit. Le crédit d'investissement est le mode de financement bancaire le plus utilisé (59,2 %) suivi par le *straight loan* (37,5 %), le prêt à tempérament (21,5 %) et le crédit de caisse (19,3 %). Si la répartition est établie selon la taille de l'investissement, le crédit d'investissement est également pour les deux le mode le plus important (62,7 % pour les PME, 49,1 % pour les microentreprises). Les microentreprises feront ensuite davantage usage du crédit de caisse (28,7 %) tandis qu'il s'agit seulement du quatrième mode d'investissement le plus utilisé pour les PME avec 16,1 %. Les PME feront plus rapidement usage du *straight loan* comme deuxième mode

(45 %) que les microentreprises (15,7 %). Le troisième mode est le prêt à tempérament pour les deux tailles d'entreprise (21,2 % PME, 22,2 % microentreprises). Le mode de financement « autre » a été indiqué par 5,3 %. Les exemples d' « autres » modes de financement qui ont été donnés par les répondants concernent souvent des modes de financement non bancaires ou alternatifs que l'on aborde plus loin dans ce texte dans une section séparée.

De manière générale, les microentreprises auront donc davantage recours au crédit de caisse plus coûteux plutôt qu'au *straight loan* meilleur marché. Les causes possibles en sont le manque de connaissances au sujet des alternatives et un montant minimum trop important pour souscrire un *straight loan*.

En regardant les régions, on trouve une différence significative dans l'utilisation du prêt bancaire subordonné et du prêt à tempérament. Les prêts bancaires subordonnés ne sont utilisés que par 0,7 % des entreprises en Flandre alors que ce chiffre est de 4,7 % pour la Wallonie. La Flandre fait donc davantage usage du prêt à tempérament (26,7 %) que la Wallonie (11 %). En outre, Bruxelles fait un usage significativement plus important du crédit d'escompte (4 %) que la Flandre (0,4 %).

Tableau 10. Modes de financement bancaires utilisés (par taille d'entreprise, en % du nombre total des entreprises qui ont demandé un crédit)

	Toutes les entreprises (N=419)	PME (N=311)	Microentreprises (N=108)
Crédit de caisse *	19,3	16,1	28,7
Prêt bancaire subordonné °	1,9	1,6	2,8
Crédit d'escompte ²	0,7	1,0	0,0
Crédit d'investissement *	59,2	62,7	49,1
Prêt à tempérament °	21,5	21,2	22,2
straight loan *	37,5	45,0	15,7
Avance sur facture	1,9	2,6	0,0
Crédit d'acceptation	0,2	0,0	0,9
Crédit-pont	2,6	2,9	1,9
Autres	5,3	4,8	6,5

*** Différence significative entre les PME et les microentreprises** **° Différence significative entre la Flandre et la Wallonie**
² Différence significative entre la Flandre et Bruxelles

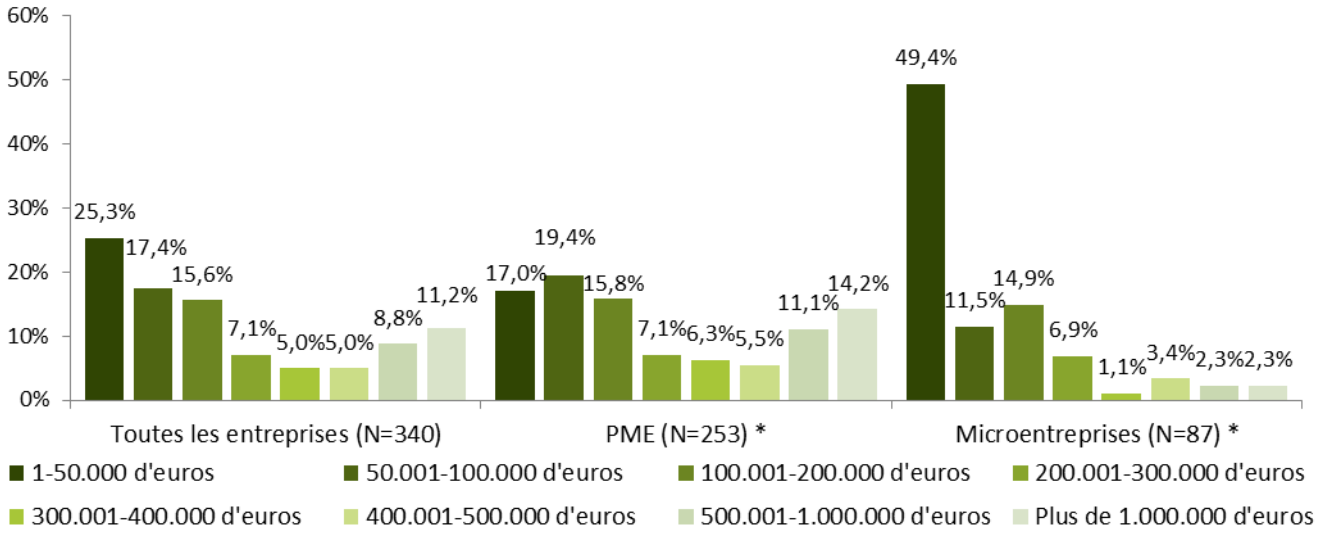
Le tableau 11 présente une comparaison avec les années précédentes des modes de financement bancaires utilisés. En comparaison avec 2012, on ne remarque pas de trop grosses différences. L'utilisation du crédit d'investissement baisse de 4,8 points de pourcentage, l'utilisation du crédit de caisse baisse de 1,6 point de pourcentage, l'utilisation du *straight loan* baisse d'1 point de pourcentage et l'utilisation du prêt à tempérament augmente de 3,3 points de pourcentage.

Tableau 11. Modes de financement bancaires utilisés (historique d' entreprises, en % de toutes les entreprises)

	2014 (N=419)	2012 (N=584)	2011 (N=776)	2009	2008 (N=541)
Crédit de caisse	19,3	20,9	15,7	30,6	38,8
Prêt bancaire subordonné	1,9	1,2	3,6	3,8	4,4
Crédit d'escompte	0,7	0,5			
Crédit d'investissement	59,2	64,0	45,2	40,0	54,9
Prêt à tempérament	21,5	18,2			
straight loan	37,5	38,5	22,8	22,8	34,4
Avance sur facture	1,9	2,2			
Crédit d'acceptation	0,2	0,3			
Crédit-pont	2,6	1,5			
Autres	5,3	4,5	19,8	3,4	2,0

A côté de cela, il a été demandé quel montant total de financement bancaire les entreprises ont prélevé effectivement au cours des 12 derniers mois. Cela peut provenir d'un ou plusieurs crédits bancaires. Pour le montant total prélevé, on scinde à nouveau en fonction du montant total prélevé à des fins d'investissement (graphique 14) ou à des fins d'exploitation (graphique 15). 58,3 % des entreprises ont utilisé un montant total de financement bancaire variant entre 1 et 200.000 euros. 20 % des entreprises ont utilisé un montant de plus de 500.000 euros et 11,2 % même un montant de plus d'1 million d'euros. Ces pourcentages viennent essentiellement des PME. 49,4 % des microentreprises ont utilisé un montant total pour des investissements variant entre 1 et 50.000 euros.

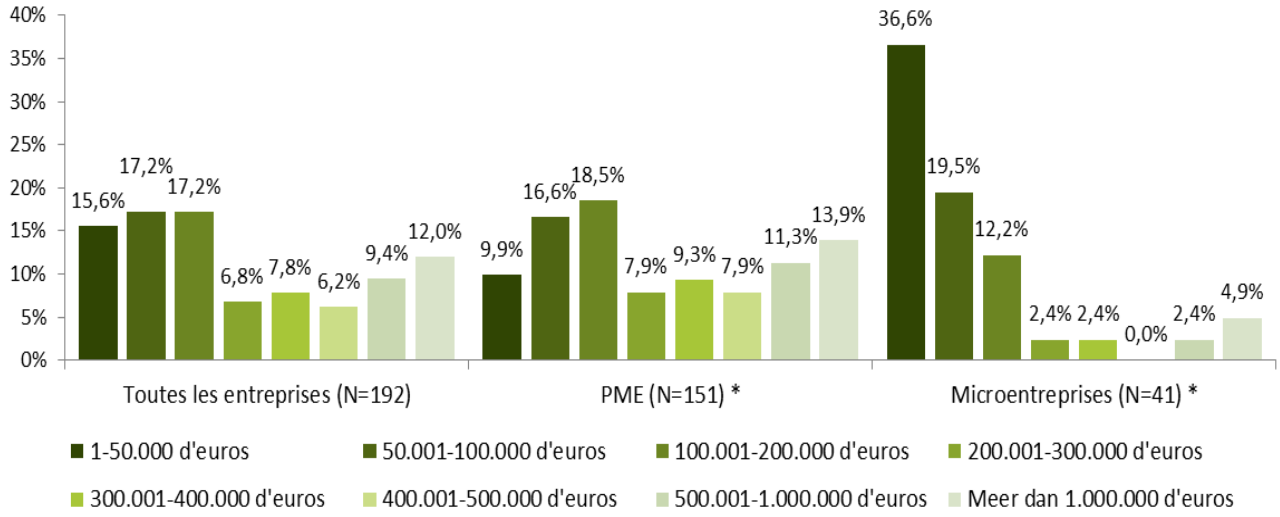
Graphique 14. Montant total de financement bancaire destiné à financer des investissements (par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

En ce qui concerne le montant de financement bancaire destiné au cycle d'exploitation, on constate que 50 % des entreprises ont prélevé un montant variant entre 1 et 200.000 euros. 21,4 % ont collecté un montant de plus de 500.000 euros et 12 % un montant de plus d'1 million d'euros pour le cycle d'exploitation. Nous pouvons constater que les PME indiquent collecter des montants plus élevés en comparaison avec les microentreprises.

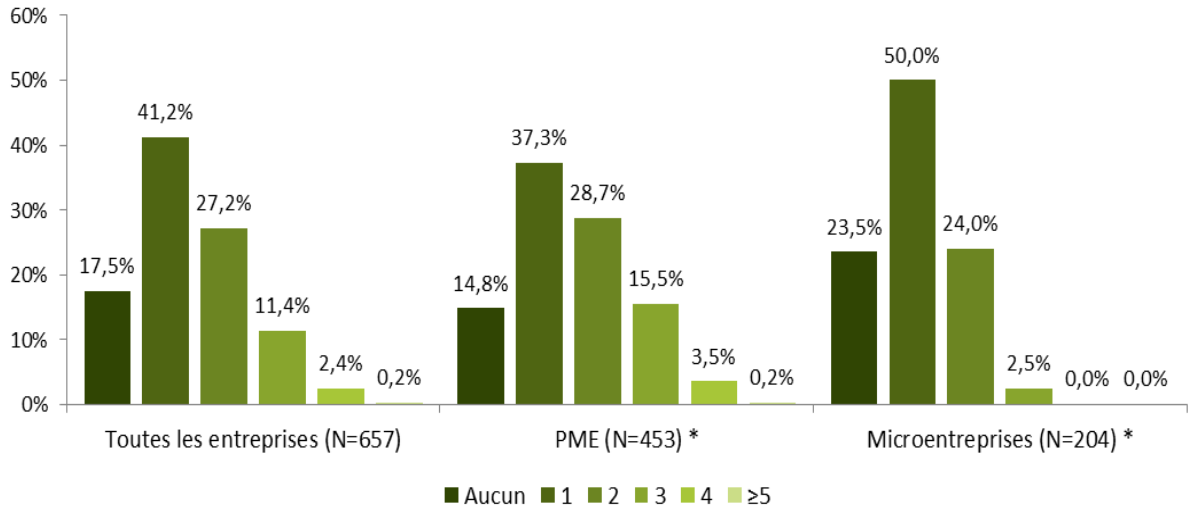
Graphique 15. Montant total de financement bancaire destiné à financer le cycle d'exploitation (par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

Il a en outre été demandé aux entreprises auprès de combien de banques elles ont un crédit en cours (graphique 16). 82,5 % des entreprises ont un crédit en cours auprès d'au moins une banque : 41,2 % des entreprises ont un crédit en cours auprès d'une seule banque, 27,2 % auprès de deux banques, 11,4 % auprès de trois banques, 2,4 % auprès de quatre banques et 0,2 % auprès de cinq banques ou plus. En pourcentage, les microentreprises ont plus souvent un crédit en cours auprès d'une seule banque (50 % contre 37,3 %), ce qui correspond à la constatation précédente selon laquelle les microentreprises restent auprès de leur banque personnelle.

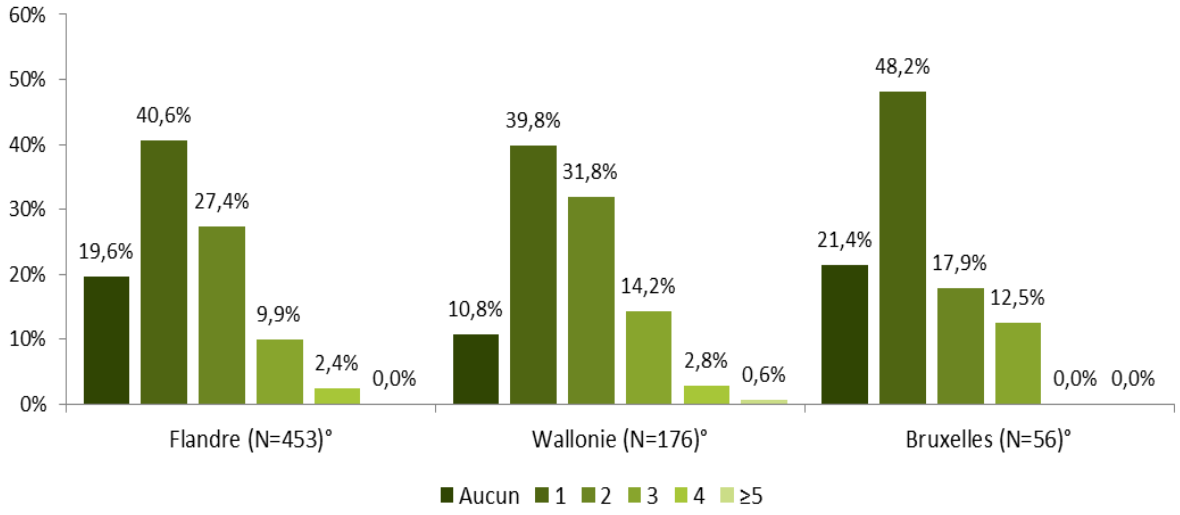
Graphique 16. Auprès de combien de banques avez-vous un crédit en cours ? (par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

A côté de cela, on trouve également une différence significative entre la Région flamande et la Région wallonne dans le nombre de banques auprès desquelles l'entreprise a un crédit. Les résultats par région sont présentés dans le graphique 17. En Flandre, il y a significativement plus d'entreprises qui n'ont pas de crédit en cours qu'en Wallonie.

Graphique 17. Auprès de combien de banques avez-vous un crédit en cours ? (par région)



° Différence significative entre la Flandre et Bruxelles par rapport à la Wallonie

2.4. Garanties en cours

Les entreprises ont également été interrogées au sujet du type de garanties qui étaient en cours pour elles suite à un crédit bancaire (tableau 12). Le gage sur fonds de commerce est la forme la plus utilisée de garantie avec 38,1 %. A côté de cela, 35 % des entreprises ont une hypothèque ou un mandat hypothécaire en cours comme garantie et 15,4 % ont signé une caution personnelle. Ce classement est le même que celui de 2012 mais les pourcentages obtenus ont cependant baissé au cours des deux dernières années. Le gage sur fonds de commerce s'élevait en 2012 encore à 44,2 %, l'hypothèque/le mandat hypothécaire à 39,7 % et la caution personnelle à 22 %. La raison en est l'augmentation du nombre d'entreprises qui indiquent ne pas avoir de garantie en cours (37,3 % contre 23,2 % en 2012).

Le gage sur fonds de commerce et la caution personnelle sont significativement plus utilisés par les PME tandis que les microentreprises ont plus souvent une caution personnelle en cours ainsi qu'une assurance solde restant dû. A côté de cela, un nombre significativement plus important de microentreprises indiquent ne pas avoir de garantie en cours. Une répartition régionale souligne que les entreprises flamandes ont moins souvent des garanties en cours que les entreprises wallonnes (40,7 % contre 27,3 %). Les entreprises bruxelloises et wallonnes ont plus de cautions personnelles en cours comme garantie que les entreprises flamandes (26 % et 19 % contre 12,5 %). En Wallonie, les entrepreneurs ont plus souvent une hypothèque ou un mandat hypothécaire en cours qu'en Flandre ou à Bruxelles (44,9 % contre 31,8 % et 26 %).

Tableau 12. Garanties en cours dans le cadre d'un crédit bancaire (par taille d'entreprise, en % du total)

	Toutes les entreprises (N=826)	PME (N=544)	Microentreprises (N=282)
Aucune *°	37,3	32,7	46,1
Gage sur fonds de commerce*	38,1	45,2	24,5
Gage sur actions de l'entreprise	3,8	4,4	2,5
Caution personnelle *°²	15,4	11,9	22,0
Caution de tiers *	3,6	5,0	1,1
Effets/ valeurs mobilières	1,9	2,2	1,4
Hypothèque/ mandat hypothécaire°³	35,0	36,8	31,6
Assurance solde restant dû *	6,9	5,0	10,6
Autres *	2,7	3,5	1,1

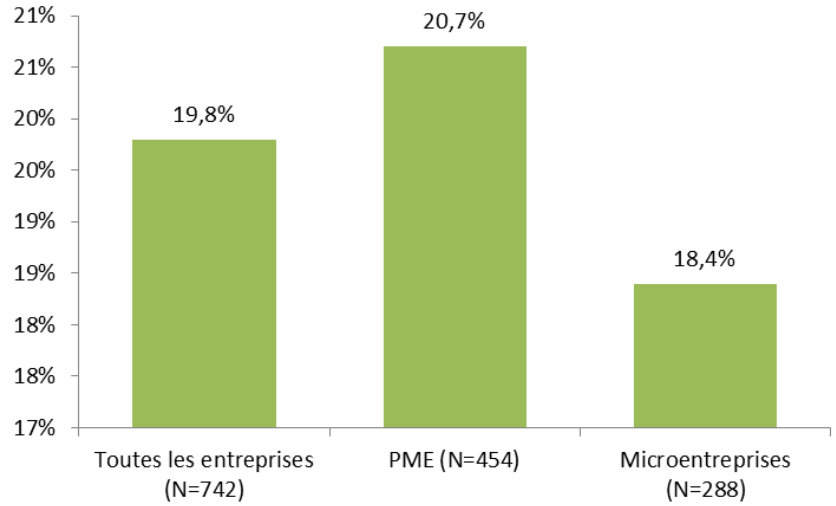
*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**
° Différence significative entre la Flandre et la Wallonie
² Différence significative entre la Flandre et Bruxelles
³ Différence significative entre la Wallonie et Bruxelles

2.5. La nouvelle loi pour les crédits conclus après le 1er mars 2014

Depuis le 1er mars 2014, une banque est tenue de fournir à l'entrepreneur une notice explicative appropriée des formes de crédit pertinentes pour lui au plus tard au moment de la demande de crédit. Cette notice explicative doit permettre à l'entrepreneur de se faire une idée de ces formes de crédit et de pouvoir les comparer plus facilement avec d'autres banques. Au cours de cette enquête,

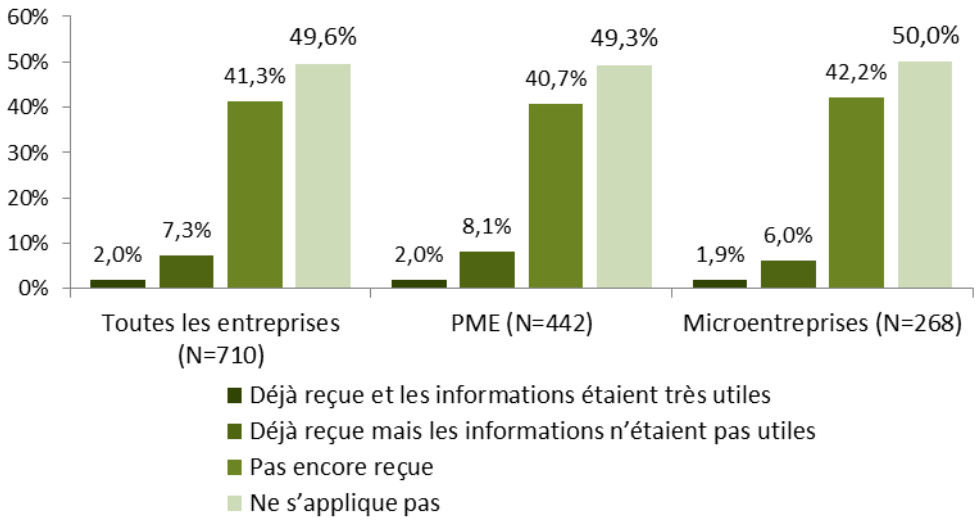
il a donc été demandé aux entreprises si elles étaient déjà au courant de cette obligation. Environ un cinquième des entreprises de moins de 50 salariés (19,8 %) ont répondu qu'elles étaient au courant de cela. De nombreuses entreprises ne sont donc pas encore au courant de cela.

Graphique 18. Etes-vous au courant de l'obligation d'une notice explicative ? (par taille d'entreprise)



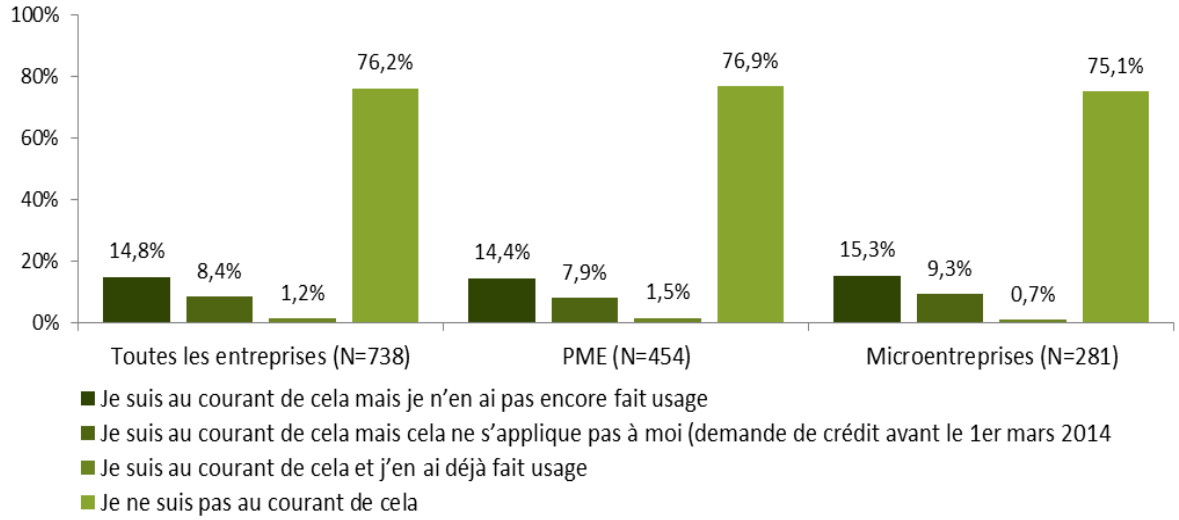
Il a en outre été demandé aux entreprises si elles avaient déjà reçu une telle notice explicative lors de leur demande de crédit et si c'était le cas si elles trouvaient les informations fournies utiles pour permettre une comparaison entre les formes de crédit. Environ 90 % des entreprises indiquent que cette notice explicative n'est pas en vigueur (49,6 %) ou qu'elles ne l'ont pas encore reçue (41,3 %). « Pas en vigueur » a été indiqué si la demande de crédit datait d'avant le 1er mars 2014. 9,3 % d'entre elles ont bien reçu cette notice explicative. 7,3 % ont trouvé que ces informations n'étaient pas utiles et seulement 2 % ont trouvé ces informations utiles.

Graphique 19. Avez-vous déjà reçu cette notice explicative ? (par taille d'entreprise)



A côté de cela, un entrepreneur qui a reçu un projet d'accord de crédit peut, depuis le 1er mars 2014, demander que la banque lui communique également gratuitement un résumé des dispositions les plus importantes de ce projet d'accord de crédit. De cette manière, l'entrepreneur doit être en mesure d'analyser plus facilement les dispositions les plus importantes de ce projet d'accord.

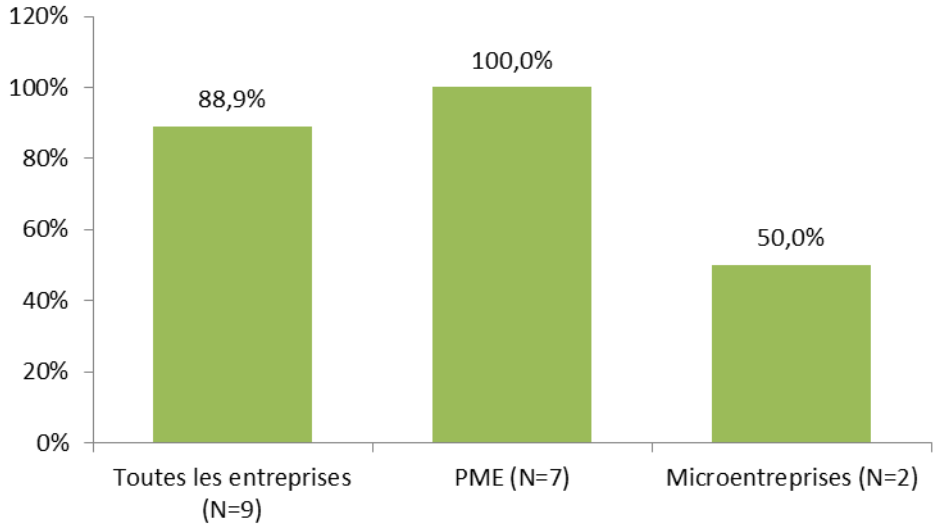
Graphique 20. Etes-vous au courant du résumé et en avez-vous déjà fait usage ? (par taille d'entreprise)



Il a donc été demandé aux entreprises si elles étaient au courant de cela et si elles en ont déjà fait usage. Il s'avère que 76,2 % de ces entreprises ne sont pas au courant de cette loi. Ce pourcentage reste encore assez élevé mais toutefois déjà moins élevé que les 80,2 % qui ne sont pas au courant de l'obligation d'une notice explicative (voir graphique 18). 14,8 % disent être au courant de cela mais ne pas encore en avoir fait usage et 8,4 % sont au courant de cela mais indiquent que la demande de crédit datait d'avant le 1er mars 2014. Seulement 1,2 % des entreprises sont au courant de cela et en ont déjà fait usage.

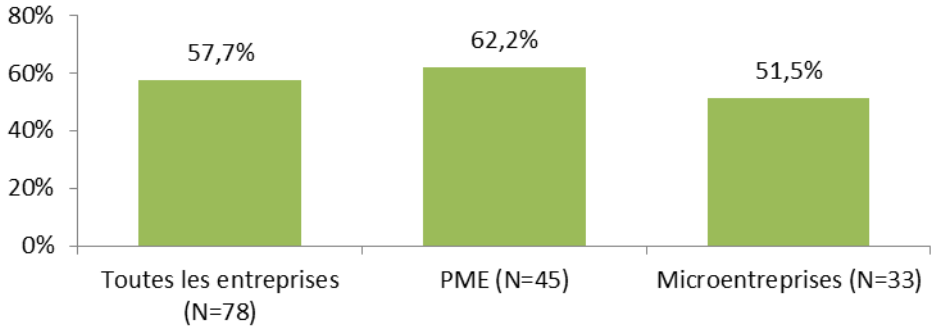
Si les entreprises avaient déjà fait usage de ce résumé, il leur a été demandé si elles trouvaient ce résumé utile. Seule 1 entreprise (microentreprise) a trouvé que ce résumé n'était pas utile. Les 9 autres entreprises si.

Graphique 21. Avez-vous trouvé ce résumé utile ? (par taille d'entreprise)



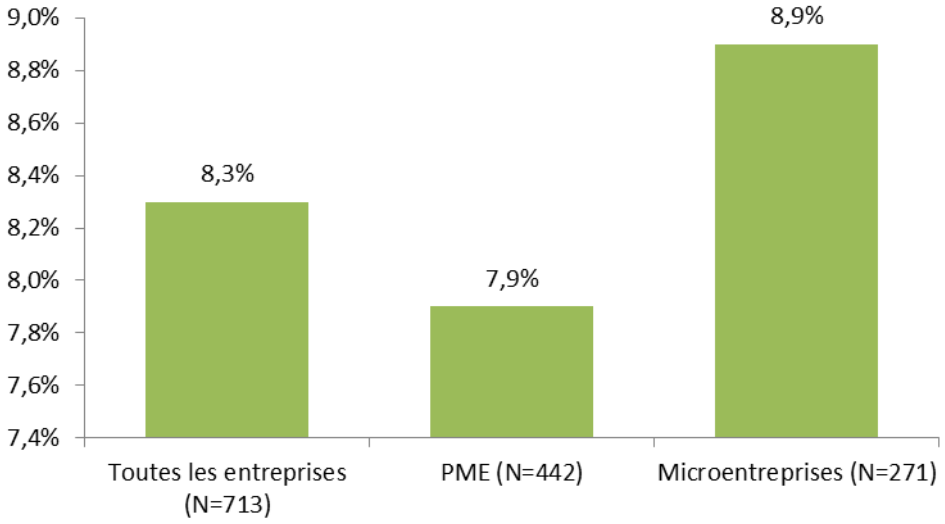
A côté de cela, quelques entreprises ont répondu à cette question bien qu'elles aient indiqué à la question précédente ne pas encore en avoir fait usage, ne pas en avoir connaissance ou qu'elles trouvaient qu'elle ne s'appliquait pas à eux. C'est pour cette raison que les résultats de ces entreprises sont présentés séparément dans le graphique 22. Dans ce cadre, 57,7 % des entreprises s'attendent à ce que ce résumé puisse être utile.

Graphique 22. Avez-vous trouvé ce résumé utile ? (pas encore utilisé, par taille d'entreprise)



Finalement, cette loi offre également la possibilité de convertir gratuitement des contrats de crédit conclus après le 1er mars 2014 vers une forme de crédit mieux adaptée sur le plan du type à la situation financière de l'entreprise et au but du crédit si la banque n'a pas octroyé à l'entreprise le crédit qui était le plus approprié au moment de la demande de l'entreprise. Seulement 8,3 % des entreprises sont au courant de cela. Ici, les microentreprises connaissent un peu mieux cette possibilité que les PME (8,9 % contre 7,9 %) mais cette différence n'est pas significative au niveau statistique.

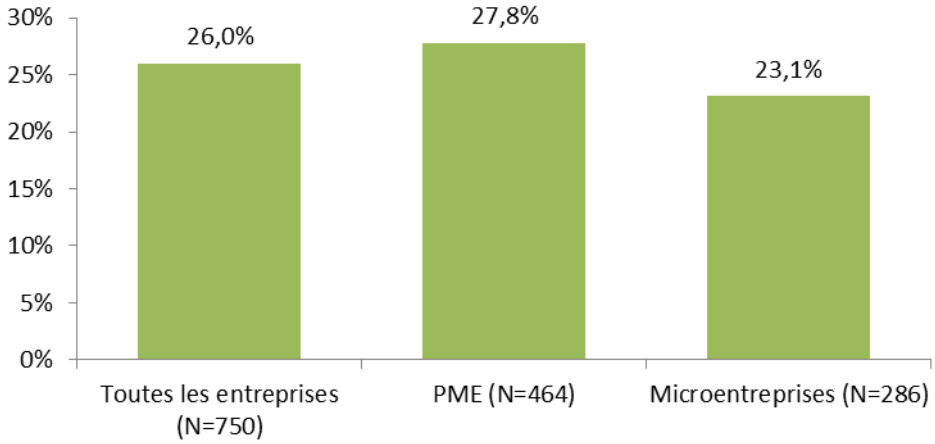
Graphique 23. Etes-vous au courant de la possibilité de conversion gratuite ? (par taille d'entreprise)



2.6. *L'indemnité de remploi*

Si le crédit s'élève au maximum à 1 million d'euros et pour des crédits qui ont été conclus depuis le 10 janvier 2014, la banque ne peut pas demander à l'entreprise une indemnité supérieure à 6 mois d'intérêts quand l'entreprise décide de rembourser le crédit anticipativement. Ici aussi, nous avons sondé les connaissances de cette nouvelle adaptation et 26,0 % indiquent dans ce cadre ne pas en avoir connaissance. Pour les PME, ce pourcentage s'élève à 27,8 % tandis que les microentreprises sont un peu moins au courant (23,1 %).

Graphique 24. Etes-vous au courant que l'indemnité ne peut pas être supérieure à 6 mois en cas de remboursement anticipé ? (par taille d'entreprise)



Si l'entreprise a conclu un crédit d'au maximum 1 million d'euros après le 10 janvier 2014 et l'a remboursé anticipativement, il a été demandé si cette indemnité n'était effectivement pas supérieure à 6 mois d'intérêts. Un élément remarquable est que 3 entreprises (33,3 %) indiquent que

l'indemnité demandée était bien supérieure. Il est donc important d'effectuer un bon suivi du fait que les banques s'en tiennent effectivement à cette législation.

3. Demande de financement alternatif (ou non bancaire)

Ce chapitre examine dans quelle mesure un financement alternatif (ou non bancaire) a été utilisé au cours des 12 derniers mois. Un aperçu des différents modes de financement alternatifs est donné et on examine également quel montant les entreprises ont prélevé comme financement alternatif.

3.1. Modes de financement alternatifs

Le tableau 13 reflète la mesure dans laquelle les entreprises ont fait usage des divers modes de financement alternatifs au cours des 12 derniers mois. 45,9 % des répondants indiquent avoir fait usage d'un financement alternatif au cours des 12 derniers mois. La forme la plus importante de financement alternatif est le financement interne au moyen des bénéfices non redistribués (21,5 %) suivi par le leasing financier ou opérationnel (10,2 %) et le financement via le groupe ou le holding (6,9 %). Réparties selon la taille d'entreprise, ce sont essentiellement les PME qui font davantage usage d'un financement alternatif (51 % contre 36,1 % pour les microentreprises). Dans les deux cas, le financement interne est le plus important (24,2 % pour les PME et 16,5 % pour les microentreprises). Les deuxième et troisième modes les plus importants sont pour les PME les mêmes que ci-dessus (leasing 14,4 %, financement via le groupe/holding 10,4 %) tandis que cet ordre est totalement différent pour les microentreprises. Le deuxième mode le plus important est ici l'apport en capital des associés existants (8,1 %) et les avances des associés (7,7 %) viennent en troisième position. Les microentreprises feront donc plus rapidement usage de leurs associés pour un financement alternatif. Les faibles pourcentages de financement au moyen du crédit fournisseur (5 % de toutes les entreprises) constituent un élément remarquable, ce qui en réalité n'est pas réaliste. Pratiquement toutes les entreprises font usage des dettes commerciales en cours bien que celles-ci ne soient peut-être pas considérées comme un mode de financement par l'entreprise.

Entre les microentreprises et les PME, des différences significatives apparaissent dans le nombre d'entreprises qui ont indiqué avoir fait usage d'un financement alternatif mais des différences claires sont également perceptibles sur le plan de l'utilisation du financement interne (plus élevé pour les PME), des emprunts auprès d'amis et de la famille (plus élevé pour les microentreprises), du financement via le groupe/holding (plus élevé pour les PME), du leasing financier ou opérationnel (plus élevé pour les PME) et finalement de l'affacturage (plus élevé pour les PME).

Du point de vue de la répartition en fonction des régions, on constate que les entreprises en Wallonie et à Bruxelles font significativement moins usage du financement alternatif (61,4 % et 64,4 % n'en indiquent pas contre 50,8 % en Flandre). A côté de cela, on fait en Flandre significativement davantage usage du financement alternatif via le groupe ou le holding (8,5 % contre 4,1 % en Wallonie).

Tableau 13. Modes de financement alternatifs utilisés (par taille d'entreprise, en % du nombre total des entreprises)

	Toutes les entreprises (N=826)	PME (N=541)	Microentreprises (N=285)
Aucun *°²	54,1	49,0	63,9
Financement interne avec les bénéfices non distribués *	21,5	24,2	16,5
Apport en capital d'associés existants	6,2	5,2	8,1
Apport en capital	0,5	0,6	0,4
Avances d'associés	6,7	6,1	7,7
Prêts d'amis et de la famille*	5,0	3,7	7,4
Financement via le groupe ou le holding *°	6,9	10,4	0,4
Capital à risque	0,1	0,2	0,0
Emprunts subordonnés	1,5	1,7	1,1
Business angel	0,2	0,4	0,0
Crédit fournisseur	5,0	5,2	4,6
Leasing financier ou opérationnel*	10,2	14,4	2,1
Affacturage *	2,2	3,3	0,0
Crowd funding	0,1	0,2	0,0
Autres	1,5	1,8	0,7

*** Différence significative entre les PME et les microentreprises** **° Différence significative entre la Flandre et la Wallonie**
² Différence significative entre la Flandre et Bruxelles

Quand nous regardons l'évolution dans l'usage des modes de financement alternatifs (voir tableau 14), nous constatons que, par rapport à 2012, il est davantage fait usage du financement alternatif et dans ce cas essentiellement du financement interne qui est 6,3 points de pourcentage plus élevé. L'usage du leasing financier ou opérationnel baisse de 3,4 points de pourcentage.

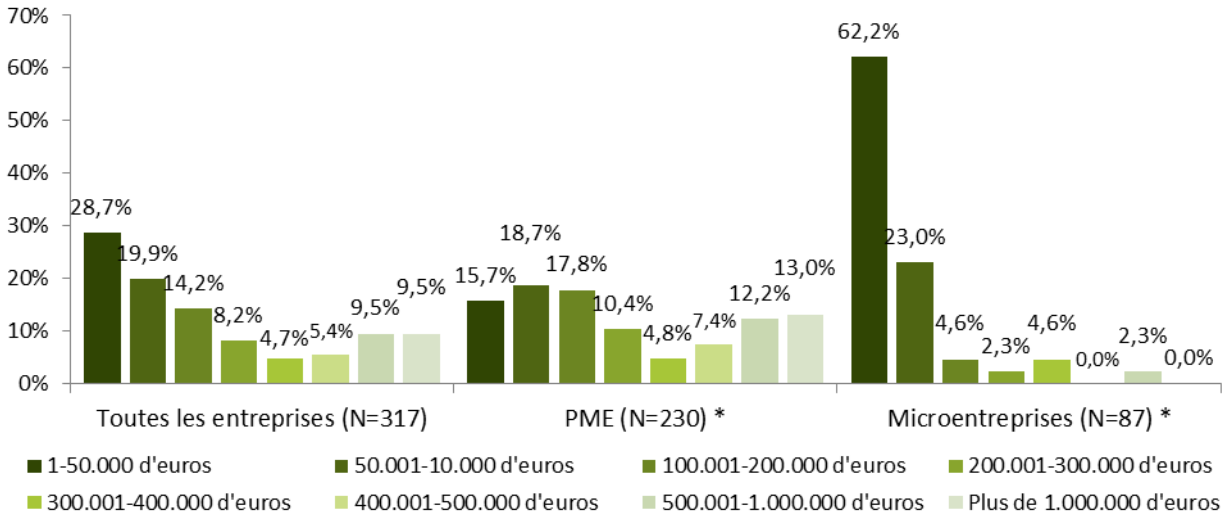
Tableau 14. Modes de financement alternatifs utilisés (comparaison avec 2012, en % du nombre total des entreprises)

	2014 (N=826)	2012 (N=1078)
Aucun	54,1	60,2
Financement interne avec les bénéfices non distribués	21,5	15,2
Apport en capital d'associés existants	6,2	4,6
Apport en capital de nouveaux associés	0,5	0,6
Avances d'associés	6,7	6,3
Prêts d'amis et de la famille	5,0	4,2
Financement via le groupe ou le holding	6,9	6,7
Capital à risque	0,1	0,3
Emprunts subordonnés	1,5	2,1
Business angel	0,2	0,0
Crédit fournisseurs	5,0	4,5
Leasing financier ou opérationnel	10,2	13,6
Affacturage	2,2	1,6
Crowd funding	0,1	0,0
Autres	1,5 %	0,6 %

3.2. Montant total obtenu en financement alternatif

Comme pour le financement bancaire, les entreprises ont également été interrogées pour le financement alternatif sur le montant total prélevé au cours des 12 derniers mois (graphique 25). 28,7 % des répondants ont indiqué avoir obtenu un montant variant entre 1 et 50.000 euros. 19,9 % des entreprises ont reçu un montant variant entre 50.000 et 100.000 euros. 19 % des entreprises ont obtenu un montant de plus de 500.000 euros et 9,5 % même un montant de plus d'1 million d'euros. Comme pour le financement bancaire, les petits montants proviennent essentiellement des microentreprises tandis que l'on trouve plutôt les gros montants chez les PME. 62,2 % des microentreprises indiquent avoir obtenu un montant variant entre 1 et 50.000 euros. Pour les PME, il s'agit seulement de 15,7 %. 25,2 % des PME ont reçu un montant de plus de 500.000 euros et 13 % un montant de plus d'1 million d'euros.

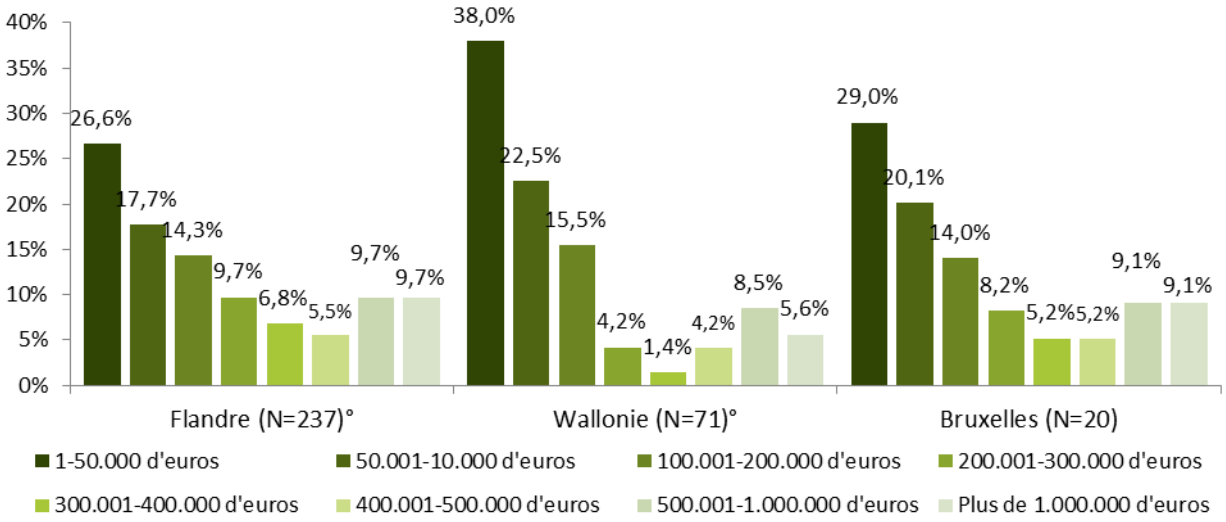
Graphique 25. Montant total obtenu en financement alternatif (par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

Dans le graphique 26, le montant total obtenu en financement alternatif est scindé par région. Dans ce cadre, on remarque une différence significative entre la Flandre et la Wallonie, les entreprises flamandes collectant significativement plus d'argent via le financement alternatif que les entreprises wallonnes. C'est ainsi qu'en Wallonie, 38 % des entreprises collectent un montant variant entre 1 et 50.000 euros tandis que ce pourcentage est de 26,6 % en Flandre.

Graphique 26. Montant total obtenu en financement alternatif (par région)



° Différence significative entre la Flandre et la Wallonie

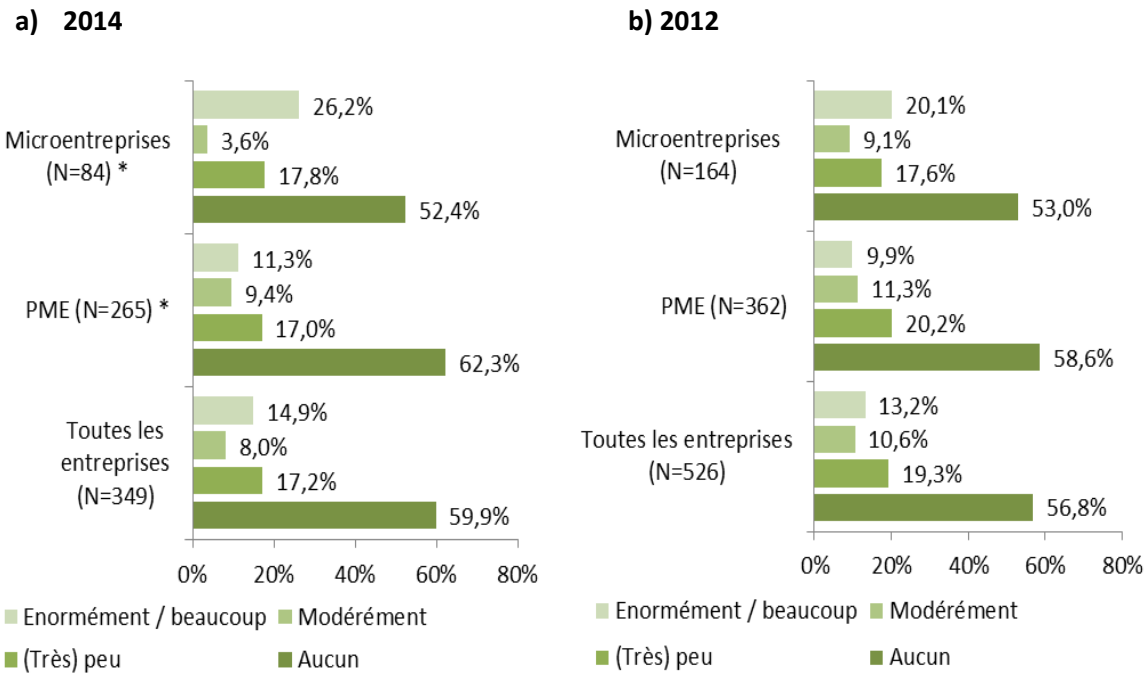
4. Problèmes de financement

Le quatrième chapitre aborde les problèmes éventuels que les entreprises peuvent rencontrer dans l'obtention d'un financement bancaire ou d'un financement alternatif. Dans ce cadre, on établit une répartition selon l'amplitude et la nature des problèmes.

4.1. Amplitude des problèmes de financement

Le graphique 27 présente l'amplitude de problèmes que les entreprises ont rencontrés lors de l'obtention d'un financement bancaire, si celles-ci ont effectivement demandé un crédit bancaire au cours des 12 derniers mois. 59,9 % des entreprises indiquent qu'elles n'ont pas rencontré de problèmes à cette occasion. Le pourcentage d'entreprises ayant des problèmes s'élève à 40,1 % et représente une baisse de 3,1 points de pourcentage par rapport à 2012. 14,9 % des entreprises indiquent avoir rencontré beaucoup voire énormément de problèmes. Proportionnellement, les microentreprises ont rencontré significativement plus de problèmes que les PME. 52,4 % des microentreprises indiquent qu'elles n'ont pas rencontré de problèmes contre 62,3 % pour les PME. A côté de cela, 26,2 % des microentreprises indiquent qu'elles ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes alors que le pourcentage pour les PME est de 11,3 %. Le pourcentage de microentreprises qui ont rencontré beaucoup/énormément de problèmes lors de l'obtention d'un financement bancaire connaît une forte augmentation depuis l'édition précédente de l'enquête. 20,3 % des entreprises de moins de 5 salariés indiquent avoir rencontré énormément de problèmes. Pour les entreprises de 5 salariés ou plus et de moins de 10 salariés, il s'agit de 27 %.

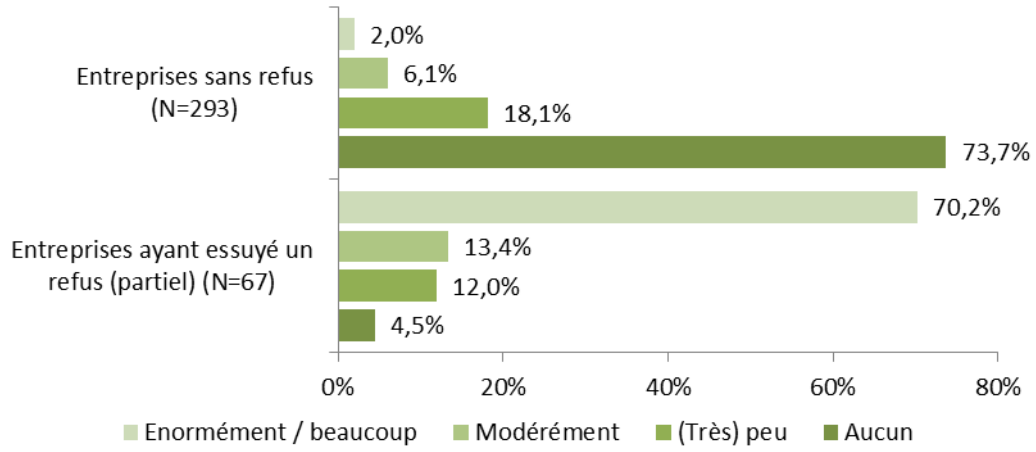
Graphique 27. Dans quelle mesure les entreprises qui ont demandé un crédit bancaire ont-elles rencontré des problèmes pour obtenir un mode de financement bancaire ? (par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

Si on fait une répartition entre les entreprises qui ont été confrontées à un refus (partiel) et les entreprises dont le crédit n'a pas été refusé (voir graphique 28), on remarque une grande différence entre ces 2 catégories. Parmi les entreprises qui ont été confrontées à un refus (partiel), 70,2 % ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes tandis que ce pourcentage n'était que de 2 % pour les entreprises dont le crédit n'a pas été refusé.

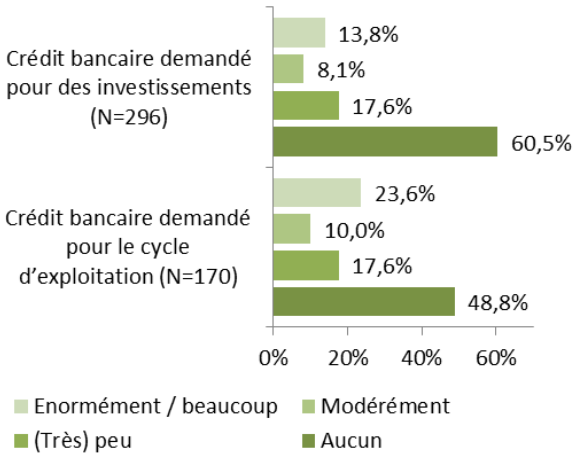
Graphique 28. Dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes pour obtenir un mode de financement bancaire ?



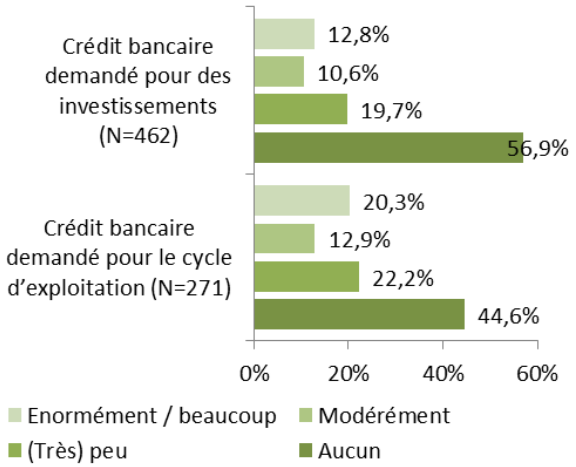
Si on fait une répartition par objectif (voir graphique 29), ce sont essentiellement les entreprises qui ont fait une demande pour le cycle d'exploitation qui ont rencontré plus de problèmes. 23,6 % des entreprises qui ont fait une demande à des fins d'exploitation ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes tandis que cela n'est indiqué que par 13,8 % des entreprises ayant fait une demande pour des investissements.

Graphique 29. Dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes pour obtenir un financement bancaire ? (par objectif)

a) 2014



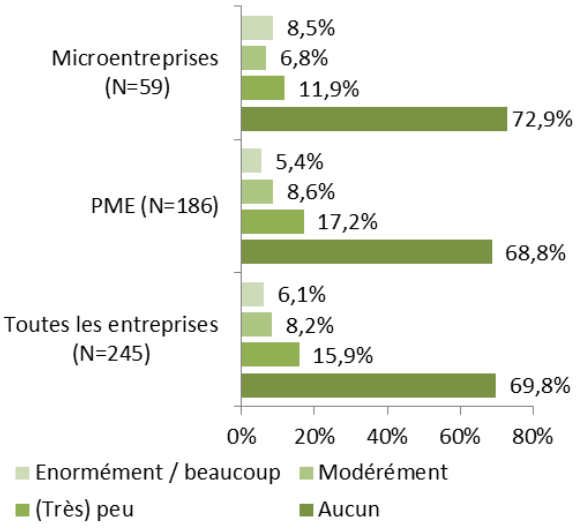
b) 2012



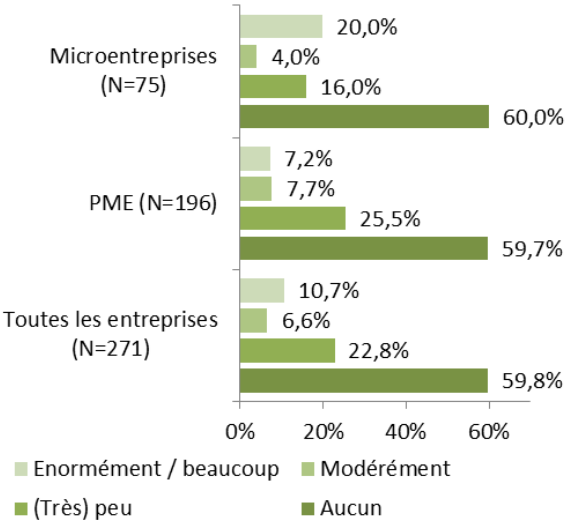
A côté de cela, il a également été demandé aux entreprises dans quelle mesure elles ont rencontré des problèmes pour obtenir un mode de financement alternatif. Par rapport au financement bancaire, on rencontre moins de problèmes. 69,8 % des entreprises indiquent qu'elles n'ont pas rencontré de problèmes et 6,1 % indiquent avoir rencontré beaucoup à énormément de problèmes. En comparaison avec les PME, il y a moins de microentreprises qui indiquent avoir rencontré beaucoup/énormément de problèmes (20 % contre 8,5 %).

Graphique 30. Dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes pour obtenir un financement alternatif ? (par taille d'entreprise)

a) 2014



b) 2012



4.2. Nature des problèmes de financement

En outre, les entreprises ont reçu une liste de types de problèmes pour lesquels elles ont dû indiquer dans quelle mesure elles ont rencontré des problèmes au cours des 12 derniers mois lors de la recherche d'un financement. Les résultats sont présentés dans le tableau 15.

L'exigence d'avoir plus d'informations de la part de la banque est l'affirmation pour laquelle les entreprises ont signalé la plupart des problèmes rencontrés. 27,5 % des entreprises indiquent qu'elles ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes et seulement 26,4 % n'ont pas rencontré de problèmes à cet égard. Les répondants indiquent également avoir rencontré de nombreux problèmes avec le fait que la banque prend un long délai pour parvenir à sa décision. 36,1 % des entreprises n'ont pas rencontré de problèmes tandis que 22,3 % ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes à cet égard. Plus de la moitié des entreprises ont également eu des problèmes avec les frais de crédit, les garanties réelles exigées et la baisse de rentabilité. Bien que peu d'entreprises aient utilisé un capital à risque comme financement, les entreprises ne s'attendent toutefois pas à des problèmes avec cela (64,8 %). On ne s'attend pas à des problèmes non plus dans le domaine de la perte de contrôle lors de l'apport de capital de tiers (83,3 %). Entre 50 % et 60 % des entreprises n'ont en outre pas eu de problèmes à propos d'une baisse de la capacité de remboursement, de l'opacité des critères d'octroi utilisés, du fait que le plan d'affaires proposé n'était pas suffisamment convaincant et d'un manque de connaissances en matière de modes de financement alternatifs.

Pour les affirmations « exigence de garantie réelle », « exigence de garantie personnelle », « exigence de plus d'informations » et « un prix de revient élevé pour un crédit à court ou long terme », des différences significatives apparaissent entre les PME et les microentreprises et pour chacune de ces affirmations, les microentreprises ont systématiquement rencontré plus de problèmes que les PME.

En ce qui concerne les différences éventuelles entre les régions, nous voyons uniquement une différence significative entre la Wallonie et Bruxelles en ce qui concerne les conditions strictes des fournisseurs de capitaux à risque.

Tableau 15. Dans le cadre de la recherche d'un financement, dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes relatifs aux faits suivants ?
(en % du nombre total de réponses)

	Aucun problème	(Très) peu de problèmes	Une quantité modérée de problèmes	Enormément / beaucoup de problèmes
La banque exigeait des garanties réelles (N=286)*	42,0 %	19,9 %	15,7 %	22,3 %
La banque exigeait des garanties personnelles (N=276)*	54,0 %	14,1 %	10,5 %	21,4 %
La banque exigeait davantage d'informations (N=299)*	26,4 %	25,8 %	20,4 %	27,5 %
La banque a pris un long délai de décision (N=291)	36,1 %	25,1 %	16,5 %	22,3 %
Un prix de revient élevé pour un crédit à court ou à long terme (N=280)*	39,6 %	30,7 %	14,6 %	15,0 %
Une baisse de la rentabilité (N=254)	44,5 %	29,9 %	11,0 %	14,5 %
Une baisse de la capacité de remboursement (N=260)	51,9 %	28,0 %	10,0 %	10,0 %
L'opacité des critères d'octroi utilisés (N=245)	57,1 %	22,5 %	10,2 %	10,2 %
Le plan d'affaires proposé n'était pas suffisamment convaincant (N=228)	57,9 %	25,4 %	7,5 %	9,2 %
Manque de connaissance en matière de modes de financement alternatifs (N=218)	55,0 %	25,7 %	6,0 %	13,3 %
Les fournisseurs de capitaux à risque imposaient des conditions trop strictes (N=142)°	64,8 %	14,7 %	5,6 %	14,8 %
Perte de contrôle par l'apport de capital de tiers (N=102)	83,3 %	12,8 %	1,0 %	3,0 %

*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**
° Différence significative entre Bruxelles et la Wallonie face à la Flandre

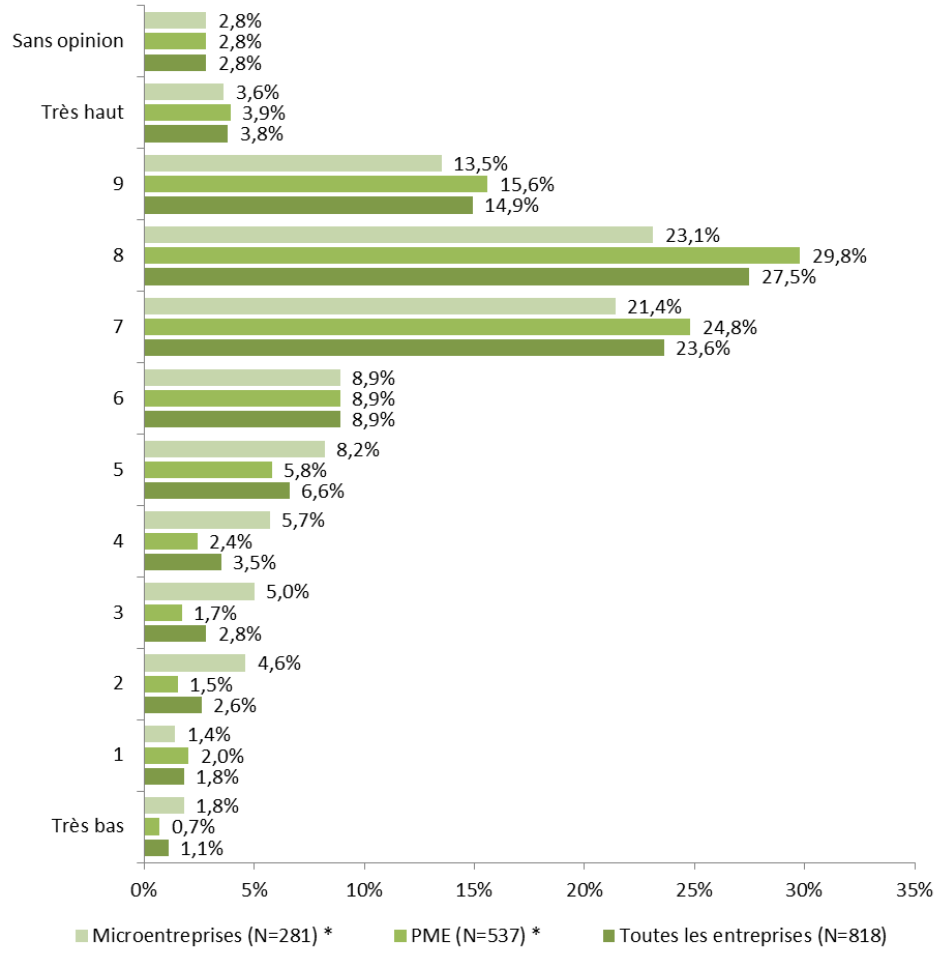
5. Qualité de la prestation de services de la banque et relation entre la banque et l'entreprise

Outre les problèmes qui ont fait l'objet de l'enquête, l'entreprise a également pu évaluer la qualité de la prestation de services et la relation avec la banque, telles qu'elles sont reprises formellement dans le « Code de conduite entre les banques et les entreprises dans le cadre de l'octroi de crédit » et signé en mai 2010 par le secteur bancaire et les organisations d'entrepreneurs (Agoria, VBO, UCM, Unizo, UWE et Voka). Cette analyse permet donc de vérifier dans quelle mesure les principes du code de conduite, ayant pour but de parvenir à une meilleure compréhension du rôle et des responsabilités de chaque partie, sont appliqués.

5.1. Qualité de la prestation de services

Il a été demandé aux entreprises d'évaluer la qualité de la prestation de services de leur banque sur la base d'un score compris entre 0 (très faible) à 10 (très élevé) (voir graphique 31).

Graphique 31. Score sur 10 pour la qualité de la prestation de services de la banque (par taille d'entreprise)



*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

Parmi toutes les entreprises (N=818), 11,8 % attribuent un score insuffisant (< 5/10) pour la qualité de la prestation de services. Comme lors des éditions 2012 et 2011, le score moyen s'élève à 7 sur 10. La plupart des entreprises donnent un score de 8 sur 10 (27,5 %). 14,9 % donnent un score de 9 sur 10. Par taille d'entreprise, on constate que les PME attribuent en général un score sensiblement plus élevé que les microentreprises. A côté de cela, le score est significativement plus élevé en Flandre qu'en Wallonie ou à Bruxelles.

5.2. Relation entre la banque et l'entreprise

Comme pour les problèmes, un certain nombre d'affirmations que l'entreprise a pu évaluer ont également été présentées dans l'enquête concernant la relation entre la banque et l'entreprise (tableau 16).

L'affirmation avec laquelle les entreprises sont le plus en désaccord est le fait que si l'entreprise est jugée à risque par la banque, celle-ci informe l'entreprise au sujet des mesures publiques concernant le financement des PME et l'accompagnement lors d'une demande de financement. 48,2 % des entreprises ne sont pas voire pas du tout d'accord avec cela. Vient ensuite l'affirmation : « Si je suis à la recherche d'un crédit, ma banque m'informe des mesures publiques concernant le financement des PME et m'accompagne lors de la demande de ce financement » avec laquelle 44,3 % des entreprises indiquent être en désaccord ou totalement en désaccord. Il ressort de cette analyse que les banques informent ou accompagnent donc trop peu lors de la demande de mesures publiques. 33,2 % des entreprises sont également en désaccord voire totalement en désaccord avec l'affirmation selon laquelle la banque informe l'entreprise en cas de changements internes qui peuvent avoir un impact sur la relation avec cette entreprise.

L'affirmation avec laquelle la plupart des entreprises sont d'accord ou totalement d'accord (81,4 %) est celle indiquant que l'entreprise fournit toujours les informations demandées à la banque, suivie par l'affirmation que la banque demande toujours clairement les informations dont elle a besoin (63,4 % d'accord ou totalement d'accord). L'affirmation que la relation avec la banque est basée sur une compréhension et une confiance réciproques (62,1 % des entreprises sont d'accord ou totalement d'accord) arrive en troisième position.

Des différences significatives entre les PME et les microentreprises apparaissent pour les affirmations indiquant que la banque donne suffisamment de conseils en cas de situations difficiles, que la relation avec la banque est basée sur la confiance et la compréhension, que la banque informe au sujet de tous les nouveaux produits et services qui répondent aux besoins de l'entreprise, que l'entreprise fournit régulièrement à la banque un aperçu de sa situation et que la banque informe l'entreprise au sujet de facteurs pertinents qui influencent la décision de crédit. Pour chacune de ces affirmations, les PME indiquent être plus d'accord que les microentreprises.

On constate des différences significatives entre la Flandre et la Wallonie en ce qui concerne l'affirmation selon laquelle la banque donne suffisamment de conseils (la Flandre réalise un meilleur score), l'entreprise fournit régulièrement un aperçu de sa situation (la Wallonie réalise un meilleur score) et la banque traite les demandes de crédit à temps (la Flandre réalise un meilleur score). On trouve des différences significatives entre la Flandre et Bruxelles pour les affirmations selon lesquelles la banque donne suffisamment de conseils, la banque donne des conseils corrects, la banque traite les demandes de crédit à temps et la banque informe sur les mesures publiques lors d'une évaluation à risque. Pour toutes ces affirmations, la Flandre réalise un meilleur score que Bruxelles. Entre Bruxelles et la Wallonie, la seule affirmation significativement différente est que la banque informe au sujet des mesures publiques en cas d'une évaluation à risque (la Wallonie réalise un meilleur score).

Tableau 16. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes relatives à la prestation de services par la banque ? (en % du nombre total de réponses)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
1. Ma banque donne suffisamment de conseils en cas de situations difficiles (N=769)*°³	7,7	11,7	33,8	32,5	14,3
2. Ma banque donne des conseils corrects (N=777)*³	4,1	7,2	34,4	39,4	14,9
3. La relation avec ma banque est basée sur la compréhension et la confiance réciproques (N=784)*	5,0	8,2	24,7	36,6	25,5
4. La banque m'informe au sujet de tous les nouveaux produits qui répondent à mes besoins (N=772)*	9,5	18,1	35,1	25,8	11,5
5. La banque communique de manière claire et détaillée au sujet des conditions liées au crédit (N=762)	5,9	14,0	31,5	34,1	14,4
6. Je fournis régulièrement un aperçu complet de la situation de mon entreprise à ma banque (N=770)*°	14,7	14,4	20,0	26,8	24,2
7. Ma banque me demande toujours clairement les informations dont elle a besoin (N=770)	3,5	7,0	26,1	41,8	21,6
8. Je fournis toujours les informations demandées à ma banque (N=775)	2,1	2,2	14,3	40,9	40,5
9. La banque m'informe au sujet des facteurs pertinents qui influencent sa décision en matière de crédit (N=754)*	9,8	17,4	34,9	26,3	11,7
10 La banque m'informe au sujet des changements internes qui ont un impact sur la relation avec mon entreprise (N=762)	13,0	20,2	30,8	24,4	11,5
11 Ma banque traite mes demandes de crédit à temps (N=748)°³	7,0	6,8	26,6	39,6	20,1
12 Si je suis à la recherche d'un crédit, ma banque m'informe des mesures publiques concernant le financement des PME et m'accompagne lors de la demande de ce financement (N=745)	20,4	23,9	29,7	17,3	8,7
13 Si mon entreprise est jugée à risque par la banque, elle m'informe des mesures publiques concernant le financement des PME et m'accompagne lors de la demande de ce financement (N=698)²³	23,4	24,8	29,8	14,6	7,4

*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**
° Différence significative entre la Flandre et la Wallonie
² Différence significative entre Bruxelles et la Wallonie
³ Différence significative entre la Flandre et Bruxelles

Hormis les affirmations 1 et 2, toutes les affirmations peuvent être retrouvées dans le *code of conduct* ou « Code de conduite entre les banques et les entreprises dans le cadre de l'octroi de crédit ». Les affirmations 3 à 6 incluses se rapportent aux principes généraux. Il ressort des résultats de cette enquête qu'une très grande attention est accordée à l'instauration de la confiance réciproque (affirmation 3) et à la transparence (affirmation 5) tandis que l'aspect du dialogue ouvert (affirmations 4 et 6) du troisième article du *code of conduct* peut encore être amélioré. Les

affirmations 7 à 11 incluses se rapportent à l'article relatif à l'octroi de crédit. Cet article se penche sur l'importance d'un processus transparent. Des améliorations sont encore possibles essentiellement pour l'affirmation 9 ainsi que pour l'affirmation 10. La directive concernant la transparence des restrictions et des conditions doit par conséquent être appliquée de manière plus précise à l'avenir. Finalement, les affirmations 12 et 13 sont liées aux dispositions concernant les mesures publiques qui sont disponibles pour le financement des PME. On peut certainement constater dans ce cadre que les banques ne s'engagent pas suffisamment pour proposer aux entreprises les mesures publiques relatives au financement des PME. Ces résultats restent les mêmes que ceux de 2012. L'application de cet article devra donc être l'objet d'un suivi très précis à l'avenir.

6. La *notation* (*rating*) d'une entreprise

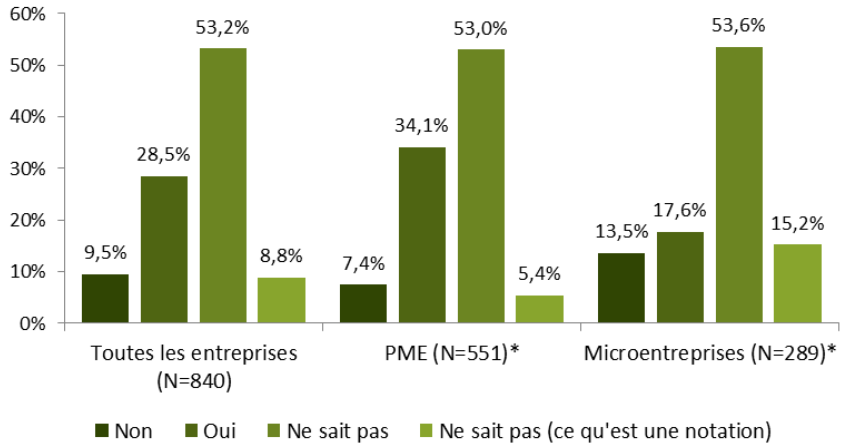
Le sixième chapitre concerne la *notation* qu'une banque octroie aux entreprises et qui est déterminante pour l'obtention ou non du crédit bancaire. L'étendue des connaissances des entreprises au sujet de cette notation et la quantité d'informations que la banque fournit à cet égard sont vérifiées.

6.1. Connaissance de la notation/du score

Il a tout d'abord été demandé aux entreprises si elles étaient au courant de la notation ou du score qu'elles ont auprès de leur banque (graphique 32). 72 % des entreprises indiquent ne pas le savoir. Il s'agit d'une augmentation de 6,1 % par rapport à l'édition de 2012. 8,8 % des entreprises indiquent ne pas savoir ce qu'est une *notation.* 28,5 % indiquent avoir une *notation* auprès de la banque et 9,5 % indiquent ne pas avoir de *notation* ni de score. Ces résultats indiquent un manque de connaissance à ce propos.

On trouve une différence significative entre les PME et les microentreprises. Les PME indiquent de manière significativement plus fréquente avoir une *notation* tandis que les microentreprises indiquent ne pas en avoir ou ne pas savoir ce qu'est une *notation*.

Graphique 32. Avez-vous une *notation*/un score auprès de la banque ?



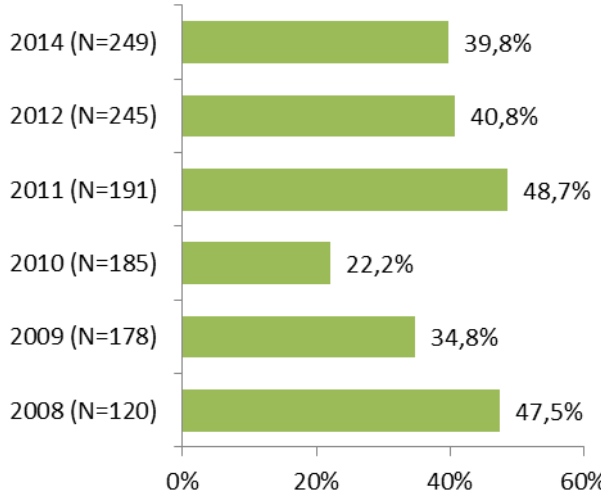
*** Différence significative entre les PME et les microentreprises**

6.2. *Informations au sujet de la notation attribuée par la banque*

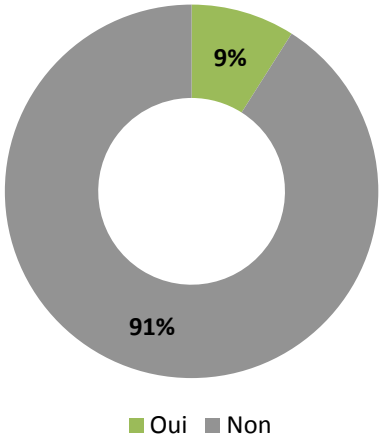
Si les entreprises ont donné comme réponse qu'elles avaient connaissance d'une *notation* ou d'un score auprès de leur banque, il leur a ensuite été demandé si elles connaissaient également les critères pour la détermination de cette *notation* ou de ce score (graphique 33). 39,8 % des entreprises indiquent connaître ces critères, soit 1 point de pourcentage de moins qu'en 2012.

Le graphique 34 indique si la banque a également proposé des manières d'améliorer la *notation* de l'entreprise. Les banques n'ont abordé que 9 % des entreprises pour leur proposer des manières d'améliorer leur *notation*. Dans la plupart des cas, une amélioration de la solvabilité a été proposée ici au moyen d'une augmentation des fonds propres ou d'une réduction des dettes.

Graphique 33. Nombre d'entreprises qui connaissent les critères de leur *notation*/score (historique d'entreprises)



Graphique 34. Votre banque a-t-elle proposé des manières d'améliorer votre *notation* ? (N=245)



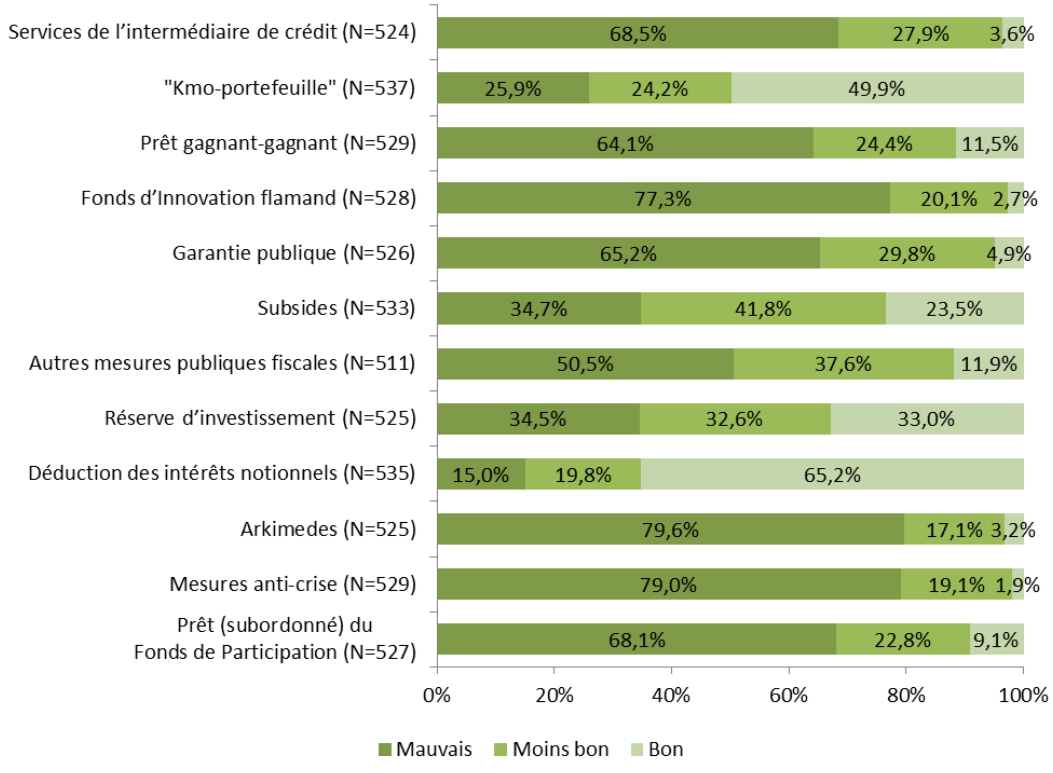
7. Mesures publiques

Le septième et dernier chapitre de cette partie est consacré à la connaissance et à l'utilisation des mesures publiques. Il a tout d'abord été demandé aux entreprises quelle était leur connaissance au sujet des diverses mesures publiques, puis si elles avaient fait usage de ces mesures. Un questionnaire adapté a été envoyé à chaque région étant donné que les mesures publiques diffèrent régionalement. Cela conduit à une discussion séparée des résultats par région.

7.1. Connaissance des mesures publiques en Région flamande

Pour les entreprises de la Région flamande, ce sont essentiellement la déduction des intérêts notionnels et le kmo-portefeuille qui sont les mesures les plus connues avec respectivement 65,2 % et 49,9 % des entreprises qui indiquent bien connaître ces mesures. Seules 15 % d'entre elles indiquent avoir une mauvaise connaissance de la déduction des intérêts notionnels et 25,9 % disent la même chose au sujet du kmo-portefeuille. La réserve d'investissement (33 % de bonne connaissance, 34,5 % de mauvaise connaissance) et les subsides (23,5 % de bonne connaissance, 34,7 % de mauvaise connaissance) suivent ensuite comme mesures publiques. En ce qui concerne les autres mesures publiques, chaque fois plus de 50 % des entreprises indiquent en avoir une mauvaise connaissance. ARKimedes est la mesure la moins bien connue (79,6 %), suivie par les mesures anti-crise (79 %), le Fonds d'innovation flamand (77,3 %), les services de l'intermédiaire de crédit (68,5 %), le prêt (subordonné) du Fonds de participation (68,1 %), les garanties publiques (65,2 %), le prêt gagnant-gagnant (64,1 %) et finalement les autres mesures publiques fiscales (50,5 %). En comparaison avec 2012, ces pourcentages sont partout environ les mêmes sauf en ce qui concerne la garantie publique et le kmo-portefeuille où une amélioration claire est perceptible.

Graphique 35. Connaissance des mesures publiques en Région flamande

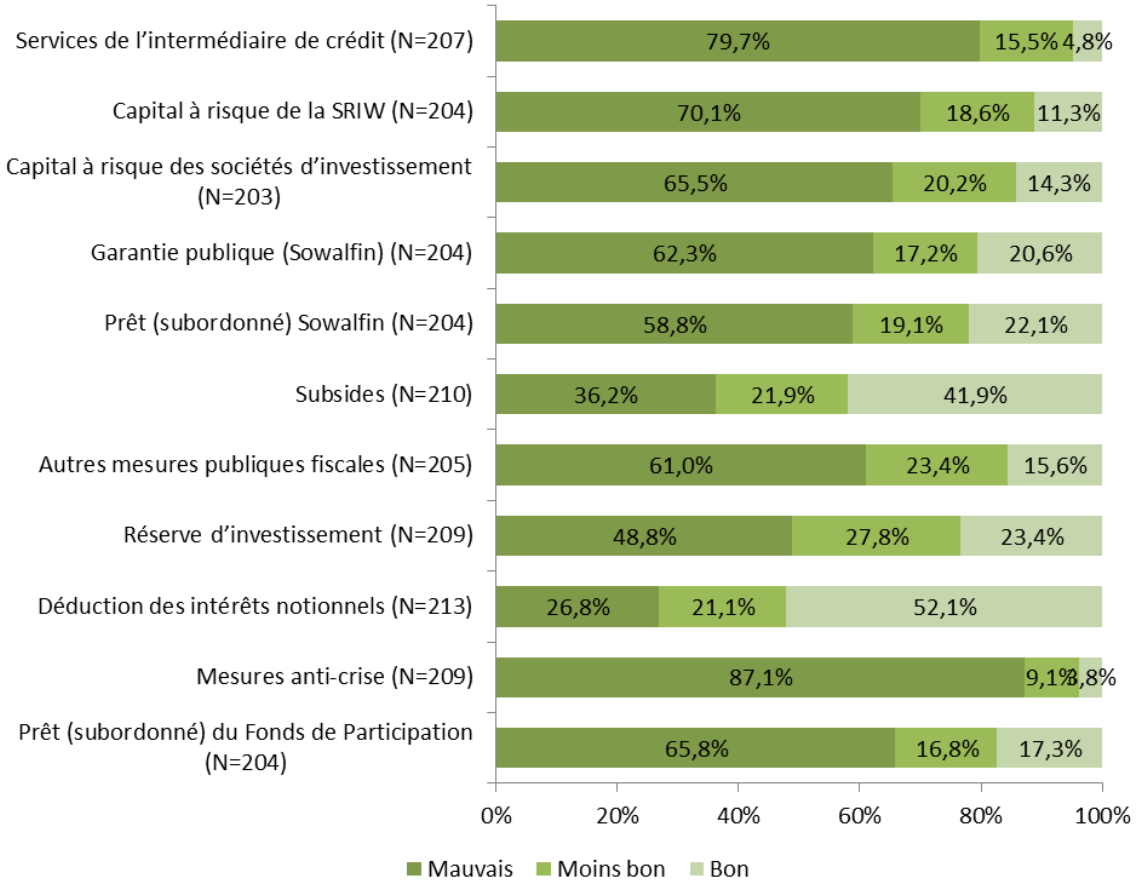


7.2. Connaissance des mesures publiques en Région wallonne

Pour la Région wallonne, il est également vrai que c'est la déduction des intérêts notionnels qui est la mesure la plus connue (52,1 % de bonne connaissance). Elle est suivie par les subsides (41,9 % de bonne connaissance) et la réserve d'investissement (23,4 % de bonne connaissance). Pour les autres mesures publiques, on observe chaque fois une mauvaise connaissance pour plus de 50 % des entreprises. La mesure la moins bien connue est la mesure anti-crise (87,1 % de mauvaise connaissance). D'autres mesures publiques qui ne sont pas bien connues par les répondants sont : les services de l'intermédiaire de crédit (79,7 %), le capital à risque de la SRIW (70,1 %), le prêt (subordonné) du Fonds de participation (65,8 %), le capital à risque des sociétés d'investissement (65,5 %), la garantie publique (Sowalfin, 62,3 %), les autres mesures publiques fiscales (61 %) et le prêt (subordonné) Sowalfin (58,8 %).

En comparaison avec 2012, on remarque une baisse des connaissances au sujet des subsides. Le pourcentage de réponses des entreprises qui indiquent mal connaître les subsides est 6,7 points de pourcentage plus élevé. D'autre part, le pourcentage de réponses des entreprises qui indiquent bien connaître les subsides est également 1,6 point de pourcentage plus élevé. A côté de cela, nous voyons également une baisse des connaissances concernant d'autres mesures publiques fiscales (5,2 points de pourcentage d'augmentation dans la part « mal connues »), les réserves d'investissement (3,5 points de pourcentage d'augmentation dans la part (« mal connues ») et les mesures anti-crise (5,9 points de pourcentage d'augmentation dans la part « mal connues »).

Graphique 36. Connaissance des mesures publiques en Région wallonne

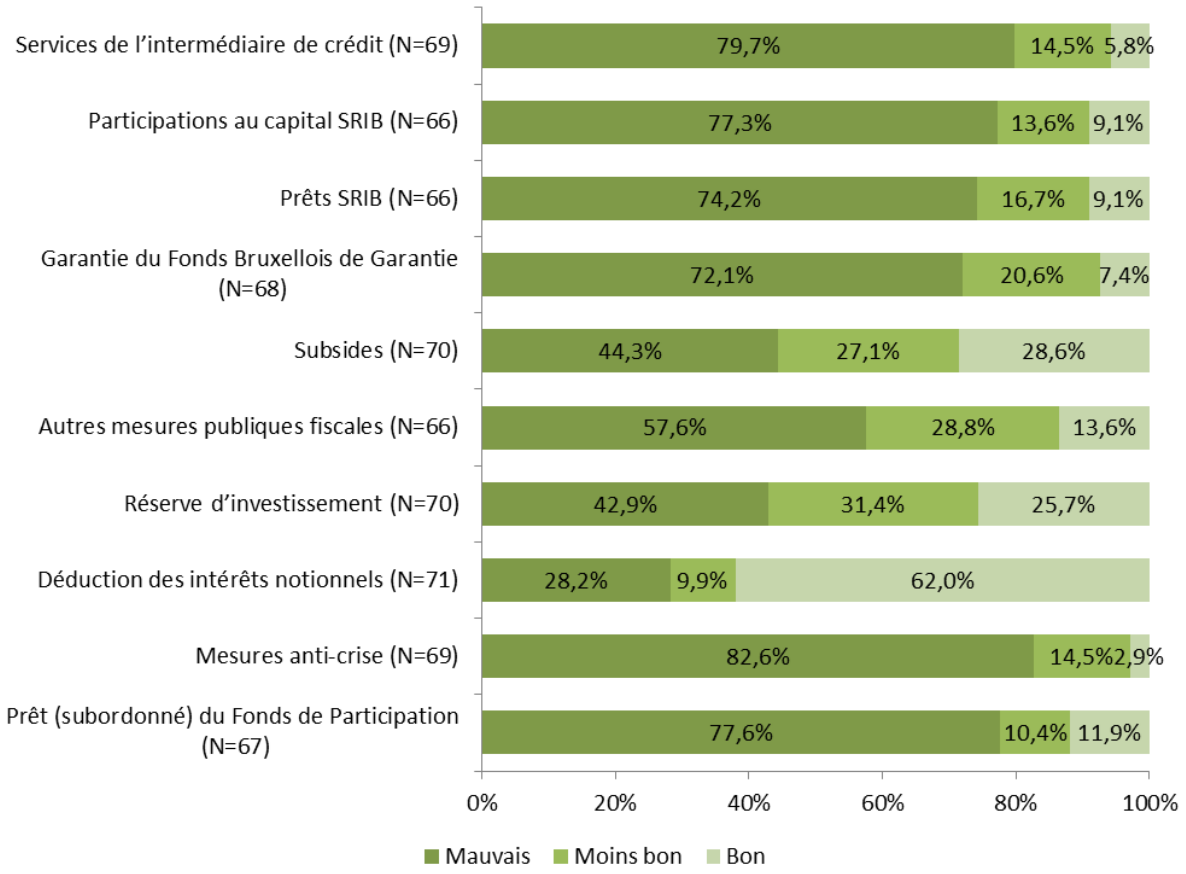


7.3. Connaissance des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale

A Bruxelles aussi, la déduction des intérêts notionnels est la mesure la mieux connue avec 62 % des entreprises qui indiquent en avoir une bonne connaissance. Elle est suivie par les subsides (28,6 % de bonne connaissance) et la réserve d'investissement (25,7 % de bonne connaissance). En ce qui concerne les autres mesures, plus de 50 % des entreprises indiquent en avoir une mauvaise connaissance. La mesure la moins bien connue est la mesure anti-crise avec 82,6 % des entreprises qui indiquent en avoir une mauvaise connaissance. Par ordre de mauvaise connaissance, le classement se poursuit ainsi : les services de l'intermédiaire de crédit (79,7 %), le prêt (subordonné) du Fonds de participation (77,6 %), les participations au capital SRIB (77,3 %), les prêts SRIB (74,2 %), la garantie du Fonds Bruxellois de Garantie (72,1 %) et les autres mesures publiques fiscales (57,6 %).

En comparaison avec 2012, on ne constate une plus mauvaise connaissance que pour les mesures anti-crise avec une augmentation de 1,8 point de pourcentage. Ici aussi, nous remarquons cependant une légère augmentation de la part « bonne connaissance » avec 0,3 point de pourcentage.

Graphique 37. Connaissance des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale

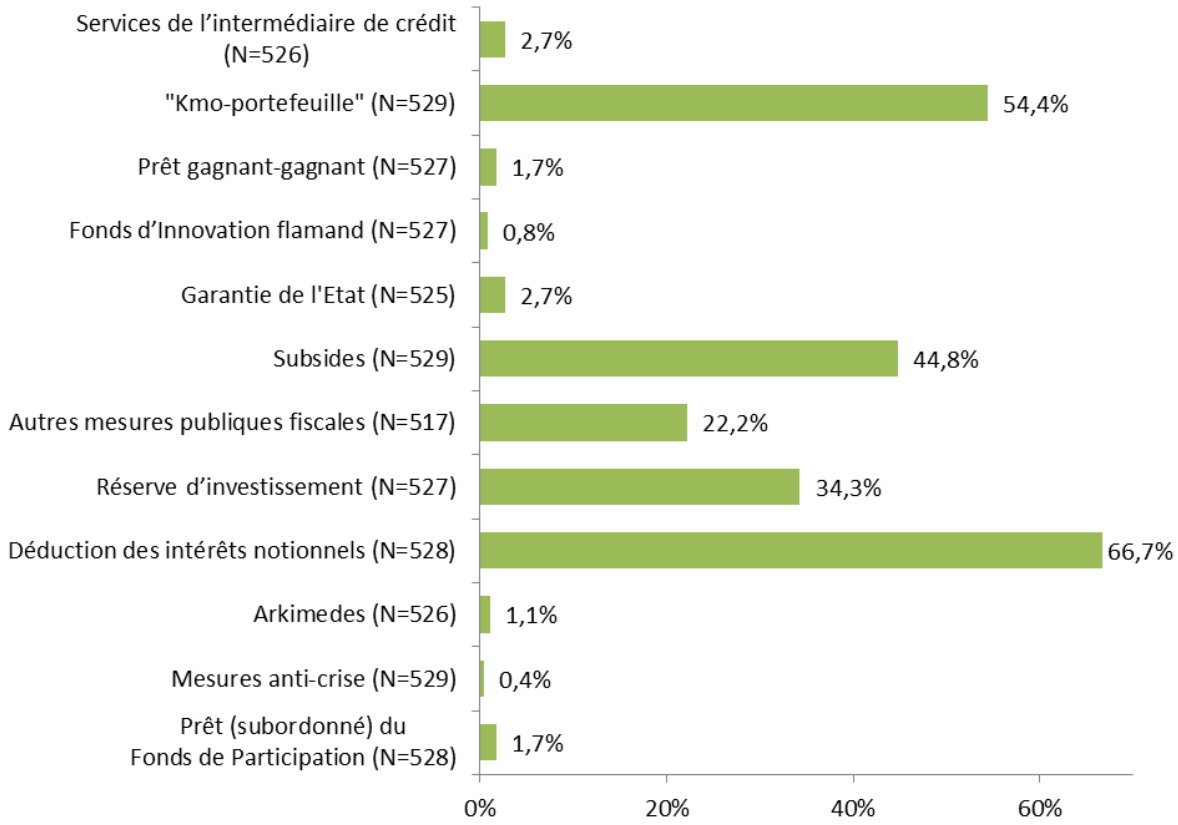


7.4. Utilisation des mesures publiques en Région flamande

Finalement, il a également été demandé aux entreprises si elles avaient déjà fait usage par le passé d'une de ces mesures publiques. La mesure dont les entreprises en Région flamande ont fait le plus usage est la déduction des intérêts notionnels (66,7 %), le kmo-portefeuille (54,4 %) et des subsides (44,8 %). A côté de cela, elles ont également beaucoup fait usage des réserves d'investissement (34,3 %) et d'autres mesures publiques fiscales (22,2 %). Les autres mesures publiques ont à peine été utilisées par les entreprises.

En comparaison avec 2012, cet ordre reste toujours le même. Pour la déduction des intérêts notionnels, on constate une baisse de 1,2 point de pourcentage. Pour les quatre autres mesures publiques fréquemment utilisées, nous voyons chaque fois une augmentation, qui atteint 13,2 points de pourcentage pour le kmo-portefeuille, 19,2 points de pourcentage pour les subsides, 12,6 points de pourcentage pour la réserve d'investissement et 9,9 points de pourcentage pour les autres mesures publiques fiscales.

Graphique 38. Utilisation des mesures publiques en Région flamande

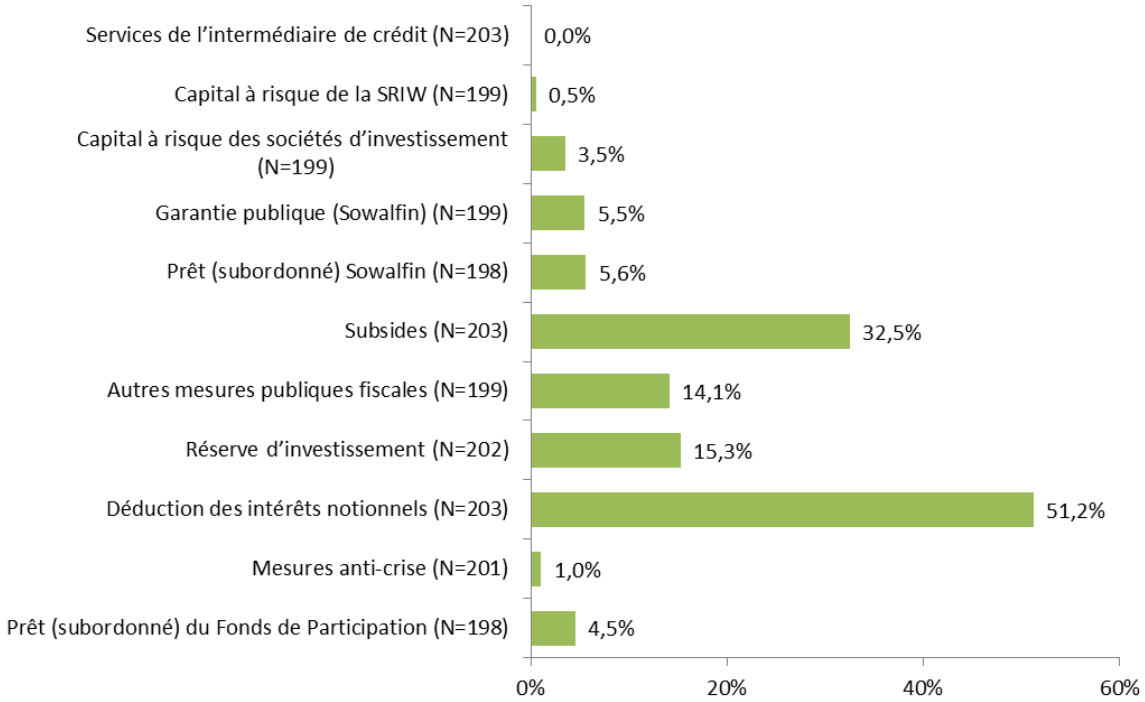


7.5. Utilisation des mesures publiques en Région wallonne

Aussi bien dans les entreprises wallonnes que flamandes, il a essentiellement été fait usage de la déduction des intérêts notionnels (51,2 %), des subsides (32,5 %), des réserves d'investissement (15,3 %) et d'autres mesures publiques fiscales (14,1 %). Les autres mesures publiques ont été utilisées dans une moindre mesure.

En comparaison avec 2012, une augmentation est perceptible pour la plupart des mesures utilisées sauf en ce qui concerne les subsides, dont l'utilisation a baissé de 2,1 points de pourcentage. Pour la déduction des intérêts notionnels, nous voyons une augmentation de 2 points de pourcentage, pour les réserves d'investissement une augmentation de 2,1 points de pourcentage et pour les autres mesures publiques fiscales une augmentation de 2,2 points de pourcentage. Pour les autres mesures publiques moins utilisées, une poursuite de l'augmentation est également constatée en ce qui concerne le prêt (subordonné) Sowalfin (de 1,4 point de pourcentage), la garantie publique Sowalfin (de 1,7 point de pourcentage), le prêt (subordonné) du Fonds de participation (de 2,6 points de pourcentage) et le capital à risque des sociétés d'investissement (de 2,7 points de pourcentage).

Graphique 39. Utilisation des mesures publiques en Région wallonne



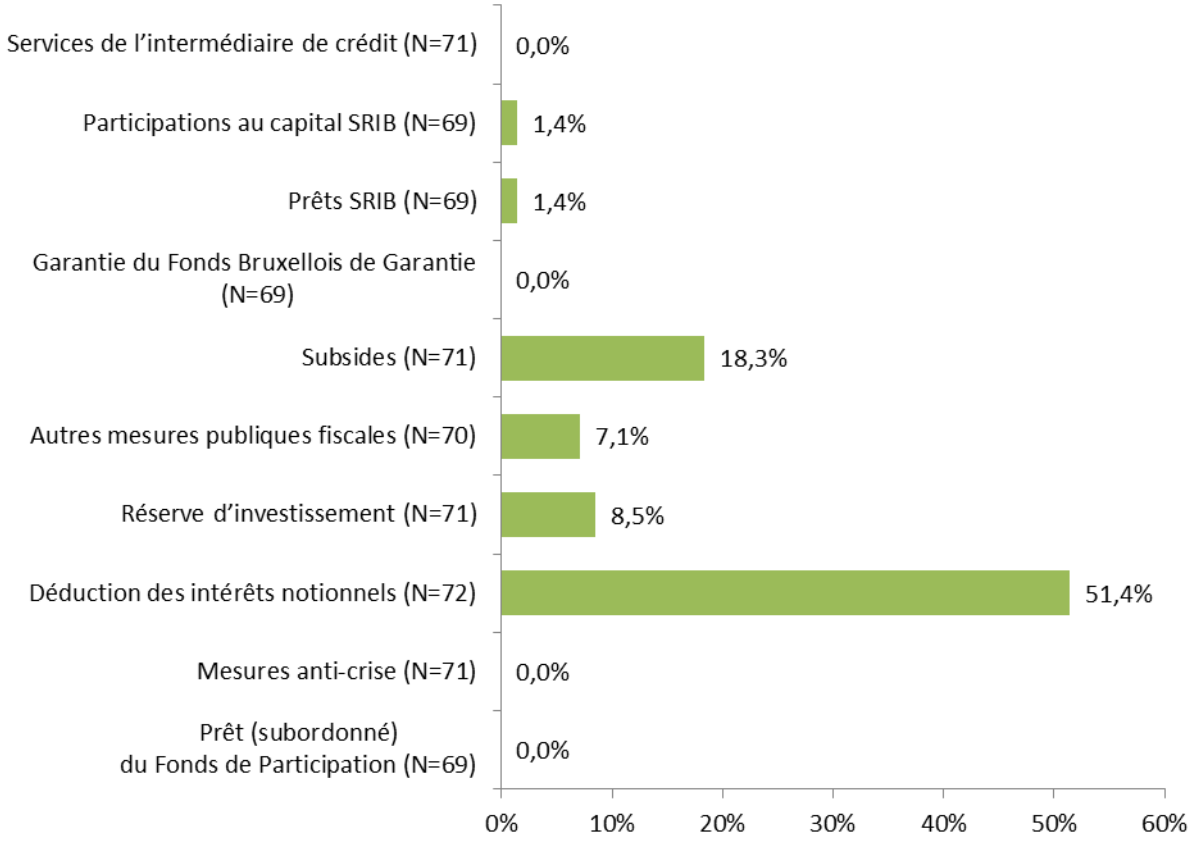
7.6. Utilisation des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale

Terminons par l'utilisation des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale. Les quatre mesures publiques les plus utilisées sont ici la déduction des intérêts notionnels (51,4 %), les subsides (18,3 %), la réserve d'investissement (8,5 %) et d'autres mesures publiques fiscales (7,1 %). Pour les

participations au capital SRIB et les prêts SRIB, on constate un pourcentage de 1,4 %. Les autres mesures n'ont pas été utilisées par les entreprises.

Par rapport à 2012, toutes les mesures publiques sont moins utilisées, sauf la déduction des intérêts notionnels. Pour la déduction des intérêts notionnels, cette utilisation augmente de 2,6 points de pourcentage. Les subsides baissent légèrement de 0,2 point de pourcentage, la réserve d'investissement baisse de 5,6 points de pourcentage, les autres mesures publiques fiscales baissent de 5,7 points de pourcentage, les participations au capital SRIB baissent de 1,1 point de pourcentage et les prêts SRIB de 3,7 points de pourcentage.

Graphique 40. Utilisation des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale



Partie 2. Enquête Financement des PME - entreprises débutantes

1. Réaction et profil des entreprises débutantes

En plus des entreprises reprises dans l'analyse ci-dessus, Unizo a également envoyé cette enquête en ligne à 4.000 entreprises débutantes. Une entreprise débutante est considérée ici comme une entreprise qui a moins de 4 ans. Au total, 148 enquêtes en ligne ont été reçues, dont 38 formulaires sont cependant inutilisables (notamment trop peu de questions complétées, grandes entreprises). Cela a résulté en un total de 110 entreprises débutantes qui seront analysées dans ce rapport. Etant donné que le pourcentage de réponses (enquêtes reçues/enquêtes envoyées) est faible (3,7 %), les résultats obtenus sont moins fiables d'un point de vue statistique. Les résultats doivent donc être interprétés avec les précautions nécessaires.

Tableau 17. Profil des entreprises débutantes

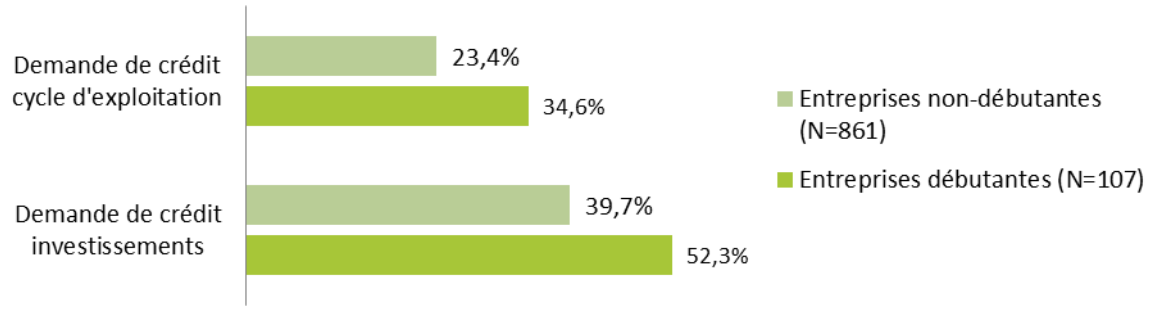
	Nombre d'entreprises débutantes	Pourcentage d'entreprises débutantes	Pourcentage d'entreprises non débutantes
Taille (entreprises débutantes N=109, entreprises non débutantes N=865)			
Microentreprises	99	90,8 %	34,5 %
PME	10	9,2 %	65,5 %
Petites entreprises	*9*	*8,3 %*	*43,5 %*
Moyennes entreprises	*1*	*0,9 %*	*22,1 %*
Forme juridique (entreprises débutantes N=91, entreprises non débutantes N=893)			
SPRL	88	96,7 %	45,0 %
SA	3	3,3 %	55,0 %
Chiffre d'affaires (entreprises débutantes N=109, entreprises non débutantes N=872)			
Moins de 2 millions	101	92,7 %	41,9 %
2 millions - 10 millions	7	6,4 %	37,6 %
10 millions - 50 millions	1	0,9 %	20,5 %
Nombre de salariés (entreprises débutantes N=109, entreprises non débutantes N=891)			
Moins de 5.	95	87,2 %	28,2 %
Entre 5 et 9	8	7,3 %	15,2 %
Entre 10 et 49.	6	5,5 %	46,9 %
Entre 50 et 249.	0	0,0 %	9,8 %
Entreprise familiale (entreprises débutantes N=109, entreprises non débutantes N=855)			
Entreprise familiale	57	52,3 %	79,1 %
Secteur (entreprises débutantes N=80, entreprises non débutantes N=768)			
Construction	12	15,0 %	20,3 %
Services	32	40,0 %	11,4 %
Commerce de gros et de détail	23	28,7 %	33,9 %
Horeca	5	6,3 %	5,2 %
Industrie	8	10,0 %	22,5 %
Transport	0	0,0 %	7,0 %

La plupart des entreprises débutantes sont des microentreprises qui ont été créées sous la forme d'une SPRL. Le chiffre d'affaires de la plupart des entreprises débutantes est inférieur à deux millions d'euros et elles comptent souvent moins de 10 salariés. 52,3 % des entreprises débutantes indiquent se considérer comme une entreprise familiale. La plupart des entreprises débutantes se trouvent dans le secteur des services (40 %), suivies par le commerce de gros et de détail (28,7 %) et le secteur de la construction (15 %). 10 % des entreprises débutantes se trouvent dans l'industrie et 6,3 % dans le secteur horeca.

2. Demande de crédit bancaire

Un peu plus de deux tiers des entreprises débutantes (68,2 %) ont demandé au cours des 12 derniers mois un crédit pour des investissements et/ou pour le cycle d'exploitation. Seulement 31,8 % des entreprises n'ont pas demandé de crédit. 33,6 % ont uniquement fait une demande pour des investissements tandis que 15,9 % ont uniquement fait une demande pour le cycle d'exploitation. 18,7 % ont demandé un ou plusieurs crédit(s) à la fois pour des investissements et pour le cycle d'exploitation.

Graphique 41. Demande de crédit au cours des 12 derniers mois



Parmi les entreprises débutantes qui n'ont pas demandé de crédit, 53,5 % n'avaient pas besoin de crédits. 20,9 % ont recouru, au lieu de cela, à un financement alternatif tandis que d'autres entreprises débutantes indiquent comme raison pour le fait qu'elles ne demandent pas de crédit qu'elles s'attendaient à ce que le crédit ne soit de toute façon pas octroyé (18,6 %). Les deux raisons sont citées de manière significativement plus fréquente par les entreprises débutantes que par les entreprises non débutantes.

Tableau 18. Raisons de l'absence d'une demande de crédit

	Entreprises débutantes (N=43)	Entreprises non débutantes (N=270)
Je n'avais pas besoin de crédits	53,5 %	80,1 %
J'ai postposé l'investissement	11,6 %	10,0 %
Recours à des modes de financement alternatifs *	20,9 %	7,0 %
Le crédit n'aurait de toute façon pas été obtenu	18,6 %	4,8 %
Autres	4,7 %	3,7 %

Le tableau 19 présente le pourcentage d'entreprises débutantes qui ont été confrontées à un refus partiel ou total. On peut en déduire que les entreprises débutantes sont beaucoup plus confrontées à un refus que les entreprises non débutantes (66,2 % contre 16,6 %). Un refus est la plupart du temps un refus total du crédit (55,9 % contre 11 %). Les quatre raisons les plus fréquemment mentionnées par la banque pour motiver un refus sont des garanties insuffisantes (42,2 %), trop peu de fonds propres ou d'apport propre (40 %), le fait que la durée souhaitée est trop longue (14 %) et le resserrement des conditions d'octroi du crédit (notamment suite à Bâle : 13,3 %). Dans 15,6 % des cas, la banque n'a pas indiqué de raison.

Tableau 19.: Refus total ou partiel du crédit

	Entreprises débutantes (N=68)	Entreprises non débutantes (N=428)
Refus total	55,9 %	11,0 %
Refus partiel	10,3 %	5,6 %
Total refusé	66,2 %	16,6 %

Dans le cas d'un refus de crédit, 54,8 % des entreprises ont recherché un financement alternatif, 40,5 % n'ont plus demandé de crédit, 28,6 % ont demandé un crédit auprès d'une autre banque et 9,5 % ont remanié la demande et l'ont redéposée. 32,7 % des entreprises débutantes qui ont été confrontées à un refus sont au courant que la banque est tenue de motiver un refus depuis le 1er mars 2014.

En comparant l'utilisation des différents modes de financement bancaires des entreprises débutantes avec l'utilisation de ces modes par les entreprises non débutantes (les entreprises analysées dans la partie 1), quatre différences significatives sont constatées. Les entreprises débutantes font davantage usage du crédit de caisse (39,7 %) et du prêt à tempérament (32,8 %) tandis qu'elles font moins usage du *straight loan* (19 %) et du crédit d'investissement (39,7 %). Les trois modes de financement bancaires les plus utilisés par les entreprises débutantes sont le crédit de caisse (39,7 %), le crédit d'investissement (39,7 %) et le prêt à tempérament (32,8 %).

Tableau 20. Modes de financement bancaires utilisés

	Entreprises débutantes (N=58)	Entreprises non débutantes (N=419)
Crédit de caisse	39,7 %	19,3 %
Prêt bancaire subordonné	1,7 %	1,9 %
Crédit d'escompte	0,0 %	0,7 %
Crédit d'investissement	39,7 %	59,2 %
Prêt à tempérament	32,8 %	21,5 %
straight loan	19,0 %	37,5 %
Avance sur facture	0,0 %	1,9 %
Crédit d'acceptation	0,0 %	0,2 %
Crédit-pont	3,4 %	2,6 %
Autres	13,8 %	5,3 %

Si on regarde les garanties en cours des entreprises débutantes suite à un financement bancaire, on peut conclure que les formes les plus importantes de garanties en cours pour les entreprises débutantes sont la caution personnelle (41,1 %), le gage sur le fonds de commerce (23,2 %) et l'assurance solde restant dû (13,7 %). 38,9 % des entreprises débutantes indiquent ne pas (encore) avoir de garanties en cours. Un élément remarquable est le fait que 4 entreprises débutantes sur 10 qui ont fondé une société à responsabilité limitée indiquent qu'elles ont dû signer une garantie personnelle qui a rompu cette responsabilité limitée.

Depuis le 1er mars 2014, une banque est tenue de fournir à l'entrepreneur une notice explicative appropriée des formes de crédit pertinentes pour lui au plus tard au moment de la demande de crédit. Cette notice explicative doit permettre à l'entrepreneur de se faire une idée de ces formes de crédit et de pouvoir les comparer plus facilement avec d'autres banques. Parmi les entreprises débutantes, 21 % indiquent être au courant de cela.

A côté de cela, un entrepreneur qui a reçu un projet d'accord de crédit peut, depuis le 1er mars 2014, demander que la banque lui communique également gratuitement un résumé des dispositions les plus importantes de ce projet d'accord de crédit. De cette manière, l'entrepreneur doit être en mesure d'analyser plus facilement les dispositions les plus importantes de ce projet d'accord. Parmi les entreprises débutantes, 24,7 % indiquent être au courant de cela.

Cette loi offre également la possibilité de convertir gratuitement des contrats de crédit qui ont été conclus après le 1er mars 2014 vers une forme de crédit mieux adaptée à la situation financière de l'entreprise et au but du crédit si la banque n'a pas octroyé à l'entreprise le crédit qui était le plus approprié au moment de la demande de crédit. Seules 5 % des entreprises débutantes sont au courant de cela.

Finalement, cette loi stipule que si le crédit s'élève au maximum à 1 million d'euros et pour des crédits qui ont été conclus depuis le 10 janvier 2014, la banque ne peut pas demander une indemnité supérieure à 6 mois d'intérêts si l'entreprise décide de rembourser le crédit anticipativement. Seules 10,3 % des entreprises débutantes sont au courant de cela.

3. Financement alternatif

Les entreprises débutantes font, comparativement aux entreprises non débutantes, davantage usage d'un financement alternatif (66 % contre 45,9 %) (voir tableau 21).

Tableau 21. Modes de financement alternatifs utilisés

	Entreprises débutantes (N=97)	Entreprises non débutantes (N=826)
Aucun	34,0 %	54,1 %
Financement interne avec les bénéfices non distribués	9,3 %	21,5 %
Apport en capital d'associés existants *	35,1 %	6,2 %
Apport en capital de nouveaux associés *	6,2 %	0,5 %
Avances d'associés	5,2 %	6,7 %
Prêts d'amis et de la famille *	18,6 %	5,0 %
Financement via le groupe ou le holding *	1,0 %	6,9 %
Capital à risque *	1,0 %	0,1 %
Emprunts subordonnés *	8,2 %	1,5 %
Business angel *	4,1 %	0,2 %
Crédit fournisseur	8,2 %	5,0 %
Leasing financier ou opérationnel	7,2 %	10,2 %
Affacturage	0,0 %	2,2 %
Crowdfunding	0,0 %	0,1 %
Autres *	4,1 %	1,5 %

*** Différence significative entre les entreprises débutantes et les entreprises non débutantes**

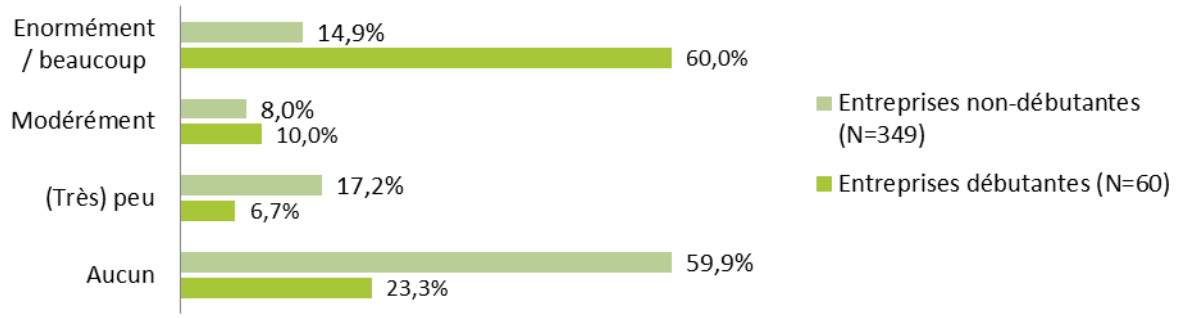
Les trois principaux modes de financement alternatifs utilisés par les entreprises débutantes sont l'apport en capital d'associés existants (35,1 %), les prêts d'amis et de la famille (18,6 %) et le financement interne avec les bénéfices non distribués (9,3 %). Par rapport aux entreprises non débutantes (voir partie 1), les entreprises débutantes utilisent significativement plus les modes de financement « apport en capital d'associés existants », « apport en capital de nouveaux associés », « prêts d'amis et de la famille », « capital à risque », « emprunts subordonnés » et « business angels ». Les entreprises débutantes par contre utilisent nettement moins les prêts via le groupe ou le holding.

4. Problèmes de financement

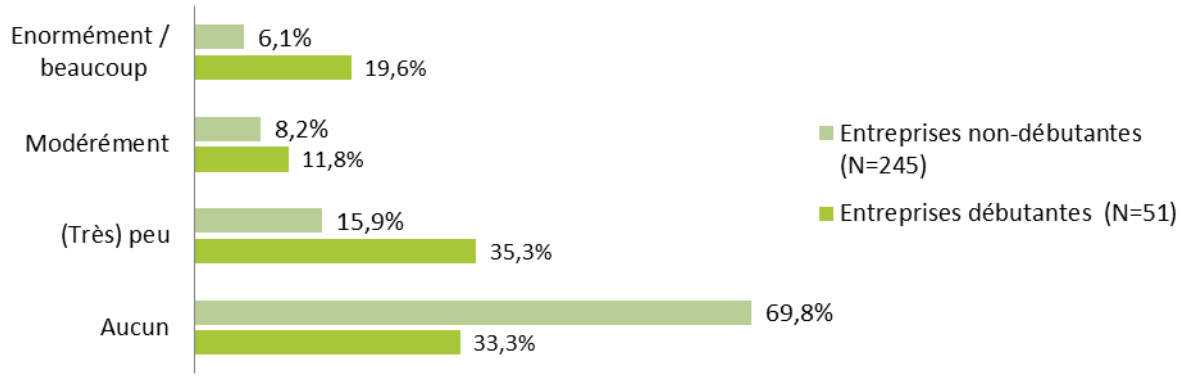
Il a également été demandé aux entreprises débutantes la quantité de problèmes qu'elles ont rencontrés en souscrivant un financement bancaire (graphique 42) ainsi que lors de la souscription d'un financement alternatif (graphique 43). Les entreprises débutantes ont rencontré significativement plus de problèmes lors de la souscription d'un financement bancaire. Seulement 23,3 % des entreprises débutantes indiquent qu'elles n'ont pas rencontré de problèmes alors que ce chiffre est de 59,9 % pour les entreprises non débutantes. 60 % des entreprises débutantes indiquent avoir rencontré énormément/beaucoup de problèmes. Comparativement à un financement

bancaire, les entreprises débutantes ont rencontré moins de problèmes lors de la souscription d'un financement alternatif. 33,3 % des entreprises débutantes n'ont pas rencontré de problèmes alors que ce chiffre est de 69,8 % pour les entreprises non débutantes. 19,6 % des entreprises débutantes indiquent avoir rencontré énormément/beaucoup de problèmes.

Graphique 42. Nombre de problèmes lors de la souscription d'un financement bancaire



Graphique 43. Nombre de problèmes lors de la souscription d'un financement alternatif (N=51)



Il a été demandé aux entreprises qui ont demandé un crédit bancaire au cours des 12 derniers mois d'indiquer dans quelle mesure elles ont rencontré des problèmes avec un aspect déterminé. Le tableau 22 résume ces résultats.

La plupart des problèmes ont été rencontrés avec l'exigence de la banque de davantage de garanties personnelles et réelles, l'opacité des critères d'octroi utilisés, le prix de revient élevé pour un crédit à court ou à long terme et l'exigence de la banque de disposer de davantage d'informations.

Tableau 22. Dans quelle mesure des problèmes ont-ils été rencontrés à propos des points suivants ?

	Aucun problème	(Très) peu de problèmes	Une quantité modérée de problèmes	Enormément / beaucoup de problèmes
La banque exigeait des garanties réelles (N=45)	13,3 %	20,0 %	13,3 %	53,3 %
La banque exigeait des garanties personnelles (N=53)	7,5 %	15,0 %	9,4 %	67,9 %
La banque exigeait davantage d'informations (N=45)	11,1 %	20,0 %	22,2 %	46,6 %
La banque a pris un long délai de décision (N=46)	15,2 %	23,9 %	26,1 %	34,7 %
Un prix de revient élevé pour un crédit à court ou à long terme (N=41)	12,2 %	19,5 %	17,1 %	51,2 %
Une baisse de la rentabilité (N=29)	27,6 %	44,8 %	13,8 %	13,7 %
Une baisse de la capacité de remboursement (N=31)	29,0 %	38,8 %	9,7 %	22,6 %
L'opacité des critères d'octroi utilisés (N=42)	16,7 %	14,2 %	14,3 %	54,8 %
Le plan d'affaires proposé n'était pas suffisamment convaincant (N=39)	30,8 %	41,0 %	23,9 %	15,4 %
Manque de connaissance en matière de modes de financement alternatifs (N=40)	30,0 %	27,5 %	15,0 %	27,5 %
Les fournisseurs de capitaux à risque imposaient des conditions trop strictes (N=23)	21,7 %	26,1 %	8,7 %	43,4 %
Perte de contrôle par l'apport de capital de tiers (N=16)	37,5 %	18,8 %	12,5 %	31,3 %

5. Qualité de la prestation de services

Les entreprises débutantes attribuent un score moyen de 6 à la qualité de la prestation de services des banques (voir graphique 44). La valeur médiane est de 7 dans ce cadre. Ces scores sont inférieurs au score des entreprises non débutantes.

A côté de cela, les mêmes affirmations que dans la partie 1 ont été présentées aux entreprises débutantes (tableau 23). Ici aussi, les deux affirmations avec lesquelles les entreprises sont le plus en désaccord concernent l'information par la banque au sujet des mesures publiques relatives au financement des PME et l'accompagnement lors de cette demande si l'entreprise est à la recherche d'un crédit ou si l'entreprise est jugée à risque. La troisième affirmation avec laquelle les entreprises débutantes sont le plus en désaccord est l'affirmation selon laquelle l'entreprise fournit régulièrement à la banque un aperçu complet de la situation de l'entreprise.

Graphique 44. Score sur 10 pour la qualité de la prestation de services de la banque (N=69)

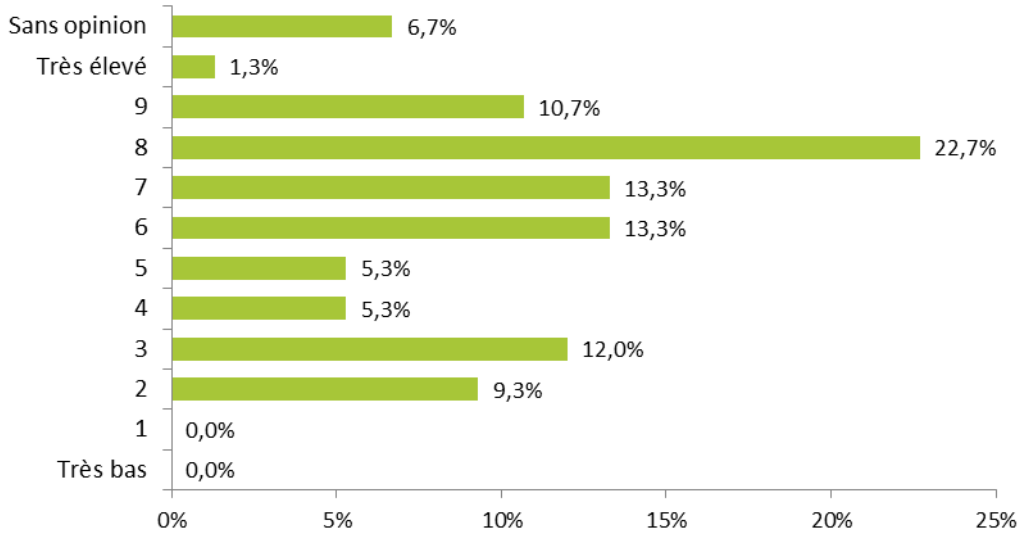


Tableau 23. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Ma banque donne suffisamment de conseils en cas de situations difficiles (N=74)	18,9 %	14,9 %	23,0 %	23,0 %	20,3 %
Ma banque donne des conseils corrects (N=74)	12,2 %	14,9 %	35,1 %	25,7 %	12,2 %
La relation avec ma banque est basée sur la compréhension et la confiance réciproques (N=74)	13,5 %	18,9 %	25,7 %	23,0 %	18,9 %
La banque m'informe au sujet de tous les nouveaux produits qui répondent à mes besoins (N=74)*	27,0 %	18,9 %	24,3 %	20,3 %	9,5 %
La banque communique de manière claire et détaillée au sujet des conditions liées au crédit (N=74)	10,8 %	20,3 %	21,6 %	28,4 %	18,9 %
Je fournis régulièrement un aperçu complet de la situation de mon entreprise à ma banque (N=74)	33,8 %	17,6 %	12,2 %	25,7 %	10,8 %
Ma banque me demande toujours clairement les informations dont elle a besoin (N=75)	6,7 %	12,0 %	30,7 %	32,0 %	18,7 %
Je fournis toujours les informations demandées à ma banque (N=75)	2,7 %	5,3 %	13,3 %	30,7 %	48,0 %
La banque m'informe au sujet des facteurs pertinents qui influencent sa décision en matière de crédit (N=72)	19,4 %	18,1 %	29,2 %	23,6 %	9,7 %
La banque m'informe au sujet des changements internes qui peuvent avoir un impact sur la relation avec mon entreprise (N=71)	31,0 %	18,3 %	23,9 %	21,1 %	5,6 %

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Ma banque traite mes demandes de crédit à temps (N=71)	8,5 %	12,7 %	36,6 %	21,1 %	21,1 %
Si je suis à la recherche d'un crédit, ma banque m'informe des mesures publiques concernant le financement des PME et m'accompagne lors de la demande de ce financement (N=74)	47,3 %	21,6 %	20,3 %	5,4 %	5,4 %
Si mon entreprise est jugée à risque par la banque, elle m'informe des mesures publiques concernant le financement des PME et m'accompagne lors de la demande de ce financement (N=70)	57,1 %	17,1 %	17,1 %	4,3 %	4,3 %

Les cinq affirmations avec lesquelles la plupart des entreprises sont totalement d'accord sont : « l'entreprise fournit toujours les informations demandées à la banque », « la banque traite les demandes de crédit à temps », « la banque donne suffisamment de conseils en cas de situations difficiles », « la banque demande clairement les informations dont elle a besoin » et « la relation avec la banque est basée sur une compréhension et confiance réciproques ».

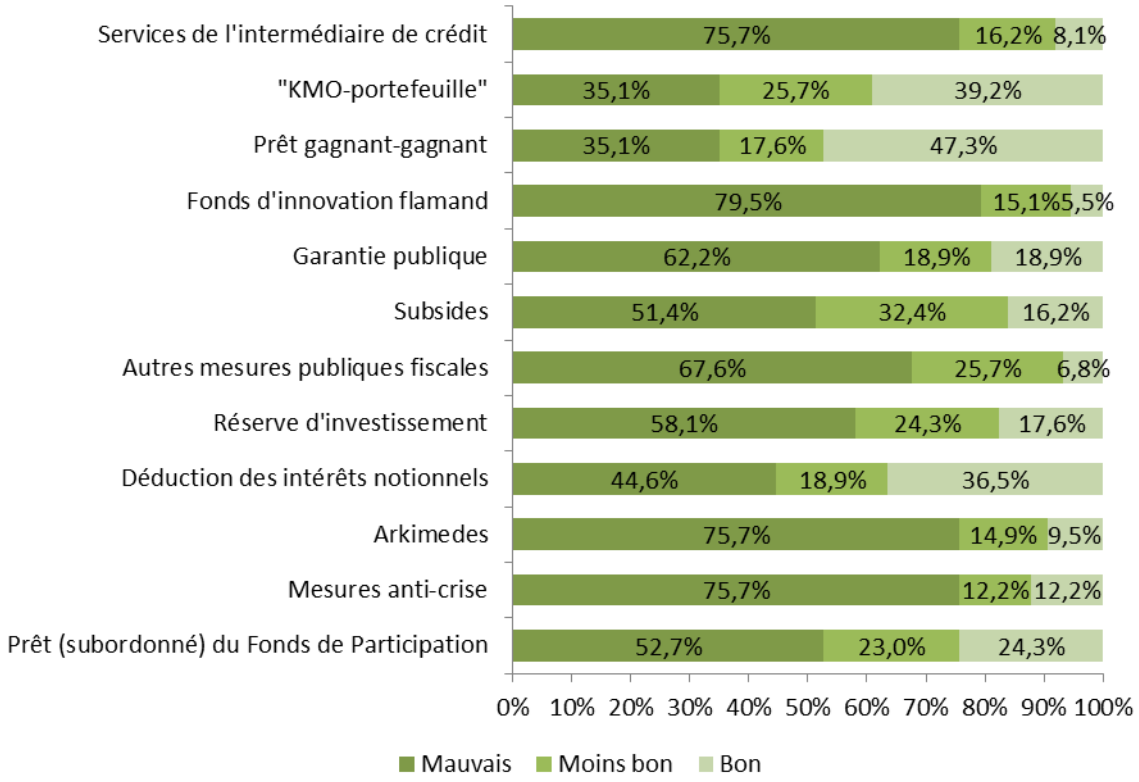
6. La *notation* (*rating*)d'une entreprise

En comparaison avec les entreprises non débutantes, il y a davantage d'entreprises débutantes qui indiquent ne pas savoir ce qu'est une *notation* (16 %). 61,7 % des entreprises débutantes indiquent ne pas savoir si elles ont une *notation* auprès de la banque, 16 % indiquent en avoir une et 6,2 % signalent ne pas en avoir. Parmi les entreprises qui sont au courant d'une *notation* auprès de la banque (12 entreprises débutantes), 58,3 % indiquent connaître les critères sur lesquels la *notation* est basée. 25 % de ces entreprises débutantes indiquent avoir été approchées par la banque avec une proposition d'amélioration de cette *notation*.

7. Mesures publiques

A propos des mesures publiques (graphique 45), les entreprises débutantes indiquent que les mesures qu'elles connaissent le mieux sont le prêt gagnant-gagnant (47,3 % de bonne connaissance), le kmo-portefeuille (39,2 %) et la déduction des intérêts notionnels (36,5 %). Les mesures les moins bien connues sont le Fonds d'innovation flamand (79,5 % de mauvaise connaissance), les services de l'intermédiaire de crédit (75,7 %), les mesures anti-crise et ARKimedes (toutes deux 75,7 % de mauvaise connaissance).

Graphique 45. Connaissance des mesures publiques en Région flamande (N=74)



En matière d'utilisation, il est indiqué que les mesures dont les entreprises débutantes font le plus usage sont le kmo-portefeuille (34,7 %), la déduction des intérêts notionnels (25,3 %) et le prêt gagnant-gagnant et le prêt (subordonné) du Fonds de participation (les deux 14,7 %).

Partie 3. Conclusions

Conclusions de l'enquête écrite

Dans le rapport, une distinction est faite entre les microentreprises et les (autres) PME définies selon la définition européenne.

Demande de crédit bancaire

1. Demande de crédit bancaire :

   - 39,7 % des répondants ont demandé un crédit bancaire pour le financement d'investissements au cours des 12 mois précédant l'enquête. Par rapport à 2012, ce pourcentage a baissé de 4,7 points de pourcentage étant donné que celui-ci s'élevait à 44,4 % en 2012. Cette tendance à la baisse a été constatée à la fois pour les PME (de 46,7 % à 45,3 %) et pour les microentreprises (de 40,3 % à 29,1 %).
   - 23,4 % des répondants ont demandé un crédit bancaire pour le financement du cycle d'exploitation. Par rapport à 2012, ce pourcentage a baissé de 2,6 points de pourcentage (27 % en 2012). Pour les PME, ce pourcentage a baissé de 1,9 point de pourcentage et pour les microentreprises, une baisse de 7,1 points de pourcentage a été constatée.
   - 40,1 % des entreprises ont demandé les crédits bancaires pour le financement d'investissements auprès d'une seule banque. Pour le financement du cycle d'exploitation, il s'agissait même de 52,4 %. Exactement comme en 2012, la principale raison pour l'absence de demande de crédit bancaire est le fait que l'entreprise n'avait pas besoin de crédit (80,1 %).

2. Refus du crédit bancaire :

   - Parmi toutes les entreprises qui ont demandé un crédit en 2014, 16,6 % des entreprises ont reçu une réponse négative. Cela égale pratiquement le niveau élevé atteint à l'époque de la crise de 2009 (17,3 %) et cela représente une légère augmentation par rapport à 2012 (16,1 %). Une augmentation du pourcentage de refus par rapport à 2012 a été constatée à la fois pour les PME (de 12,9 à 13,2 %) et pour les microentreprises (de 22,7 à 26,8 %).
   - Les principales raisons du refus d'un crédit sont des garanties insuffisantes (35,2 %), le resserrement des conditions d'octroi des crédits suite à Bâle II et Bâle III (28,2 %) et un manque de fonds propres (38 %).
   - 40,3 % de tous les répondants ayant essuyé un refus de demande de crédit ont déposé ensuite une demande auprès d'une autre banque tandis que 41,7 % ont demandé un financement alternatif.

3. Modes de financement bancaires possibles :

   - Parmi les différents modes de financement bancaires, 59,2 % des entreprises ont utilisé le crédit d'investissement au cours des 12 mois précédant l'enquête. 37,5 % ont recouru au *straight loan*, 21,5 % au prêt à tempérament et 19,3 % ont utilisé le crédit de caisse. Les PME ont fait usage dans une moindre mesure que les microentreprises des crédits de caisse plus coûteux (16,1 % contre 28,7 %) et ont recouru dans une plus large mesure aux *straight loans* bon marché (45 % contre 15,7 %).
   - Parmi toutes les entreprises, plus de la moitié (58,3 %) ont prélevé un montant total de financement bancaire variant entre 1 et 200.000 euros pour le financement d'investissements. Pour le financement du cycle d'exploitation, ce pourcentage s'élevait à 50 %.
   - 13,8 % des répondants ont prélevé un montant total de plus de 500.000 euros pour le financement d'investissements tandis que ce pourcentage s'élevait à 21,4 % pour le financement du cycle d'exploitation.

4. Crédit en cours :

   - 17,5 % de toutes les entreprises interrogées n'ont aucun crédit en cours auprès d'aucune banque (contre 21,2 % en 2012). Exactement comme en 2011, la majorité des répondants ont un crédit en cours auprès d'une seule banque (41,2 % contre 41,4 % en 2012). Proportionnellement, il y a plus de PME que de microentreprises qui ont un crédit en cours auprès de plusieurs banques (47,9 % contre 26,5 %).

5. Garanties :

   - Le gage du fonds de commerce (38,1 % des répondants), l'hypothèque ou le mandat hypothécaire (35 %) et la caution personnelle (15,4 %) sont les principales garanties en cours. 37,3 % des répondants indiquent ne pas avoir de garanties en cours dans le cadre d'un crédit bancaire (contre 23,2 % en 2012).

6. Nouvelle loi du 21 décembre 2013 (en vigueur le 1er mars 2014) :

   - 45,1 % des entreprises de moins de 50 salariés qui ont été confrontées à un refus de crédit sont au courant de l'obligation d'une notice explicative en cas de refus de crédit depuis le 1er mars 2014. Seul un tiers des entreprises qui étaient au courant de cette obligation ont fait usage de ce droit.
   - Environ un cinquième des entreprises (19,7 %) sont au courant du fait qu'une banque est tenue de fournir à l'entrepreneur une notice explicative appropriée des formes de crédit pertinentes pour lui. Seulement 2 % des entreprises ont déjà reçu cette notice explicative et l'ont trouvée utile. 7,3 % l'ont reçue et ne l'ont pas trouvée utile. Les autres entreprises ne l'ont pas encore reçue ou cela ne s'appliquait pas à elles.
   - 76,2 % ne sont pas au courant du résumé gratuit qui peut être demandé au sujet des dispositions les plus importantes du projet d'accord. 14,8 % sont au courant de cela mais

n'en ont pas encore fait usage tandis que seulement 1,2 % sont au courant de cela et en ont fait usage effectivement.

- Parmi les entreprises qui ont déjà utilisé ce résumé, 88,9 % l'ont trouvé utile.
- Seulement 8,3 % des entreprises de moins de 50 salariés sont au courant de la conversion gratuite vers un autre mode de crédit si la banque n'a pas fourni à l'entreprise le crédit qui était le plus adapté pour elle au moment de la demande.

7. L'indemnité de remploi :

    - 26 % des entreprises sont au courant du fait que les banques ne peuvent pas demander une indemnité supérieure à 6 mois d'intérêts en cas de remboursement anticipé si le crédit n'excède pas 1 million d'euros.
    - 33,3 % des entreprises dont le crédit tombe sous le coup de la nouvelle loi et qui ont remboursé le crédit de manière anticipée indiquent que cette indemnité était toutefois plus élevée.

Demande de financement alternatif (ou non bancaire)

1. Modes de financement alternatifs :
    - 45,9 % des répondants ont utilisé au moins un mode de financement alternatif au cours des 12 mois précédant l'enquête. Parmi les différents modes de financement alternatifs, 21,5 % ont utilisé un financement interne. 10,2 % ont recouru au leasing financier ou opérationnel et 6,9 % ont utilisé le financement via le groupe ou le holding. Proportionnellement, les microentreprises ont recouru plus que les PME à l'apport en capital d'associés existants (8,1 % contre 5,2 %). Les microentreprises ont utilisé davantage de prêts d'amis et de la famille (7,4 % contre 3,7 %). Une plus grande part de PME que de microentreprises ont recouru au financement via le groupe ou le holding (10,4 % contre 0,4 %), au financement interne (24,2 % contre 16,5 %), au leasing opérationnel ou financier (14,4 % contre 2,1 %) et à l'affacturage (3,3 % contre 0 %).

2. Montant total obtenu en financement alternatif :

    - Parmi toutes les entreprises interrogées, 28,7 % ont prélevé un montant total en financement alternatif de moins de 50.000 euros tandis qu'un pourcentage remarquable de 19 % des répondants a obtenu un montant de plus de 500.000 euros. Le pourcentage de PME qui ont obtenu un montant de plus de 500.000 euros est plus élevé que celui des microentreprises (25,2 % contre 2,3 %) tandis que les microentreprises ont prélevé plus que les PME des montants de moins de 50.000 euros (62,2 % contre 15,7 %).

Problèmes de financement

1. Problèmes lors de la souscription d'un financement bancaire :

    - 14,9 % des entreprises indiquent qu'elles ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes pour obtenir le financement auprès d'une banque, par rapport à 13,2 % en 2012. En comparaison avec 2012, la proportion d'entrepreneurs qui n'ont pas rencontré de problèmes a augmenté de 3,1 points de pourcentage, à savoir de 56,8 % à 59,9 %. La part des répondants qui ont indiqué avoir rencontré peu à très peu de problèmes était de 17,2 %.
    - 39,5 % des entreprises qui ont demandé un crédit pour le financement d'investissements ont été confrontées à des problèmes tandis que ce pourcentage s'élevait à 51,2 % pour les entreprises qui ont déposé une demande de crédit pour le financement du cycle d'exploitation.

2. Problèmes lors de la souscription d'un financement alternatif :
    - Parmi les entreprises interrogées, 6,1 % ont indiqué avoir rencontré beaucoup voire énormément de problèmes pour obtenir un financement alternatif. 15,9 % des répondants ont rencontré peu à très peu de problèmes et 69,8 % des entreprises ont indiqué ne pas avoir rencontré de problèmes.

3. Les répondants ont été confrontés à différents problèmes lors de leur recherche de financement. Dans ce cadre, on peut citer les problèmes suivants :

    - La banque exigeait des garanties réelles ou personnelles : 58 % des entreprises interrogées ont eu des problèmes avec la demande du banquier de fournir des garanties réelles. 22,3 % indiquent avoir rencontré beaucoup voire énormément de problèmes. L'exigence du banquier de fournir des garanties personnelles est considérée problématique par 46 % des entreprises et dans ce cadre 21,4 % indiquent avoir rencontré beaucoup à énormément de problèmes.
    - La banque exigeait davantage d'informations : parmi toutes les entreprises, 73,6 % ont eu des problèmes pour fournir davantage d'informations à la banque. 27,5 % indiquent même avoir rencontré beaucoup voire énormément de problèmes lors de la fourniture d'informations à l'occasion de l'obtention du financement.
    - La banque a pris un long délai de décision : 63,9 % des entreprises ont rencontré des problèmes en raison du fait que la banque a pris un long délai de décision. 22,3 % ont même rencontré beaucoup à énormément de problèmes à cette occasion.
    - Le coût élevé du crédit à court ou à long terme : 60,4 % des entreprises ont rencontré des problèmes en raison d'un prix de revient élevé pour un crédit à court ou à long terme. 15 % ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes en raison de ce prix de revient élevé.
    - Une baisse de la rentabilité : 55,5 % des entreprises ont indiqué avoir rencontré des problèmes en raison d'une baisse de la rentabilité. Cette baisse de la rentabilité a même donné lieu pour 14,5 % des répondants à beaucoup voire énormément de problèmes.
    - Une baisse de la capacité de remboursement : 48,1 % des entreprises ont indiqué avoir rencontré des problèmes en raison d'une baisse de la capacité de remboursement. 10 % des répondants ont rencontré beaucoup à énormément de problèmes à cet égard.

- L'opacité des critères d'octroi utilisés : parmi les entreprises interrogées, 42,9 % ont eu des problèmes relatifs à l'opacité des critères d'octroi utilisés. 10,2 % indiquent à cet égard avoir rencontré beaucoup voire énormément de problèmes.
- Le « business plan » ou plan d'affaires proposé n'était pas suffisamment convaincant : 42,1 % des entreprises avaient un plan d'affaires qui n'était pas suffisamment convaincant. Le manque de force de persuasion a même donné lieu pour 9,2 % des répondants à beaucoup voire énormément de problèmes.
- Manque de connaissance en matière de modes de financement alternatifs : 45 % des répondants avaient un manque de connaissance en matière de modes de financement alternatifs. Cela a été à l'origine de beaucoup voire énormément de problèmes pour 13,3 % des entreprises.
- Les sociétés de capital à risque imposaient des conditions trop strictes : 35,2 % des entreprises ont rencontré des problèmes du fait que les fournisseurs de capital à risque imposaient des conditions trop strictes. Ces conditions trop strictes ont même donné lieu pour 14,8 % des entreprises à beaucoup voire énormément de problèmes.
- La perte de contrôle du fait de l'apport en capital de tiers : l'apport en capital de tiers a conduit à des problèmes pour 16,7 % des répondants. 3 % des entreprises ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes à cet égard.

Qualité de la prestation de services de la banque

1. Environ 11,8 % des entreprises attribuent un « insuffisant » pour la qualité de la prestation de services. Exactement comme l'an dernier, environ 70 % des répondants donnent un score de minimum 7 sur 10. 7 sur 10 est le score moyen.

2. Les répondants ont pu donner leur vision au sujet de différents aspects relatifs à leur relation avec la banque et en particulier concernant les principes les plus importants repris dans le « Code de conduite entre les banques et les entreprises dans le cadre de l'octroi de crédit ». Les observations suivantes ont été faites :

   - 81,4 % des entreprises sont d'accord avec l'affirmation « Je fournis toujours les informations demandées à ma banque ». 4,3 % ne sont pas d'accord et 14,3 % ont un avis neutre.
   - 62,1 % sont d'accord avec l'affirmation « La relation avec ma banque est basée sur la compréhension et la confiance réciproques » tandis que 13,2 % ne sont pas d'accord. Les autres ont un avis neutre.
   - 63,4 % des répondants sont d'accord avec l'affirmation « Ma banque me demande toujours clairement les informations dont elle a besoin ». 26,1 % ont une attitude neutre et 10,5 % ne sont pas d'accord.
   - 59,7 % des entreprises trouvent que la banque traite leurs demandes de crédit à temps. 26,6 % n'ont pas d'avis à cet égard et 13,8 % ne sont pas d'accord.
   - Parmi toutes les entreprises, 54,3 % sont convaincues que la banque donne des conseils corrects. 34,4 % ont un avis neutre tandis que 11,3 % estiment que la banque donne des conseils incorrects.

- 51 % des entreprises indiquent fournir régulièrement un aperçu complet de la situation de leur entreprise à la banque. 20 % n'ont pas d'avis à cet égard tandis que 29,1 % indiquent ne pas le faire régulièrement.
- 48,5 % sont d'accord avec l'affirmation « La banque communique de manière claire et détaillée au sujet des conditions liées au crédit demandé ». 19,9 % ne sont pas d'accord et les autres ont un avis neutre.
- Pratiquement la moitié des entreprises (46,8 %) trouvent que la banque donne suffisamment de conseils en cas de situations difficiles. 19,4 % ne sont pas d'accord et 33,8 % adoptent une attitude neutre.
- 38 % des entreprises sont d'accord avec l'affirmation « La banque m'informe au sujet des facteurs pertinents qui influencent sa décision en matière de crédit ». 27,2 % ne sont pas d'accord tandis que 34,9 % n'expriment pas d'avis à ce sujet.
- Selon 37,3 % des répondants, la banque donne des informations au sujet de tous les nouveaux produits et services qui répondent à leurs besoins tandis que 27,6 % ne sont pas d'accord avec cela.
- Parmi toutes les entreprises, 35,9 % sont convaincues que la banque les informe au sujet des changements internes qui peuvent avoir un impact sur la relation avec leur entreprise. Environ une entreprise sur trois n'est pas d'accord avec cela.
- 26 % et 22 % sont d'accord avec les affirmations liées aux mesures publiques concernant les financements des PME et l'accompagnement de la banque lors de la demande de ces mesures. Respectivement 44,3 % et 48,2 % des répondants n'étaient pas d'accord avec ces affirmations.

Notation (r*ating*) d'une entreprise

1. La majorité des entreprises (53,2 %) ne savent pas encore si elles ont une *notation* auprès de la banque. En outre, 8,8 % des entreprises ne savent même pas ce qu'est une *notation*.

2. 39,8 % des entreprises qui indiquent avoir une *notation* connaissent les critères qui sont déterminants pour la *notation* octroyée par la banque.

3. Seulement 9 % des entreprises ont déjà parlé avec leur banquier des manières d'améliorer une *notation*.

Mesures publiques

1. En Région flamande, les entreprises indiquent bien connaître les mesures publiques suivantes :
   - la déduction des intérêts notionnels (65,2 % des répondants qui connaissent bien la mesure) ;
   - le kmo-portefeuille (49,9 %) ;
   - la réserve d'investissement (33 %).

2. En Région wallonne, les entreprises indiquent bien connaître les mesures publiques suivantes :

- la déduction des intérêts notionnels (52,1 % des entreprises qui connaissent bien la mesure) ;
- les subsides (41,9 %) ;
- la réserve d'investissement (23,4 %) ;

3. En Région Bruxelles-Capitale, les entreprises indiquent bien connaître les mesures publiques suivantes :

- la déduction des intérêts notionnels (62 % des répondants qui connaissent bien la mesure) ;
- les subsides (28,6 %) ;
- la réserve d'investissement (25,7 %) ;

4. Les mesures publiques les plus utilisées des répondants :

- En Région flamande : la déduction des intérêts notionnels (66,7 %), le kmo-portefeuille (54,4 %) et les subsides (44,8 %) ;
- En Région wallonne : la déduction des intérêts notionnels (51,2 %) et les subsides (32,5 %) ;
- En Région Bruxelles-Capitale : la déduction des intérêts notionnels (51,4 %) et les subsides (18,3 %) ;

Conclusions de l'enquête en ligne auprès des entreprises débutantes

Demande de crédit bancaire

1. Demande de crédit bancaire :

    - 52,3 % des entreprises débutantes ont demandé un crédit bancaire pour le financement d'investissements au cours des 12 mois précédant l'enquête.
    - 34,6 % des entreprises débutantes ont demandé un crédit bancaire pour le financement du cycle d'exploitation.
    - La principale raison pour l'absence de demande de crédit bancaire est le fait qu'elles n'avaient pas besoin de crédit (53,5 %).

2. Refus du crédit bancaire :

    - Parmi toutes les entreprises débutantes qui ont demandé un crédit en 2014, 66,2 % ont reçu une réponse négative.
    - Les principales raisons du refus d'un crédit sont des garanties insuffisantes (42,2 %), le caractère insuffisant des fonds propres ou de l'apport propre (40 %), la durée souhaitée qui est trop longue (14 %) et le resserrement des conditions d'octroi des crédits suite à Bâle II et Bâle III (13,3 %).
    - 54,8 % de toutes les entreprises débutantes ayant essuyé un refus pour une demande de crédit ont cherché un financement alternatif, 40,5 % n'ont plus demandé de crédit.

3. Modes de financement bancaires possibles :

    - Parmi les différents modes de financement bancaires, 39,7 % des entreprises débutantes ont utilisé le crédit d'investissement ou le crédit de caisse au cours des 12 mois précédant l'enquête. 32,8 % ont recouru au prêt à tempérament.

4. Garanties :

    - La caution personnelle (41,1 % des entreprises débutantes), le gage sur le fonds de commerce (23,2 %) et l'assurance solde restant dû (13,7 %) sont les principales garanties en cours. 41,1 % des entreprises débutantes indiquent ne pas avoir de garanties en cours dans le cadre d'un crédit bancaire.

5. Nouvelle loi du 21 décembre 2013 (en vigueur le 1er mars 2014) :

    - 21 % des entreprises débutantes sont au courant de l'obligation d'une notice explicative en cas de refus de crédit depuis le 1er mars 2014.
    - 75,3 % ne sont pas au courant du résumé gratuit qui peut être demandé au sujet des dispositions les plus importantes du projet d'accord.

- Seulement 5 % sont au courant de la conversion gratuite vers une autre forme de crédit si la banque n'a pas fourni à l'entreprise le crédit qui était le plus adapté pour elle au moment de la demande.

6. L'indemnité de remploi :

   - 10,3 % des entreprises débutantes sont au courant du fait que les banques ne peuvent pas demander une indemnité supérieure à 6 mois d'intérêts en cas de remboursement anticipé si le crédit n'excède pas 1 million d'euros.

Demande de financement alternatif (ou non bancaire)

1. Modes de financement alternatifs :
   - 66 % des entreprises débutantes ont utilisé au moins une forme de financement alternatif au cours des 12 mois précédant l'enquête. Parmi les différents modes de financement alternatifs, 35,1 % ont utilisé l'apport en capital d'associés existants. 18,6 % ont recouru à des prêts d'amis et de la famille et 9,3 % ont utilisé le financement interne.

Problèmes de financement

1. Problèmes lors de la souscription d'un financement bancaire :

   - 60 % des entreprises débutantes indiquent qu'elles ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes pour obtenir un financement auprès d'une banque. La part des entreprises débutantes qui ont indiqué avoir rencontré peu à très peu de problèmes était de 6,7 %.

2. Problèmes lors de la souscription d'un financement alternatif :
   - Parmi les entreprises débutantes interrogées, 19,6 % ont indiqué avoir rencontré beaucoup voire énormément de problèmes pour obtenir un financement alternatif. 35,3 % des entreprises débutantes ont rencontré peu à très peu de problèmes et 33,3 % des entreprises débutantes ont indiqué ne pas avoir rencontré de problèmes.

3. Les entreprises débutantes ont été confrontées à différents problèmes lors de leur recherche de financement. Dans ce cadre, la plupart des problèmes ont été rencontrés dans les cas suivants :
   - La banque exige davantage de garanties personnelles (énormément/beaucoup de problèmes) : 67,9 %.
   - L'opacité des critères d'octroi utilisés (énormément/beaucoup de problèmes) : 54,8 %.
   - La banque exige davantage de garanties personnelles (énormément/beaucoup de problèmes) : 53,3 %.

Qualité de la prestation de services de la banque

1. Environ un tiers des entreprises débutantes attribuent un « insuffisant » pour la qualité de la prestation de services. 6 sur 10 est le score moyen donné par les entreprises débutantes.

2. Les entreprises débutantes ont pu donner leur vision au sujet de différents aspects relatifs à leur relation avec la banque et en particulier concernant les principes les plus importants repris dans le « Code de conduite entre les banques et les entreprises dans le cadre de l'octroi de crédit ». C'est avec les affirmations suivantes que les entreprises débutantes étaient le moins d'accord :
   - Si mon entreprise est jugée à risque par la banque, elle m'informe des mesures publiques concernant le financement des PME et m'accompagne lors de la demande de ce financement (totalement en désaccord : 57,1 %).
   - Si je suis à la recherche d'un crédit, ma banque m'informe des mesures publiques concernant le financement des PME et m'accompagne lors de la demande de ce financement (totalement en désaccord : 47,3 %).
   - Je fournis régulièrement un aperçu complet de la situation de mon entreprise à ma banque (totalement en désaccord : 33,8 %).

Notation (r*ating*) d'une entreprise

1. La majorité des entreprises débutantes (61,7 %) ne savent toujours pas si elles ont une *notation* auprès de la banque. En outre, 16 % des entreprises débutantes ne savent pas ce qu'est une *notation*.

2. 58,3 % des entreprises débutantes qui indiquent avoir une *notation* connaissent les critères qui sont déterminants pour la *notation* par la banque. Seulement 25 % des entreprises débutantes ont déjà parlé avec leur banquier des manières d'améliorer une *notation*.

Mesures publiques

1. Les entreprises débutantes indiquent bien connaître les mesures publiques suivantes :
   - le prêt gagnant-gagnant (47,3 % des entreprises débutantes qui connaissent bien la mesure) ;
   - Le kmo-portefeuille (39,2 %) ;
   - la déduction des intérêts notionnels (36,5 %).

2. Les mesures publiques les plus utilisées des entreprises débutantes :

   - le kmo-portefeuille (34,7 %), la déduction des intérêts notionnels (25,3 %) et le prêt gagnant-gagnant et le prêt (subordonné) du Fonds de participation (tous deux 14,7 %).

Partie 4. Recommandations sur la base des résultats de l'enquête

Le résumé des résultats de l'enquête a été discuté dans 3 panels de PME. Une séance a également été organisée avec des professions du chiffre. Cela a donné la possibilité de confronter les résultats de l'enquête aux témoignages concrets des PME et de leurs conseillers. Les recommandations formulées ci-après partent donc des résultats les plus importants de l'enquête, prennent également en compte les remarques des entrepreneurs lors des séances de groupe[2] et reposent également sur l'expérience des auteurs de cette étude.

1. **L'octroi de crédits** aux PME reste toujours un **sujet pertinent pour les pouvoirs publics et toutes les parties concernées** : contrairement à certaines annonces, les PME en général et les **microentreprises** et les **entreprises débutantes** en particulier sont effectivement confrontées à des **problèmes** lors de la souscription d'un financement bancaire. Cette étude a également l'avantage de pouvoir faire la comparaison sur plusieurs années. En 2014, 14,9 % des entreprises qui ont demandé un crédit au cours des 12 derniers mois indiquent qu'elles ont rencontré beaucoup voire énormément de problèmes. Pour les microentreprises, il s'agit de 26,2 %, soit plus d'un quart. Ces 2 pourcentages sont un peu plus élevés que lors de la précédente enquête de 2012 (respectivement 13,2 et 20,1 %). L'évolution des pourcentages de refus est encore plus claire : 16,6 % de refus (total ou partiel) de crédit pour toutes les entreprises constitue le taux de refus le plus élevé depuis 2009. Pour les microentreprises, l'évolution est encore plus frappante : 26,8 % de refus est le pourcentage le plus élevé des 7 dernières années, même légèrement plus élevé donc que lors de l'année de crise de 2009 (26,2 %). Pour les microentreprises, le taux de refus suit une courbe ascendante depuis 2010. Etant donné que le financement des PME revêt une importance capitale pour les entreprises en tant que telles mais également pour la croissance de l'économie, ce sujet doit se trouver en tête de liste de l'ordre du jour politique.

2. Cette **problématique** prend même des **dimensions existentielles pour les entreprises débutantes** : à la demande de l'Observatoire des PME du SPF Economie, un questionnaire séparé a pour la première fois également été envoyé aux entreprises débutantes (moins de 4 ans d'activités) dans le cadre de cette étude. Parmi ces jeunes entreprises, 60 % signalent avoir rencontré beaucoup voire énormément de problèmes lors d'un financement bancaire (en comparaison avec 14,9 % pour l'autre population). Parmi les jeunes entreprises qui avaient demandé un crédit, 66 % signalent un refus total ou partiel. Il est à remarquer d'une part que le nombre de réponses est limité (110 répondants) et d'autre part qu'il s'agit ici d'entreprises qui se sont lancées effectivement. Il ne s'agit donc pas de refus de plans d'affaires insuffisamment étayés qui ne deviennent jamais en réalité. De tels chiffres conduisent alors en effet à la question existentielle : le financement des entreprises débutantes constitue-t-il encore une activité centrale des banques ? Lors des séances, les entrepreneurs ont signalé dans ce cadre des déclarations récentes de banquiers au sujet de ce thème où certains banquiers ont

[2] Les séances avec 3 groupes différents de PME ont eu lieu les 1er, 15, et 21 octobre 2014. La séance avec les professions du chiffre le 30 septembre.

apparemment donné une réponse négative[3] à cette question et y ont immédiatement associé la demande d'alternatives. Il a ainsi été fait référence aux fonds de garantie mutuelle d'autrefois, un sujet qui redevient d'actualité avec le modèle des banques coopératives (cfr. aux Pays-Bas et l'étude de faisabilité commanditée en Flandre par l'Agentschap Ondernemen). En tout cas, il est recommandé d'étudier séparément la problématique du financement des entreprises débutantes de manière plus approfondie et de réunir à ce sujet toutes les parties concernées en vue de l'élaboration de solutions.

3. En ce qui concerne les modes de financement bancaires, ce qui frappe c'est la forte utilisation du **crédit de caisse** : 16 % pour les PME de plus de 10 salariés, 29 % pour les microentreprises et 40 % pour les entreprises débutantes. Le pendant du crédit de caisse pour le financement du cycle d'exploitation est le *straight loan* ou le crédit à terme fixe mais il n'est habituellement proposé qu'à partir de 100.000 euros et n'est donc accessible que pour de plus grosses entreprises/plus gros projets. Cela se traduit également dans les chiffres de cette enquête : une utilisation de 45 % pour les PME, 16 % pour les microentreprises et 19 % pour les entreprises débutantes.

Les intérêts élevés du crédit de caisse – qui vont même encore souvent jusqu'à 10 % pour les nouveaux contrats – sont considérés par les entrepreneurs comme étant d'un niveau intolérablement élevé à un moment où les taux d'intérêts sont historiquement bas. Cette problématique n'est pas nouvelle et elle a déjà fait l'objet de discussions lors de divers forums de concertation mais sans résultat suffisant à ce jour. Les propositions suivantes sont formulées :

- ✓ Surveillance et publication des tarifs pour le crédit de caisse auprès des différentes banques afin de créer une pression vers le bas ;
- ✓ Abaissement du montant minimum pour les *straight loans*, ce que certaines banques ont d'ailleurs déjà fait ;
- ✓ Le développement de nouveaux produits pour le financement du cycle d'exploitation, des premières initiatives ont déjà été initiées à cet égard de la part de banques (par ex. Opticash d'ING), et une communication plus large à cet égard.

4. La problématique des **garanties** est fortement présente à la fois dans les résultats de l'enquête et dans les groupes de discussion. La demande de garanties occupe une place importante dans la liste de problèmes auxquels les PME sont confrontées en cas de financement bancaire, à la fois les garanties réelles (22 % beaucoup de problèmes) et les garanties personnelles (21 %). Pour les entreprises débutantes, la problématique est ici aussi encore plus aiguë (respectivement 53 % et 68 %). Il est bon de rappeler ici que cette étude concerne toujours des sociétés et qu'une caution personnelle vide donc dans ce cadre de sa substance la protection offerte par la société.

Dans les discussions de groupe, les entrepreneurs ont mis fortement en garde contre la caution personnelle, également celle de parents par exemple dans le cadre d'un rachat familial. Il a été

[3] Voir article De Tijd du 15 octobre 2014 : Yvan De Cock de BNP Paribas Fortis : « C'est un véritable malentendu de dire qu'un rôle important est réservé ici aux banques (n.d.r. financement des entreprises débutantes)… les entreprises débutantes doivent surtout se financer par leurs propres moyens et avec le soutien de la famille et des amis ».

signalé que, dans le cas d'un bon dossier de crédit, il s'agit ici d'une question à négocier dans le cadre de laquelle la caution personnelle doit être évitée ou tout au moins limitée dans le temps. Un problème général est également que les garanties sont la plupart du temps conservées et ne diminuent donc pas à mesure que le crédit est remboursé. Il est également frappant dans ce cadre qu'aussi bien la connaissance que l'utilisation de la garantie publique est plutôt limitée. Il serait bon de mieux faire connaître cette intervention publique ainsi que d'autres. Dans le code de conduite en matière d'octroi de crédits, aussi bien les banques que les organisations d'entrepreneurs s'engagent à bien faire circuler les informations au sujet des mesures publiques. L'enquête laisse certainement apparaître qu'il reste encore du pain sur la planche sur ce plan au niveau des banques.

5. Il est clair que les entrepreneurs ont un **manque total de connaissance au sujet de la *notation* / *rating*** que la banque leur attribue : 72 % des entreprises indiquent ne pas avoir connaissance de leur *notation* (soit 6 points de pourcentage de plus qu'en 2012) et 9 autres pour cent indiquent ne pas savoir ce qu'est une *notation*. Les entrepreneurs sont en tout cas demandeurs de recevoir davantage d'informations au sujet des éléments qui influencent positivement ou négativement la *notation*. Chaque banque a son propre système mais vous pouvez trouver un aperçu intéressant d'éléments déterminants sur http://www.financementdesentreprises.be/fr/maintenir-un-credit. La nouvelle loi sur le financement des PME (voir également point 10) prévoit d'ailleurs qu'en cas de refus de crédit le prêteur informe l'entreprise au sujet des éléments les plus importants sur lesquels ce refus est basé ou qui ont influencé **l'évaluation des risques**.

6. Au sujet de la **prestation générale de services de la banque**, les PME sont globalement satisfaites : le score moyen s'élève à 7 sur 10 et la plupart des entreprises donnent un 8 sur 10. Dans les discussions avec les entrepreneurs, il apparaît souvent qu'ils ont perdu leur **personne de confiance** d'autrefois auprès de la banque, que la relation de personne à personne d'autrefois a disparu. « Les décisions se prennent à Bruxelles et là-bas on ne me connaît pas ». Il incombe aux banques qui veulent faire la différence avec la concurrence d'y accorder l'attention nécessaire.

7. La **communication ouverte** dans les deux sens a de l'importance et est intégrée en tant que telle dans le code de conduite. Une tâche incombe ici également clairement à l'entrepreneur : 51 % des personnes interrogées sont d'accord avec l'affirmation « Je fournis régulièrement un aperçu complet de la situation de mon entreprise à ma banque ». Les discussions de groupe ont également fait clairement apparaître l'importance de ce point : soyez transparent et prenez vous-même l'initiative de communiquer avec la banque également quand les choses se passent moins bien.

8. Dans la relation avec la banque, un **bon comptable ou expert-comptable** joue un rôle important. Ce point a été abordé à la fois lors des séances avec les entrepreneurs et avec les professions du chiffre. Ils doivent évidemment disposer d'une bonne connaissance du marché des crédits et des mesures publiques. La présence de cette personne de confiance lors de décisions importantes en matière de crédit ou au moins une préparation conjointe approfondie peut constituer un atout

important. Les professions du chiffre ont insisté sur le fait que la conversion imminente de la directive en matière de comptabilité et la volonté de simplification pour les microentreprises ne peut pas conduire à la perte d'informations essentielles. En plus du comptable ou de l'expert-comptable, les pouvoirs publics peuvent eux aussi apporter leur aide dans la relation entre l'entrepreneur et le banquier, notamment par la désignation d'un intermédiaire de crédit ou par le soutien de l'élaboration de bons plans d'affaires et de bonnes demandes de crédit.

9. Il est frappant que de nombreuses entreprises ne déposent une demande de crédit qu'auprès d'un seul banquier : 40 % des entreprises n'ont déposé la demande de crédit qu'auprès d'une seule banque, pour les microentreprises, il s'agit même de 52 %. Indépendamment de la bonne relation avec le banquier personnel, il est évidemment important pour l'entrepreneur de se rendre compte que la **comparaison entre les banques** et le fait de « mettre au défi » le banquier personnel peut conduire à des résultats intéressants.

10. Il est encore trop tôt pour se faire une opinion sur les **conséquences de la loi sur les crédits d'entreprises du 21 décembre 2013**. Il est d'ailleurs prévu que la loi soit soumise à une évaluation de deux ans. Les résultats de cette enquête donnent une indication de l'évaluation par les entrepreneurs après seulement quelques mois. Il va de soi que beaucoup ne sont pas encore au courant de la portée totale de la loi. La motivation du refus de crédit est déjà bien connue et utilisée (45 % connue dont 33 % utilisée). La limitation de l'indemnité de remploi s'est également déjà frayé un bon bout de chemin en une courte période (26 %). Mais des efforts supplémentaires de communication sont certainement recommandés. Dans les discussions avec les entrepreneurs et leurs conseillers, l'importance de la loi a été globalement soulignée et plus particulièrement la limitation de l'indemnité de remploi. Le fait que la responsabilité de la banque pour de bons octrois de crédits ait augmenté a également été ressenti comme un élément positif et indispensable.

11. En ce qui concerne l'utilisation de **modes de financement alternatifs** en dehors donc du financement bancaire classique, on note une progression par rapport aux résultats de l'enquête précédente. On constate surtout une progression du financement interne avec les bénéfices non distribués. Lors des discussions de groupe, plusieurs entrepreneurs ont témoigné qu'ils recherchent également consciemment des alternatives à côté ou en complément du financement bancaire classique.

12. Il faut d'autre part également constater que le nouveau phénomène du **crowdfunding** n'a pour le moment pas encore de rôle important pour les PME belges : seul 0,1 % d'entre elles ont fait usage de ce mode de financement au cours des 12 derniers mois. Il semble donc que ce mode de financement ait encore un gros retard à combler par rapport aux pays anglo-saxons et aux Pays-Bas. Dans ce cadre, il faut certainement s'assurer que l'assouplissement récent de l'obligation de prospectus en cas de crowdfunding - augmentation du seuil de 100.000 à 300.000 euros et avec une limitation du montant maximum de 1000 euros par investisseur - aura suffisamment d'effet. L'objectif visé par l'accord du gouvernement flamand de prévoir une correspondance entre le crowdfunding et le **prêt gagnant-gagnant** offre certainement aussi des perspectives. Le même

accord de gouvernement mentionne d'ailleurs l'intention de rendre le prêt gagnant-gagnant encore plus attrayant en soi et de faire en sorte qu'il puisse être utilisé plus largement sur le plan des montants, des intérêts et du mode d'investissement, avec notamment également des participations. Ce dernier point pourrait être une manière intéressante d'augmenter les fonds propres des petites entreprises. Outre la mise en œuvre de cet accord en Flandre, il serait également intéressant de stimuler ces modes de financement dans les deux autres régions. Parmi les entrepreneurs interrogés, 1,7 % ont déjà utilisé le prêt gagnant-gagnant mais pour le groupe limité des entreprises débutantes, il s'agit de près de 15 %. Les prêts du **Fonds de participation** revêtent également une grande importance pour les entreprises débutantes avec un même pourcentage de 15 %. Maintenant que ce fonds a été subdivisé depuis le 1er juillet 2014 en trois fonds régionaux, il est très important de donner à ces institutions la capacité d'action nécessaire afin qu'elles puissent certainement apporter une réponse appropriée à la problématique des entreprises débutantes.

13. Au **niveau européen**, de nombreux programmes ont été développés pour favoriser le financement des PME. Il est très important de surveiller que les moyens qui sont libérés notamment via la BEI et le FEI atteignent également effectivement le groupe-cible. D'autre part, il est également important que les instruments publics belges (règlement de garantie, Fonds de participation,...) concluent des accords avec le FEI afin de pouvoir avoir recours à la couverture nécessaire.

14. Lors d'une des séances, le problème des **swaps de taux d'intérêt** a été signalé. Au cours de la période de 2008 et sur les conseils de leur banque, divers entrepreneurs ont acheté un « produit d'assurance » pour leur prêt à intérêts variables. Ces produits (swaps de taux d'intérêt) prévoient que la banque restitue à l'entrepreneur l'intérêt variable qu'il paie à la banque en échange du paiement d'un taux d'intérêt fixe (et d'une indemnité pour la banque). Le taux d'intérêt variable est donc en fait échangé (swap) contre un taux d'intérêt fixe. Du fait de la forte baisse des taux d'intérêt, ces swaps de taux d'intérêt sont cependant devenus sensiblement moins intéressants. Les entrepreneurs qui souhaitaient vendre ces produits ont cependant été confrontés à des clauses contractuelles qui stipulaient que le swap de taux d'intérêt ne peut être résilié que contre le paiement d'une indemnité très élevée. Exactement comme en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, des actions devront également être entreprises en Belgique afin de résoudre cette problématique critique pour les PME.

15. Cette étude a abordé un nombre important d'aspects du financement des PME mais il va de soi que tout n'a pas pu être traité. C'est ainsi que l'étude s'est uniquement adressée aux sociétés, les entreprises individuelles n'ont donc pas été prises en considération. En ce qui concerne les modes de financement, l'accent a été placé sur le financement bancaire et le capital à risque n'a été abordé qu'indirectement. Il est certainement recommandé d'étudier et d'effectuer le suivi du **spectre complet de financement des PME.**

****

Liste des graphiques

Graphique 1. Répartition des répondants par secteur
Graphique 2. Répartition suivant le nombre de salariés (N=891)
Graphique 3. Nombre d'entreprises familiales (par taille d'entreprise)
Graphique 4. Demande de crédit au cours des 12 derniers mois pour le financement d'investissements (par taille d'entreprise)
Graphique 5. Demande de crédit au cours des 12 derniers mois pour le financement du cycle d'exploitation (par taille d'entreprise)
Graphique 6. Auprès de combien de banques avez-vous déposé une demande de crédit au cours des 12 derniers mois pour le financement d'investissements ? (par taille d'entreprise)
Graphique 7. Auprès de combien de banques avez-vous déposé une demande de crédit au cours des 12 derniers mois pour le financement du cycle d'exploitation ? (par taille d'entreprise)
Graphique 8. Raisons pour lesquelles aucune demande de crédit n'a été déposée (par taille d'entreprise)
Graphique 9. Refus du crédit bancaire demandé (par taille d'entreprise)
Graphique 10.Raison du refus d'un crédit bancaire
Graphique 11. Etes-vous au courant de l'obligation de motivation en vigueur depuis le 1er mars 2014 ?
Graphique 12. Avez-vous fait usage de cette obligation ?
Graphique 13. Qu'avez-vous fait lors d'un refus de crédit ? (N=829)
Graphique 14. Montant total de financement bancaire destiné à financer des investissements (par taille d'entreprise)
Graphique 15. Montant total de financement bancaire destiné à financer le cycle d'exploitation (par taille d'entreprise)
Graphique 16. Auprès de combien de banques avez-vous un crédit en cours ? (par taille d'entreprise)
Graphique 17. Auprès de combien de banques avez-vous un crédit en cours ? (par région)
Graphique 18. Etes-vous au courant de l'obligation d'une notice explicative ? (par taille d'entreprise)
Graphique 19. Avez-vous déjà reçu cette notice explicative ? (par taille d'entreprise)
Graphique 20. Etes-vous au courant du résumé et en avez-vous déjà fait usage ? (par taille d'entreprise)
Graphique 21. Avez-vous trouvé ce résumé utile ? (par taille d'entreprise)
Graphique 22. Avez-vous trouvé ce résumé utile ? (pas encore utilisé, par taille d'entreprise)
Graphique 23. Etes-vous au courant de la possibilité de conversion gratuite ? (par taille d'entreprise)
Graphique 24. Etes-vous au courant que l'indemnité ne peut pas être supérieure à 6 mois en cas de remboursement anticipé ? (par taille d'entreprise)
Graphique 25. Montant total obtenu en financement alternatif (par taille d'entreprise)
Graphique 26. Montant total obtenu en financement alternatif (par région)
Graphique 27. Dans quelle mesure les entreprises qui ont demandé un crédit bancaire ont elles rencontré des problèmes pour obtenir un mode de financement bancaire ? (par taille d'entreprise)
Graphique 28. Dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes pour obtenir un mode de financement bancaire ?
Graphique 29. Dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes pour obtenir un financement bancaire ? (par objectif)

Graphique 30. Dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes pour obtenir un financement alternatif ? (par taille d'entreprise)
Graphique 31. Score sur 10 pour la qualité de la prestation de services de la banque (par taille d'entreprise)
Graphique 32. Avez-vous une *notation*/un score auprès de la banque ?
Graphique 33. Nombre d'entreprises qui connaissent les critères de leur *notation*/score (historique d'entreprises)
Graphique 34. Votre banque a-t-elle proposé des manières d'améliorer votre *notation* ? (N=245)
Graphique 35. Connaissance des mesures publiques en Région flamande
Graphique 36. Connaissance des mesures publiques en Région wallonne
Graphique 37. Connaissance des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale
Graphique 38. Utilisation des mesures publiques en Région flamande
Graphique 39. Utilisation des mesures publiques en Région wallonne
Graphique 40. Utilisation des mesures publiques en Région Bruxelles-Capitale
Graphique 41. Demande de crédit au cours des 12 derniers mois (N=86)
Graphique 42. Nombre de problèmes lors de la souscription d'un financement bancaire (N=52)
Graphique 43. Nombre de problèmes lors de la souscription d'un financement alternatif (N=47)
Graphique 44. Score sur 10 pour la qualité de la prestation de services (N=69)
Graphique 45. Connaissance des mesures publiques en Région flamande (N=70)

Liste des tableaux

Tableau 1. Nombre de questionnaires d'enquêtes envoyés et pourcentages de réponses
Tableau 2. Répartition suivant la taille
Tableau 3. Répartition suivant la forme juridique
Tableau 4. Répartition par région
Tableau 5. Répartition suivant l'âge de l'entreprise
Tableau 6. Répartition suivant le chiffre d'affaires de l'entreprise (2013, en euros)
Tableau 7. Répartition suivant la croissance du chiffre d'affaires au cours des trois dernières années
Tableau 8. Demande de crédit au cours des 12 derniers mois
Tableau 9. Refus total ou partiel du crédit bancaire (par taille d'entreprise)
Tableau 10. Modes de financement bancaires utilisés (par taille d'entreprise, en % du nombre total des entreprises qui ont demandé un crédit)
Tableau 11. Modes de financement bancaires utilisés (historique d'entreprises, en % de toutes les entreprises)
Tableau 12. Garanties en cours dans le cadre d'un crédit bancaire (par taille d'entreprise, en % du total)
Tableau 13. Modes de financement alternatifs utilisés (par taille d'entreprise, en % du nombre total des entreprises)
Tableau 14. Modes de financement alternatifs utilisés (comparaison avec 2012, en % du nombre total des entreprises)
Tableau 15. Dans le cadre de la recherche d'un financement, dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes relatifs aux faits suivants ?
Tableau 16. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes relatives à la prestation de services par la banque ? (en % du nombre total de réponses)
Tableau 17. Profil des entreprises débutantes
Tableau 18. Raisons de l'absence d'une demande de crédit
Tableau 19. Refus total ou partiel du crédit
Tableau 20. Modes de financement bancaires utilisés
Tableau 21. Modes de financement alternatifs utilisés
Tableau 22. Dans quelle mesure des problèmes ont-ils été rencontrés à propos des points suivants ?
Tableau 23. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Enquête kmo-financiering 2014 – Vlaams Gewest

In deze enquête wordt informatie ingewonnen over de toegang tot financiering en de houding van de banken ten opzichte van **kmo's**. Deze enquête wordt **al voor het achtste jaar op rij georganiseerd**. De huidige enquête is een samenwerking tussen UNIZO en de Universiteit Antwerpen in opdracht van het KMO-observatorium van de FOD Economie. Alle antwoorden worden anoniem verwerkt conform de wet op de Privacy van 8 december 1992. Indien u op de hoogte wil blijven van de resultaten van deze enquête, noteer dan hierna uw e-mail adres (in DRUKLETTERS a.u.b.)

……
……

Gelieve de enquête voor 17 juli terug te bezorgen per voorgefrankeerde briefomslag of per fax op het nummer 03 265 40 64.
Universiteit Antwerpen, t.a.v. Prof. Eddy Laveren, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen.

A. Kenmerken van uw KMO

1. a. Naam van het bedrijf of ondernemingsnummer:
……

b. Juridische vorm: ☐ *BVBA* ☐ *NV* ☐ *Andere:*
……

c. Oprichtingsdatum:
……

d. Sector (NACE-BEL code of een beschrijving in woorden):
……

2. Omzet in het jaar 2013 in euro:

☐ ≤ 2 000 000 € ☐ 2 000 000 – 10 000 000 € ☐ 10 000 001 - 50 000 000 € ☐ > 50 000 000 €

3. Wat is de gemiddelde omzetgroei, berekend over de laatste 3 jaren?

☐ < 5 % ☐ ≥ 5 % en < 10 % ☐ ≥ 10 % en < 15 % ☐ ≥ 15 %

4. Aantal personeelsleden (gemiddelde in 2013, voltijdse eenheden)?

☐ 0 - 4 ☐ 5 - 9 ☐ 10 - 49 ☐ 50 - 249 ☐ ≥ 250

5. Beschouwt u uw onderneming als een familiebedrijf?

☐ Ja ☐ Neen

B. Vraag naar bankkrediet

6. Heeft u tijdens de voorbije 12 maanden een bankkrediet aangevraagd om uw investeringen (gebouwen/terreinen, rollend materieel, uitrusting, …) te financieren en/of om uw exploitatie (voorraden, uitstel van betaling aan klanten, …) te financieren?-Indien het antwoord "neen" is mag u meteen doorgaan naar vraag 14.

☐ Ja, voor investeringen ☐ Ja, voor exploitatie ☐ Ja, voor beide ☐ Neen

7. Bij hoeveel banken heeft u gedurende de laatste 12 maanden een kredietaanvraag ingediend?

Voor de financiering van investeringen	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 of meer
Voor de financiering van de exploitatie	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 of meer

8. Werd tijdens de voorbije 12 maanden een aangevraagd bankkrediet geweigerd?

☐ Ja ☐ Neen (ga door naar vraag 12) ☐ Gedeeltelijk

9. Indien een aangevraagd krediet geweigerd werd, welke reden gaf de bank op om deze weigering te staven? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ De bank gaf geen reden op
☐ Onvoldoende persoonlijke waarborgen
☐ Onvoldoende zakelijke waarborgen
☐ De bank vindt mijn businessplan slecht
☐ Onvoldoende terugbetalingscapaciteit
☐ Betalingsproblemen tav leveranciers
☐ Verstrenging van de voorwaarden op kredietverlening (gevolgen van Bazel II en Bazel III)

☐ De bank vindt mijn project onrealistisch ☐ Te weinig eigen vermogen

☐ Te weinig eigen inbreng ☐ Gewenste looptijd van de lening is te lang

☐ Schulden tav RSZ en belastingen ☐ Andere: ……..……..

10. a. Bent u op de hoogte van het feit dat de bank sinds 1 maart 2014 verplicht is een kredietweigering te motiveren?

☐ Ja ☐ Neen

b. Zo ja, hebt u gebruik gemaakt van dit recht ?

☐ Ja ☐ Neen ☐ niet van toepassing, mijn krediet werd geweigerd vóór 1 maart 2014

11. In geval van een kredietweigering, wat heeft u dan gedaan?

☐ Ik heb een krediet aangevraagd bij een andere bank.

☐ Ik heb de aanvraag herwerkt en opnieuw ingediend.

☐ Ik heb een alternatieve financiering gezocht.

☐ Ik heb geen krediet meer aangevraagd maar ik heb bespaard op exploitatiekosten en/of de investeringsuitgaven beperkt.

12. Welke bankfinanciering heeft u de voorbije 12 maanden gebruikt om uw investeringen of uw exploitatie te financieren? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Kaskrediet ☐ Investeringskrediet ☐ Straight loan ☐ Acceptkrediet

☐ Achtergestelde banklening ☐ Lening op afbetaling ☐ Voorschot op factuur ☐ Overbruggingskrediet

☐ Discontokrediet ☐ Andere: ……

13. Welke bedrag aan bankfinanciering heeft u de laatste 12 maanden effectief opgenomen?

Voor de financiering van investeringen	☐ 0 €	☐ 1 – 50.000 €	☐ 50.001 – 100.000 €	☐ 100.001 – 200.000 €	☐ 200.001 – 300.000 €
		☐ 300.001 – 400.000 €	☐ 400.001 – 500.000 €	☐ 500.001 – 1.000.000 €	☐ > 1.000.000 €
Voor de financiering van de exploitatie	☐ 0 €	☐ 1 – 50.000 €	☐ 50.001 – 100.000 €	☐ 100.001 – 200.000 €	☐ 200.001 – 300.000 €
		☐ 300.001 – 400.000 €	☐ 400.001 – 500.000 €	☐ 500.001 – 1.000.000 €	☐ > 1.000.000 €

14. Indien u geen kredietaanvragen gedaan hebt, wat was hiervan de reden? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Ik had geen nood aan kredieten.

☐ Ik heb de investeringen uitgesteld.

☐ Ik deed beroep op alternatieve financieringsmogelijkheden.

☐ Het krediet zou toch niet verkregen worden (bvb. omwille van te strenge kredietvoorwaarden, de zwakte van het project, …).

☐ Andere. Welke? ……

15. Bij hoeveel banken heeft u momenteel een krediet openstaan?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ≥ 5

16. Welke waarborgen heeft u uitstaan bij een bank in het kader van een bankkrediet (voor uw onderneming)?
(meerdere antwoorden mogelijk)

☐ geen

☐ Pand op handelszaak ☐ Borgstelling derden ☐ Schuldsaldoverzekering

☐ Pand op aandelen onderneming ☐ Effecten/roerende waarden ☐ Hypothecair mandaat

☐ Persoonlijke borg ☐ Hypotheek ☐ Andere:

……

C. Alternatieve (of niet-bancaire) financiering

17. Welke alternatieve financiering heeft u de voorbije 12 maanden gebruikt om uw investeringen of uw exploitatie te financieren? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Geen (ga naar vraag 19)

☐ Interne financiering met ingehouden winsten	☐ Financiering via groep of holding	☐ Financiële leasing
☐ Kapitaalinbreng van bestaande vennoten	☐ Risicokapitaal (venture capital)	☐ Operationele leasing
☐ Kapitaalinbreng van nieuwe vennoten	☐ Achtergestelde leningen	☐ Factoring
☐ Voorschotten van vennoten	☐ Business angel	☐ Crowd funding
☐ Leningen van vrienden en familie	☐ Leverancierskrediet	☐ Andere: ……

18. Indien u alternatieve financiering gebruikte, wat is het totaal bedrag aan alternatieve financiering dat de voorbije 12 maanden werd bekomen?

☐ 1 – 50.000 €	☐ 51.001 – 100.000 €	☐ 100.001 – 200.000 €	☐ 200.001 – 300.000 €
☐ 300.001 – 400.000 €	☐ 400.001 – 500.000 €	☐ 500.000 – 1.000.000 €	☐ > 1.000.000 €

D. Financieringsproblemen

19. In welke mate heeft u de voorbije 12 maanden problemen ondervonden bij het aantrekken van financiering?

Bankfinanciering	☐ Niet van toepassing*	☐ Geen	☐ Zeer weinig	☐ Weinig	☐ Matig	☐ Veel	☐ Zeer veel
Alternatieve financiering	☐ Niet van toepassing*	☐ Geen	☐ Zeer weinig	☐ Weinig	☐ Matig	☐ Veel	☐ Zeer veel

*U hebt niet gezocht naar bankfinanciering of alternatieve financiering

20. In welke mate ondervond u de laatste 12 maanden, bij het aantrekken van financiering, problemen betreffende de volgende punten? (NVT = niet van toepassing)

	NVT	geen	Zeer weinig	weinig	Matig	veel	Zeer veel
De bank eiste zakelijke waarborgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De bank eiste persoonlijke waarborgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De bank eiste meer informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De bank nam een lange beslissingstermijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Een hoge kostprijs voor een korte of lange termijn krediet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Een daling van de winstgevendheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Een daling van de terugbetalingscapaciteit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondoorzichtigheid van de gehanteerde toekenningscriteria	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het opstellen van een overtuigend business plan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gebrek aan kennis inzake alternatieve financieringsmogelijkheden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Risicokapitaalverschaffers stelden te strenge voorwaarden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Controleverlies door het uitgeven van bijkomende aandelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Andere: ……	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. Kwaliteit van de dienstverlening van uw bank

21. a. Indien u in het verleden gebruik gemaakt heeft van bankfinanciering, in welke mate gaat u akkoord met de volgende stellingen? (1 = helemaal niet akkoord, 5 = helemaal akkoord)

	1	2	3	4	5
Mijn bank geeft voldoende advies bij moeilijke situaties	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bank geeft correct advies	☐	☐	☐	☐	☐
De relatie met mijn bank is gebaseerd op wederzijds begrip en vertrouwen	☐	☐	☐	☐	☐
De bank informeert mij over alle nieuwe producten en diensten die beantwoorden aan mijn behoeften	☐	☐	☐	☐	☐
De bank communiceert klaar en gedetailleerd over de voorwaarden verbonden aan krediet	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bezorg mijn bank geregeld een volledig overzicht van de toestand van mijn bedrijf	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bank vraagt me steeds duidelijk welke informatie zij nodig heeft	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bezorg mijn bank steeds de gevraagde informatie	☐	☐	☐	☐	☐
De bank informeert mij over pertinente factoren die haar kredietbeslissingen beïnvloeden	☐	☐	☐	☐	☐
De bank informeert mij over interne wijzigingen die een impact kunnen hebben op de relatie met mijn onderneming	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bank behandelt mijn kredietaanvragen tijdig	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik op zoek ben naar een krediet, informeert mijn bank mij over de overheidsmaatregelen aangaande kmo-financiering en begeleidt me bij het aanvragen hiervan	☐	☐	☐	☐	☐
Als mijn onderneming risicovol beoordeeld wordt door de bank, informeert zij mij over de overheidsmaatregelen aangaande kmo-financiering en begeleidt me bij het aanvragen hiervan.	☐	☐	☐	☐	☐

b. Geef een score op 10 aan de kwaliteit van de dienstverlening van uw bank. (0 = lage kwaliteit, 10 = hoge kwaliteit)

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ Geen mening

F. Nieuwe wet voor kredieten gesloten na 1 maart 2014

22. Sinds 1 maart 2014 is een bank verplicht de ondernemer ten laatste op het moment van de kredietaanvraag een passende schriftelijke toelichting te verstrekken van de voor haar relevante kredietvormen. Die toelichting moet de ondernemer in staat stellen zich een beeld te geven van deze kredietvormen en ze gemakkelijk te kunnen vergelijken met andere banken. Bent u op de hoogte van deze verplichting voor de bank?

☐ Ja ☐ Neen

23. Heeft u van de bank al een dergelijke schriftelijke toelichting ontvangen bij uw kredietaanvraag, en zo ja, vond u de informatie die u aangereikt werd nuttig om een vergelijking tussen banken mogelijk te maken?

☐ nog niet gekregen ☐ al gekregen, maar de informatie was niet nuttig ☐ al gekregen en de informatie was zeker nuttig

☐ niet van toepassing, mijn kredietaanvraag dateert van vóór 1 maart 2014

24. Sinds 1 maart 2014 kan een ondernemer die van een bank een ontwerpkredietovereenkomst krijgt, vragen dat de bank ook gratis een samenvatting van de belangrijkste bepalingen uit die ontwerpovereenkomst meegeeft. Op die manier moet de ondernemer in staat zijn om gemakkelijker de belangrijkste bepalingen uit de ontwerpovereenkomst te analyseren. Bent u op de hoogte van deze mogelijkheid en heeft u er al gebruik van gemaakt?

☐ ik ben ervan op de hoogte, maar ik heb er nog geen gebruik van gemaakt

☐ ik ben ervan op de hoogte, maar dit is niet op mij van toepassing, aangezien het concreet kredietaanbod dat door mijn bank werd gedaan, dateert van vóór 1 maart 2014

☐ ik ben ervan op de hoogte en heb er al gebruik van gemaakt

☐ ik ben er niet van op de hoogte

25. Indien u al een samenvatting van de belangrijkste bepalingen uit de kredietovereenkomst hebt ontvangen, vond u deze samenvatting nuttig ?

☐ Ja ☐ Neen ☐ Niet van toepassing

26. Bent u op de hoogte van het feit dat u voor kredietovereenkomsten die gesloten zijn na 1 maart 2014 het recht heeft om, indien de bank u niet het krediet heeft verstrekt dat ten tijde van de aanvraag voor u het best gepast was, de kosteloze omzetting te vragen van een krediet naar een kredietvorm die qua soort beter is aangepast aan de financiële toestand van de onderneming en het doel van het krediet?

☐ Ja ☐ Neen

G. Rating (of score) waarop de bank zich baseert bij het verstrekken van kredieten

27. Heeft u een rating/scoring bij de bank?

☐ Ja ☐ Neen ☐ Ik weet het niet ☐ Ik weet het niet en ik weet niet wat een rating wil zeggen

28. a. Indien u een rating heeft, kent u de criteria waarop de bank uw rating/scoring gebaseerd heeft?

☐ Ja ☐ Neen

b. heeft uw bank u manieren voorgesteld om uw rating te verbeteren?

☐ Ja. Welke? ..... ☐ Neen

H. Overheidsmaatregelen

29. Onderstaande tabel bevat twee vragen over het gebruik van overheidstegemoetkomingen:

	In welke mate kent u de volgende maatregel?			**Heeft u deze maatregel ooit gebruikt?**	
	Goed	**Minder goed**	**Slecht**	**Ja**	**Neen**
(Achtergestelde) lening van het Participatiefonds of PMV	□	□	□	□	□
Anti-crisismaatregelen (bijv. Initio, Casheo, Belgacap)	□	□	□	□	□
Arkimedes	□	□	□	□	□
Notionele interestaftrek	□	□	□	□	□
Investeringsreserve	□	□	□	□	□
Andere fiscale overheidsmaatregelen	□	□	□	□	□
Subsidies (bijv. premies)	□	□	□	□	□
Overheidswaarborg (waarborgregeling)	□	□	□	□	□
Vlaams innovatiefonds (Vinnof)	□	□	□	□	□
Win-win lening	□	□	□	□	□
Kmo-portefeuille	□	□	□	□	□
Diensten van de kredietbemiddelaar	□	□	□	□	□

I. Wederbeleggingsvergoeding

30. Bent u op de hoogte van het feit dat wanneer uw krediet maximaal 1 miljoen euro bedraagt, de bank u voor kredieten die gesloten zijn sinds 10 januari 2014 geen hogere vergoeding mag vragen dan 6 maanden intrest, wanneer u beslist om het krediet vervroegd terug te betalen?

☐ Ja ☐ Neen

31. Heeft u een krediet van maximaal 1 miljoen euro dat u gesloten heeft na 10 januari 2014 al vervroegd terugbetaald en zo ja, was de vergoeding die de bank u aanrekende inderdaad niet hoger dan 6 maanden intrest?

☐ Niet hoger ☐ Wel hoger ☐ Niet van toepassing

In naam van het Kmo-observatorium van de FOD Economie, Unizo en de Universiteit Antwerpen wensen we u hartelijk te bedanken voor uw deelname!

Enquête kmo-financiering 2014 – Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In deze enquête wordt informatie ingewonnen over de toegang tot financiering en de houding van de banken ten opzichte van **kmo's**. Deze enquête wordt **al voor het achtste jaar op rij georganiseerd**. De huidige enquête is een samenwerking tussen UNIZO en de Universiteit Antwerpen in opdracht van het KMO-observatorium van de FOD Economie. Alle antwoorden worden anoniem verwerkt conform de wet op de Privacy van 8 december 1992. Indien u op de hoogte wil blijven van de resultaten van deze enquête, noteer dan hierna uw e-mail adres (in DRUKLETTERS a.u.b.)

……
……

Gelieve de enquête voor 17 juli terug te bezorgen per voorgefrankeerde briefomslag of per fax op het nummer 03 265 40 64.
Universiteit Antwerpen, t.a.v. Prof. Eddy Laveren, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen.

A. Kenmerken van uw KMO

31. a. Naam van het bedrijf of ondernemingsnummer:

……

b. Juridische vorm: ☐ *BVBA* ☐ *NV* ☐ *Andere:*

.....

c. Oprichtingsdatum:

……

d. Sector (NACE-BEL code of een beschrijving in woorden):

……

32. Omzet in het jaar 2013 in euro:

☐ ≤ 2 000 000 € ☐ 2 000 000 – 10 000 000 € ☐ 10 000 001 - 50 000 000 € ☐ > 50 000 000 €

33. Wat is de gemiddelde omzetgroei, berekend over de laatste 3 jaren?

☐ < 5 % ☐ ≥ 5 % en < 10 % ☐ ≥ 10 % en < 15 % ☐ ≥ 15 %

34. Aantal personeelsleden (gemiddelde in 2013, voltijdse eenheden)?

☐ 0 - 4 ☐ 5 - 9 ☐ 10 - 49 ☐ 50 - 249 ☐ ≥ 250

35. Beschouwt u uw onderneming als een familiebedrijf?

☐ Ja ☐ Neen

B. Vraag naar bankkrediet

36. Heeft u tijdens de voorbije 12 maanden een bankkrediet aangevraagd om uw investeringen (gebouwen/terreinen, rollend materieel, uitrusting, …) te financieren en/of om uw exploitatie (voorraden, uitstel van betaling aan klanten, …) te financieren? Indien het antwoord "neen" is mag u meteen doorgaan naar vraag 14.

☐ Ja, voor investeringen ☐ Ja, voor exploitatie ☐ Ja, voor beide ☐ Neen

37. Bij hoeveel banken heeft u gedurende de laatste 12 maanden een kredietaanvraag ingediend?

Voor de financiering van investeringen	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 of meer
Voor de financiering van de exploitatie	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 of meer

38. Werd tijdens de voorbije 12 maanden een aangevraagd bankkrediet geweigerd?

☐ Ja ☐ Neen (ga door naar vraag 12) ☐ Gedeeltelijk

39. Indien een aangevraagd krediet geweigerd werd, welke reden gaf de bank op om deze weigering te staven? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ De bank gaf geen reden op

☐ Onvoldoende persoonlijke waarborgen

☐ Onvoldoende zakelijke waarborgen

☐ De bank vindt mijn businessplan slecht

☐ De bank vindt mijn project onrealistisch

☐ Onvoldoende terugbetalingscapaciteit

☐ Betalingsproblemen tav leveranciers

☐ Verstrenging van de voorwaarden op kredietverlening (gevolgen van Bazel II en Bazel III)

☐ Te weinig eigen vermogen

☐ Te weinig eigen inbreng ☐ Gewenste looptijd van de lening is te lang

☐ Schulden tav RSZ en belastingen ☐ Andere: ……..……..

40. a. Bent u op de hoogte van het feit dat de bank sinds 1 maart 2014 verplicht is een kredietweigering te motiveren?

☐ Ja ☐ Neen

b. Zo ja, hebt u gebruik gemaakt van dit recht ?

☐ Ja ☐ Neen ☐ niet van toepassing, mijn krediet werd geweigerd vóór 1 maart 2014

41. In geval van een kredietweigering, wat heeft u dan gedaan?

☐ Ik heb een krediet aangevraagd bij een andere bank.

☐ Ik heb de aanvraag herwerkt en opnieuw ingediend.

☐ Ik heb een alternatieve financiering gezocht.

☐ Ik heb geen krediet meer aangevraagd maar ik heb bespaard op exploitatiekosten en/of de investeringsuitgaven beperkt.

42. Welke bankfinanciering heeft u de voorbije 12 maanden gebruikt om uw investeringen of uw exploitatie te financieren? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Kaskrediet ☐ Investeringskrediet ☐ Straight loan ☐ Acceptkrediet

☐ Achtergestelde banklening ☐ Lening op afbetaling ☐ Voorschot op factuur ☐ Overbruggingskrediet

☐ Discontokrediet ☐ Andere: ……

43. Welke bedrag aan bankfinanciering heeft u de laatste 12 maanden effectief opgenomen?

Voor de financiering van investeringen	☐ 0 €	☐ 1 – 50.000 €	☐ 50.001 – 100.000 €	☐ 100.001 – 200.000 €	☐ 200.001 – 300.000 €
		☐ 300.001 – 400.000 €	☐ 400.001 – 500.000 €	☐ 500.001 – 1.000.000 €	☐ > 1.000.000 €
Voor de financiering van de exploitatie	☐ 0 €	☐ 1 – 50.000 €	☐ 50.001 – 100.000 €	☐ 100.001 – 200.000 €	☐ 200.001 – 300.000 €
		☐ 300.001 – 400.000 €	☐ 400.001 – 500.000 €	☐ 500.001 – 1.000.000 €	☐ > 1.000.000 €

44. Indien u geen kredietaanvragen gedaan hebt, wat was hiervan de reden? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Ik had geen nood aan kredieten.

☐ Ik heb de investeringen uitgesteld.

☐ Ik deed beroep op alternatieve financieringsmogelijkheden.

☐ Het krediet zou toch niet verkregen worden (bvb. omwille van te strenge kredietvoorwaarden, de zwakte van het project, …).

☐ Andere. Welke? ……

45. Bij hoeveel banken heeft u momenteel een krediet openstaan?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ≥ 5

46. Welke waarborgen heeft u uitstaan bij een bank in het kader van een bankkrediet (voor uw onderneming)?
(meerdere antwoorden mogelijk)

☐ geen

☐ Pand op handelszaak ☐ Borgstelling derden ☐ Schuldsaldoverzekering

☐ Pand op aandelen onderneming ☐ Effecten/roerende waarden ☐ Hypothecair mandaat

☐ Persoonlijke borg ☐ Hypotheek ☐ Andere:

……

C. Alternatieve (of niet-bancaire) financiering

47. Welke alternatieve financiering heeft u de voorbije 12 maanden gebruikt om uw investeringen of uw exploitatie te financieren? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Geen (ga naar vraag 19)

☐ Interne financiering met ingehouden winsten	☐ Financiering via groep of holding	☐ Financiële leasing
☐ Kapitaalinbreng van bestaande vennoten	☐ Risicokapitaal (venture capital)	☐ Operationele leasing
☐ Kapitaalinbreng van nieuwe vennoten	☐ Achtergestelde leningen	☐ Factoring
☐ Voorschotten van vennoten	☐ Business angel	☐ Crowd funding
☐ Leningen van vrienden en familie	☐ Leverancierskrediet	☐ Andere: ……

48. Indien u alternatieve financiering gebruikte, wat is het totaal bedrag aan alternatieve financiering dat de voorbije 12 maanden werd bekomen?

☐ 1 – 50.000 €	☐ 51.001 – 100.000 €	☐ 100.001 – 200.000 €	☐ 200.001 – 300.000 €
☐ 300.001 – 400.000 €	☐ 400.001 – 500.000 €	☐ 500.000 – 1.000.000 €	☐ > 1.000.000 €

D. Financieringsproblemen

49. In welke mate heeft u de voorbije 12 maanden problemen ondervonden bij het aantrekken van financiering?

Bankfinanciering	☐ Niet van toepassing*	☐ Geen	☐ Zeer weinig	☐ Weinig	☐ Matig	☐ Veel	☐ Zeer veel
Alternatieve financiering	☐ Niet van toepassing*	☐ Geen	☐ Zeer weinig	☐ Weinig	☐ Matig	☐ Veel	☐ Zeer veel

*U hebt niet gezocht naar bankfinanciering of alternatieve financiering

50. In welke mate ondervond u de laatste 12 maanden, bij het aantrekken van financiering, problemen betreffende de volgende punten? (NVT = niet van toepassing)

	NVT	geen	Zeer weinig	weinig	Matig	veel	Zeer veel
De bank eiste zakelijke waarborgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De bank eiste persoonlijke waarborgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De bank eiste meer informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De bank nam een lange beslissingstermijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Een hoge kostprijs voor een korte of lange termijn krediet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Een daling van de winstgevendheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Een daling van de terugbetalingscapaciteit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondoorzichtigheid van de gehanteerde toekenningscriteria	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het opstellen van een overtuigend business plan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gebrek aan kennis inzake alternatieve financieringsmogelijkheden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Risicokapitaalverschaffers stelden te strenge voorwaarden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Controleverlies door het uitgeven van bijkomende aandelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Andere: ……..	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. Kwaliteit van de dienstverlening van uw bank

51. a. Indien u in het verleden gebruik gemaakt heeft van bankfinanciering, in welke mate gaat u akkoord met de volgende stellingen? (1 = helemaal niet akkoord, 5 = helemaal akkoord)

	1	2	3	4	5
Mijn bank geeft voldoende advies bij moeilijke situaties	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bank geeft correct advies	☐	☐	☐	☐	☐
De relatie met mijn bank is gebaseerd op wederzijds begrip en vertrouwen	☐	☐	☐	☐	☐
De bank informeert mij over alle nieuwe producten en diensten die beantwoorden aan mijn behoeften	☐	☐	☐	☐	☐
De bank communiceert klaar en gedetailleerd over de voorwaarden verbonden aan krediet	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bezorg mijn bank geregeld een volledig overzicht van de toestand van mijn bedrijf	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bank vraagt me steeds duidelijk welke informatie zij nodig heeft	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bezorg mijn bank steeds de gevraagde informatie	☐	☐	☐	☐	☐
De bank informeert mij over pertinente factoren die haar kredietbeslissingen beïnvloeden	☐	☐	☐	☐	☐
De bank informeert mij over interne wijzigingen die een impact kunnen hebben op de relatie met mijn onderneming	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn bank behandelt mijn kredietaanvragen tijdig	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik op zoek ben naar een krediet, informeert mijn bank mij over de overheidsmaatregelen aangaande kmo-financiering	☐	☐	☐	☐	☐
Als mijn onderneming risicovol beoordeeld wordt door de bank, informeert zij mij over de overheidsmaatregelen aangaande kmo-financiering en begeleidt me bij het aanvragen hiervan.	☐	☐	☐	☐	☐

b. Geef een score op 10 aan de kwaliteit van de dienstverlening van uw bank. (0 = lage kwaliteit, 10 = hoge kwaliteit)

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ Geen mening

F. Nieuwe wet voor kredieten gesloten na 1 maart 2014

52. Sinds 1 maart 2014 is een bank verplicht de ondernemer ten laatste op het moment van de kredietaanvraag een passende schriftelijke toelichting te verstrekken van de voor haar relevante kredietvormen. Die toelichting moet de ondernemer in staat stellen zich een beeld te geven van deze kredietvormen en ze gemakkelijk te kunnen vergelijken met andere banken. Bent u op de hoogte van deze verplichting voor de bank?

☐ Ja ☐ Neen

53. Heeft u van de bank al een dergelijke schriftelijke toelichting ontvangen bij uw kredietaanvraag, en zo ja, vond u de informatie die u aangereikt werd nuttig om een vergelijking tussen banken mogelijk te maken?

☐ nog niet gekregen ☐ al gekregen, maar de informatie was niet nuttig ☐ al gekregen en de informatie was zeker nuttig

☐ niet van toepassing, mijn kredietaanvraag dateert van vóór 1 maart 2014

54. Sinds 1 maart 2014 kan een ondernemer die van een bank een ontwerpkredietovereenkomst krijgt, vragen dat de bank ook gratis een samenvatting van de belangrijkste bepalingen uit die ontwerpovereenkomst meegeeft. Op die manier moet de ondernemer in staat zijn om gemakkelijker de belangrijkste bepalingen uit de ontwerpovereenkomst te analyseren. Bent u op de hoogte van deze mogelijkheid en heeft u er al gebruik van gemaakt?

☐ ik ben ervan op de hoogte, maar ik heb er nog geen gebruik van gemaakt

☐ ik ben ervan op de hoogte, maar dit is niet op mij van toepassing, aangezien het concreet kredietaanbod dat door mijn bank werd gedaan, dateert van vóór 1 maart 2014

☐ ik ben ervan op de hoogte en heb er al gebruik van gemaakt

☐ ik ben er niet van op de hoogte

55. Indien u al een samenvatting van de belangrijkste bepalingen uit de kredietovereenkomst hebt ontvangen, vond u deze samenvatting nuttig ?

☐ Ja ☐ Neen ☐ Niet van toepassing

56. Bent u op de hoogte van het feit dat u voor kredietovereenkomsten die gesloten zijn na 1 maart 2014 het recht heeft om, indien de bank u niet het krediet heeft verstrekt dat ten tijde van de aanvraag voor u het best gepast was, de kosteloze omzetting te vragen van een krediet naar een kredietvorm die qua soort beter is aangepast aan de financiële toestand van de onderneming en het doel van het krediet?

☐ Ja ☐ Neen

G. Rating (of score) waarop de bank zich baseert bij het verstrekken van kredieten

57. Heeft u een rating/scoring bij de bank?

☐ Ja ☐ Neen ☐ Ik weet het niet ☐ Ik weet het niet en ik weet niet wat een rating wil zeggen

58. a. Indien u een rating heeft, kent u de criteria waarop de bank uw rating/scoring gebaseerd heeft?

☐ Ja ☐ Neen

b. heeft uw bank u manieren voorgesteld om uw rating te verbeteren?

☐ Ja. Welke? ..... ☐ Neen

H. Overheidsmaatregelen

59. Onderstaande tabel bevat twee vragen over het gebruik van overheidstegemoetkomingen:

	In welke mate kent u de volgende maatregel?			**Heeft u deze maatregel tijdens de voorbije 12 maanden gebruikt?**	
	Goed	**Minder goed**	**Slecht**	**Ja**	**Neen**
(Achtergestelde) lening van het Participatiefonds	☐	☐	☐	☐	☐
Anti-crisismaatregelen (bijv. Initio, Casheo, Belgacap)	☐	☐	☐	☐	☐
Notionele interestaftrek	☐	☐	☐	☐	☐
Investeringsreserve	☐	☐	☐	☐	☐
Andere fiscale overheidsmaatregelen	☐	☐	☐	☐	☐
Subsidies (bijv. premies)	☐	☐	☐	☐	☐
Waarborg Brussels Waarborgfonds	☐	☐	☐	☐	☐
GIMB leningen (GIMB, B2E, Brustart, Brusoc)	☐	☐	☐	☐	☐
GIMB kapitaalparticipaties	☐	☐	☐	☐	☐
Diensten van de kredietbemiddelaar	☐	☐	☐	☐	☐

I.Wederbeleggingsvergoeding

60. Bent u op de hoogte van het feit dat wanneer uw krediet maximaal 1 miljoen euro bedraagt, de bank u voor kredieten die gesloten zijn sinds 10 januari 2014 geen hogere vergoeding mag vragen dan 6 maanden intrest, wanneer u beslist om het krediet vervroegd terug te betalen?

☐ Ja ☐ Neen

31. Heeft u een krediet van maximaal 1 miljoen euro dat u gesloten heeft na 10 januari 2014 al vervroegd terugbetaald en zo ja, was de vergoeding die de bank u aanrekende inderdaad niet hoger dan 6 maanden intrest?

☐ Niet hoger ☐ Wel hoger ☐ Niet van toepassing

In naam van het Kmo-observatorium van de FOD Economie, Unizo en de Universiteit Antwerpen wensen we u hartelijk te bedanken voor uw deelname!

précieuse collaboration !

Enquête Financement des PME 2014 - Région Wallonne

Dans cette enquête nous recueillons des informations relatives à l'accès au financement et à l'attitude des banques face aux **PME**. Cette enquête annuelle est menée **pour la huitième année consécutive**. Cette enquête est une coopération entre UNIZO et l'Université d'Anvers commandé par l'observatoire des PME du SPE Economie. Toutes les réponses seront traitées de manière anonyme conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la vie privée. Si vous souhaitez être informé(e) des résultats de l'enquête, veuillez noter ci-dessous votre couriel (en MAJUSCULES svp)

……
……

Veuillez renvoyer l'enquête avant le 17 juillet au plus tard par enveloppe préaffranchie ou par fax (n° 03 265 40 64)
Universiteit Antwerpen, att. Prof. Eddy Laveren, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen.

A. Caractéristiques de votre PME

61. a. Nom de l'entreprise ou numéro d'entreprise:
……

b. Forme juridique : ☐ *SPRL* ☐ *SA* ☐ *Autre* :
……

c. Date de constitution de la société :
……

d. Secteur (Code NACE-BEL ou description en quelques mots) :
……

62. Chiffre d'affaires de l'année 2013 en euros :

☐ ≤ 2 000 000 € ☐ 2 000 001 – 10 000 000 € ☐ 10 000 001 - 50 000 000 € ☐ > 50 000 000 €

63. Croissance moyenne annuelle de votre chiffre d'affaires calculée sur base des 3 dernières années :

☐ < 5 % ☐ ≥ 5 % et < 10 % ☐ ≥ 10 % et < 15 % ☐ ≥ 15 %

64. Nombre d' employés (moyenne pour l'année 2013, équivalents temps-plein) :

☐ 0 - 4 ☐ 5 - 9 ☐ 10 - 49 ☐ 50 - 249 ☐ ≥ 250

65. Considérez-vous votre entreprise comme une entreprise familiale ?

☐ Oui ☐ Non

B. Demande de crédit bancaire

66. Durant ces 12 derniers mois, avez-vous introduit au moins une demande de crédit bancaire pour financer vos investissements (bâtiments/terrains, matériel roulant, équipement,…) et/ou pour financer votre cycle d'exploitation (stocks, délai de paiement aux clients,..)? Si la réponse cochée est "non", vous pouvez directement passer à la question 14.

☐ Oui, pour financer mes investissements ☐ Oui, pour financer mon cycle d'exploitation ☐ Oui, pour financer les deux ☐ Non

67. Auprès de combien de banques avez-vous introduit une demande de crédit au cours des 12 mois précédant l'enquête?

Pour le financement d'investissements	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ou plus
Pour le financement du cycle d'exploitation	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ou plus

68. Votre demande de crédit a-t-elle été refusée durant ces 12 derniers mois?

☐ Oui ☐ Non (passez à la question 12) ☐ Partiellement

69. Dans le cas où votre demande de crédit a été refusée, quelle(s) raison(s) la banque a-t-elle donnée(s) pour justifier ce refus? (plusieurs réponses possibles)

☐ La banque n'a pas donné de raison

☐ Sûretés personnelles insuffisantes

☐ Sûretés réelles insuffisantes

☐ Plan d'affaires jugé mauvais par la banque

☐ Capacité de remboursement insuffisante

☐ Problèmes de paiement vis-à-vis des fournisseurs

☐ Resserrement des conditions d'octroi de crédits (conséquences de Bâle II et III)

☐ Projet jugé irréaliste par la banque
☐ Trop peu de fonds propres
☐ Trop peu d'apports propres
☐ Durée souhaitée pour le prêt jugée trop longue
☐ Dette à l'égard de l'ONSS ou du fisc
☐ Autre raison : ……

70. a*. Est-ce que vous êtes au courant que depuis le 1er mars 2014 la banque est obligée de motiver un refus d'octroi d'un crédit?*

71. ☐ *Oui* ☐ *Non*

b. Le cas échéant, est-ce que vous avez déjà utilisé ce droit?

☐ ***Oui*** ☐ ***Non*** ☐ *Non applicable, mon crédit a été refusé avant le 1er mars 2014*

72. Si votre demande de crédit a été refusée, comment avez-vous réagi?

☐ J'ai introduit une demande de crédit auprès d'une autre banque

☐ J'ai revu ma demande de crédit et je l'ai à nouveau introduite auprès de cette même banque

☐ J'ai opté pour un mode de financement alternatif

☐ Je n'ai plus demandé de crédit mais j'ai réduit les coûts d'exploitation et/ou limité les dépenses d'investissement

73. A quel type de financement bancaire avez-vous recouru pour financer vos investissements ou votre cycle d'exploitation au cours de ces 12 derniers mois ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Crédit de caisse d'acceptation
☐ Crédit d'investissement
☐ Straight loan
☐ Crédit
☐ Prêt bancaire subordonné
☐ Crédit à tempérament
☐ Avance sur facture
☐ Crédit pont
☐ Crédit d'escompte
☐ Autre: ……..

74. Quel montant total avez-vous effectivement obtenu de votre banque suite à votre(vos) demande(s) de crédit?

Pour le financement d'investissements	☐ 0 €	☐ 1 – 50.000 €	☐ 50.001 – 100.000 €	☐ 100.001 – 200.000 €	☐ 200.001 – 300.000 €
		☐ 300.001 – 400.000 €	☐ 400.001 – 500.000 €	☐ 500.001 – 1.000.000 €	☐ > 1.000.000 €
Pour le financement du cycle d'exploitation	☐ 0 €	☐ 1 – 50.000 €	☐ 50.001 – 100.000 €	☐ 100.001 – 200.000 €	☐ 200.001 – 300.000 €
		☐ 300.001 – 400.000 €	☐ 400.001 – 500.000 €	☐ 500.001 – 1.000.000 €	☐ > 1.000.000 €

75. Au cas où vous n'avez pas introduit de demande de crédit, quelle en était la raison ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Je n'ai eu aucun besoin de financement

☐ J'ai postposé mes investissements

☐ J'ai recouru à un mode de financement alternatif

☐ Le crédit n'aurait de toute manière pas été obtenu pour diverses raisons (conditions d'octroi de crédits appliquées, faiblesse du projet,…)

☐ Autre. Laquelle? …….....

76. Dans combien de banques avez-vous, en ce moment, un crédit ouvert ?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ ≥ 5

77. De manière générale, quelle(s) garantie(s) (sûreté(s)) avez-vous auprès d'une banque dans le cadre d'un crédit bancaire (pour votre entreprise) ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Aucune

☐ Gage sur fonds de commerce
☐ Caution de tiers
☐ Assurance-décès (solde restant dû)
☐ Gage sur actions de l'entreprise
☐ Titres/valeurs mobilières
☐ Mandat hypothécaire
☐ Caution personnelle
☐ Hypothèque
☐ Autre :……..

C. Modes de financement alternatifs (ou non bancaires)

78. A quel mode de financement alternatif avez-vous recouru pour financer vos investissements ou votre cycle d'exploitation au cours de ces 12 derniers mois ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Aucun (passez à la question 19)

☐ Financement interne
☐ Financement via le groupe ou holding
☐ Crédit-bail (leasing) financier

☐ Apport en capital – actionnaires existants (leasing) opérationnel ☐ Sociétés de capital à risque ☐ Crédit-bail

☐ Apport en capital – nouveaux actionnaires (factoring) ☐ Prêts subordonnés ☐ Affacturage

☐ Avances des associés ☐ Business angel ☐ Crowdfunding

☐ Prêts d'amis et de famille ☐ Crédit fournisseurs ☐ Autre:

……..…..

79. Si vous avez recouru à un mode de financement alternatif au cours de ces 12 derniers mois, quel montant total avez-vous obtenu?

80. ☐ 1 – 50.000 € ☐ 50.001 – 100.000 € ☐ 100.001 – 200.000 € ☐ 200.001 – 300.000 €

81. ☐ 300.001 – 400.000 € ☐ 400.001 – 500.000 € ☐ 500.001 – 1.000.000 € ☐ > 1.000.000 €

D. Problèmes de financement

82. Dans quelle mesure avez-vous eu des problèmes pour trouver et obtenir un mode de financement au cours de ces 12 derniers mois ?

Financement bancaire	☐ Non concerné*	☐ Aucun problème	☐ Très peu	☐ Peu	☐ Modérément	☐ Beaucoup	☐ Enormément de problèmes
Financement alternatif	☐ Non concerné*	☐ Aucun problème	☐ Très peu	☐ Peu	☐ Modérément	☐ Beaucoup	☐ Enormément de problèmes

*Vous n'avez pas cherché à obtenir du financement bancaire et/ou du financement alternatif

83. Dans le cadre de la recherche et l'obtention d'un mode de financement durant ces 12 derniers mois, dans quelle mesure avez-vous rencontré des problèmes liés aux faits suivants ? (NC = Non concerné)

	NC	**Aucun**	**Très peu**	**peu**	**Modéré-ment**	**Beau-coup**	**Enormé-ment**
La banque exigeait des sûretés réelles	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La banque exigeait des sûretés personnelles	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La banque exigeait plus d'informations	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le délai de décision de la banque était très long	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le coût du crédit à court et long terme était très élevé	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La rentabilité de l'entreprise s'est réduite	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La capacité de remboursement de l'entreprise a diminué	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les critères d'octroi de crédit utilisés n'étaient pas transparents	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le plan d' affaires présenté n'était pas assez convaincant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai une faible connaissance des modes de financement alternatifs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les conditions des sociétés de capital à risque sont trop sévères	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'entrée de tiers dans le capital a entrainé une perte de contrôle de l'entreprise	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Autre: …… ……	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. Qualité des prestations de services fournis par la banque

84. a. Dans le cas où vous avez recouru au financement bancaire par le passé, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les aspects suivants de la relation avec votre banque? (1 = pas du tout d'accord, 5 = tout à fait d'accord)

	1	2	3	4	5
Ma banque fournit suffisamment de conseils dans les situations difficiles	☐	☐	☐	☐	☐
Les conseils fournis par ma banque sont corrects	☐	☐	☐	☐	☐
La relation avec ma banque est basée sur une compréhension et une confiance réciproque	☐	☐	☐	☐	☐
Ma banque m'informe de tous les produits et services qu'elle propose et qui pourraient répondre au mieux à mes besoins	☐	☐	☐	☐	☐
Ma banque communique toujours de manière claire et détaillée toutes les informations sur les conditions relatives au crédit demandé	☐	☐	☐	☐	☐
Je fournis régulièrement à ma banque un aperçu complet de la situation de mon entreprise	☐	☐	☐	☐	☐
Ma banque me demande toujours clairement les informations dont elle a besoin	☐	☐	☐	☐	☐
Je fournis toujours les informations utiles demandées par ma banque	☐	☐	☐	☐	☐
Ma banque m'informe des facteurs pertinents susceptibles d'influencer sa décision en matière de crédit	☐	☐	☐	☐	☐
Ma banque m'informe des modifications à son niveau qui pourraient avoir un impact sur notre relation	☐	☐	☐	☐	☐
Ma banque n'a pas pris trop de retard dans le traitement de la demande de crédit	☐	☐	☐	☐	☐
Si je suis à la recherche d'un crédit, ma banque me présente les instruments publics en matière de financement des entreprises et m'accompagne dans mes démarches de demande de ces mesures de soutien.	☐	☐	☐	☐	☐
Si mon profil est jugé risqué par ma banque, celle-ci me présente les instruments publics en matière de financement des entreprises et m'accompagne dans mes démarches de demande de ces mesures de soutien.	☐	☐	☐	☐	☐

b. Quel score sur 10 attribuez-vous à la qualité des services fournis par votre banque ?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ Sans opinion

F. Nouvelle loi pour des crédits conclus depuis le 1er mars 2014

85. ***Depuis le 1er mars 2014 une banque est obligée de fournir à l'entreprise, au plus tard au moment de la demande de crédit, une notice explicative adéquate des formes de crédit qui lui sont adaptées. Cette notice explicative permet l'entrepreneur d'avoir une vue d'ensemble des ces formes de crédit et de comparer facilement avec des autres banques. Est-ce que vous êtes au courant de cette obligation pour la banque?***

□ Oui □ Non

86. ***Est-ce que vous avez déjà reçu une telle notice de la banque avec votre demande de crédit, et le cas échéant, est-ce que l'information fournie était utile selon vous pour faire une comparison entre différentes banques?***

□ *pas déjà reçu*
□ *déjà reçu, mais l'information fournie n'était pas utile*
□ *déjà reçu et l'information fournie était certainement utile*
□ *Non applicable, ma demande de crédit date d' avant le 1er mars 2014*

87. ***Depuis le 1er mars 2014, un entreprenuer qui reçoit de la banque un exemplaire du projet de la convention de crédit, peut demander que la banque lui fournit également et sans frais un résumé des stipulations les plus importantes de ce projet de la convention. De cette façon l'entreprise sera permis d'analyser plus facilement les stipulations les plus importantes du projet de la convention. Est-ce que vous êtes au courant de cette possibilité et est-ce que vous l' avez dèjà utilisé?***

□ *Je suis au courant, mais je ne l'ai pas déjà utilisé*
□ *Je suis au courant, mais ce n'est pas applicable dans mon cas, car l'offre de crédit concrète date d'avant le 1er mars 2014*
☐ *Je suis au courant et je l'ai déjà utilisé*
☐ *Je n'était pas au courant*

88. ***Dans le cas où vous avez déjà reçu un résumé des stipulations les plus importantes de la convention de crédit, est-ce que ce résumé vous semblait utile?***

☐ Oui ☐ Non ☐ Non applicable

89. ***Est-ce que vous êtes au courant que pour les conventions de crédit qui sont conclues à partir du 1er mars 2014, vous avez le droit, dans la situation où la banque n' a pas recherché au moment de la demande de crédit le crédit le mieux adapté à l'entreprise, de demander au juge la conversion sans frais du crédit en un forme de crédit dont le type est mieux adapté, tenu compte de la situation financière de l'entreprise au moment de la conclusion du contrat de crédit et du but du crédit?***

☐ Oui ☐ Non

G. Rating/scoring (score sur lequel la banque se base pour octroyer un crédit)

90. Avez-vous un rating/scoring auprès d'une banque ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Aucune idée ☐ Aucune idée et je ne sais pas ce qu'est un rating

91. a. Si oui, connaissez-vous les critères sur base desquels la banque a effectué votre rating/scoring ?

☐ Oui ☐ Non

b. Votre banque a-t-elle suggéré des manières d'améliorer votre rating ?

☐ Oui. Lesquelles ? ..... ☐ Non

G. Mesures publiques

92. Le tableau ci-dessous contient deux questions sur l'utilisation des mesures publiques :

	Dans quelle mesure connaissez-vous la mesure suivante ?			**Avez-vous eu recours à cette mesure au cours de ces 12 derniers mois ?**	
	Bien	**Moins bien**	**Mal**	**Oui**	**Non**
Prêt (subordonné) du Fonds de participation	☐	☐	☐	☐	☐
Mesures anti-crise p.ex.: Initio – Casheo – Belgacap	☐	☐	☐	☐	☐
Déduction des intérêts notionnels	☐	☐	☐	☐	☐
Réserve d'investissement	☐	☐	☐	☐	☐
Autres mesures publiques fiscales	☐	☐	☐	☐	☐
Subsides (p.ex. primes)	☐	☐	☐	☐	☐
Prêt (subordonné) de la Sowalfin	☐	☐	☐	☐	☐
Garantie publique (Sowalfin)	☐	☐	☐	☐	☐
Capital à risque des invests	☐	☐	☐	☐	☐
Capital à risque de la SRIW	☐	☐	☐	☐	☐
Le service de médiation du crédit	☐	☐	☐	☐	☐

I.Indemnité de remploi

93. ***Est-ce que vous êtes au courant que pour les crédits qui sont conclus depuis le 10 janvier 2014, l'indemnité de remploi que la banque vous peut demander en cas de remboursement anticipé du crédit ne peut excéder six mois d'intérêts pour les crédits dont le montant initiale ne dépasse pas un million d'euros?***

94. ☐ Oui ☐ Non

95. ***Est-ce que vous avez déjà remboursé un crédit qui était conclu après le 10 janvier 2014 et qui ne dépassait pas un million d'euros, et le cas échéant, est-ce qu'en effet l'indemnité de remploi n'était plus élevé que six mois d'intérêts?***

☐ Pas plus élevé ☐ Plus élevé ☐ Non applicable

Au nom du Observatoire des PME du SPE Economie, UNIZO et l'Université d'Anvers, nous vous remercions pour votre indulgente et très précieuse collaboration !

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
http://economie.fgov.be