La mission des deux médiations pour l'accompagnement des entreprises

Nicolas MOHR, Directeur général de la Médiation des entreprises

Frédéric Visnovsky, Médiateur national du crédit aux entreprises

Réunion dans le département des Alpes-Maritimes, le 23 janvier 2025

ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES

Une mission confiée au médiateur des entreprises et au médiateur du crédit

Trois objectifs

Analyser

- **Établir un diagnostic de la situation économique et financière des TPE - PME**

Faire connaitre

- **Faire mieux connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien aux entreprises en difficulté**

Écouter

- **Appréhender les opportunités et les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces dispositifs**

Analyser

- **Établir un diagnostic de la situation économique et financière des TPE - PME**

Les travaux de l'Observatoire du financement des entreprises contribuent au diagnostic

Rapport publié le 14 novembre

OBSERVATOIRE DU FINANCEMENT DES ENTREPRISES

LA SITUATION DES TPE-PME,
UN FINANCEMENT ASSURÉ MAIS
DES ENJEUX STRUCTURELS IMPORTANTS

Novembre 2024

Résilience mais vigilance

- Des entreprises TPE-PME résilientes en 2023
- Des tensions en 2024 avec le ralentissement d'activité, la baisse de l'investissement, la hausse des retards de paiement, des défaillances d'entreprises qui touchent des entreprises de taille plus importante
- Des enjeux plus structurels avec un tissu d'entreprises de petite taille, des structures financières très fragiles pour 20 % des TPE, une économie de service et pas assez d'industrie, une rentabilité faible et un poids des impôts plus élevé que dans les autres grands pays européens
- Il est essentiel d'anticiper les difficultés, se faire accompagner, mobiliser l'ensemble des outils et acteurs à la disposition de nos entreprises

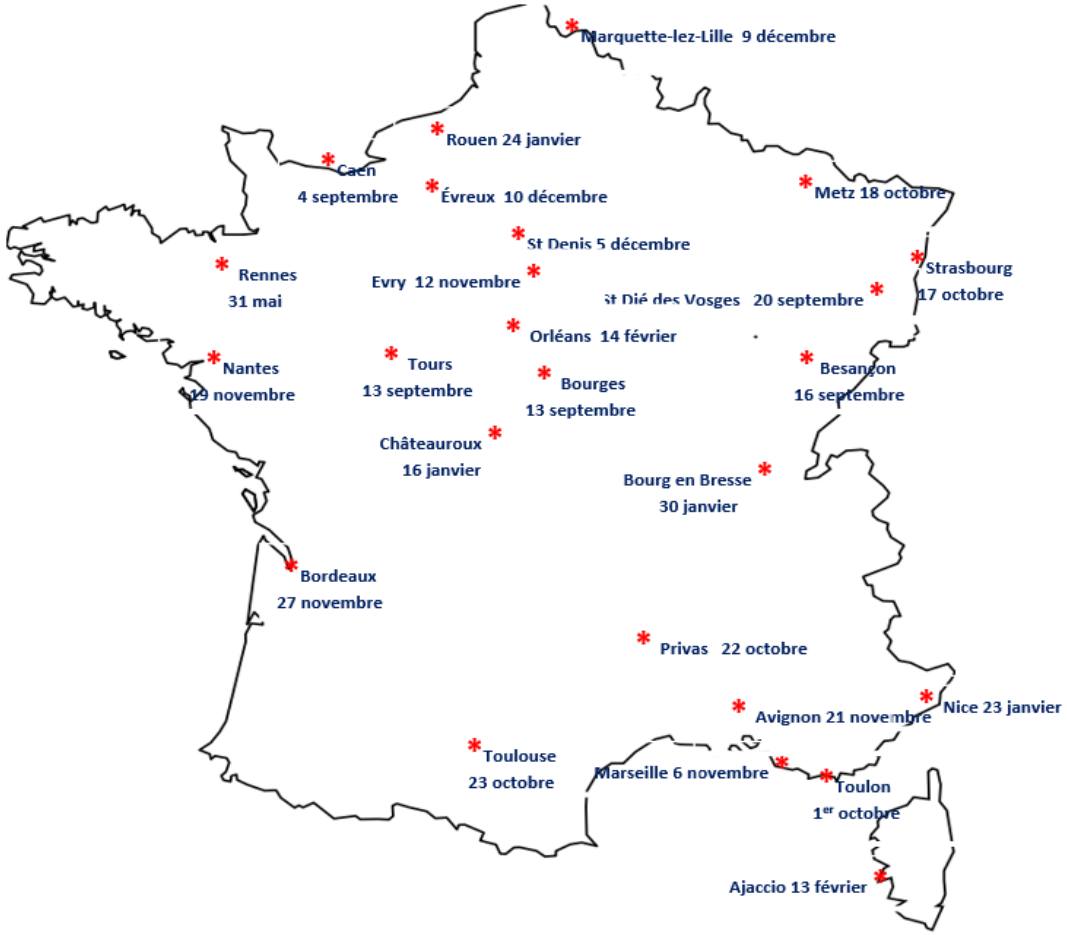
Faire connaitre

- **Faire mieux connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien aux entreprises en difficulté**

1 - Une série de réunions dans les régions de métropole

Sollicitation des préfectures – DREETS – CRP puis élargissement avec des réunions aux **formats variés** pour échanger avec les entreprises :

- Comité départemental d'accompagnement et de soutien des entreprises en difficulté
- Chambre de commerce et d'industrie
- Union patronale
- 60 000 rebonds
- Banque de France



Faire connaitre

- **Faire mieux connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien aux entreprises en difficulté**

2 - Un document mis à disposition : la Boîte à outils du dirigeant

ANTICIPATION

1 - Dialoguer avec les partenaires

L'expert-comptable : l'interlocuteur privilégié

La banque : le partenaire avec lequel une relation de confiance doit être établie, notamment par un dialogue régulier avec le conseiller

Clients/fournisseurs : respecter les délais de paiement

VOTRE EXPERT-COMPTABLE
c'est votre interlocuteur privilégié en tant que porteur de projet et dirigeant d'entreprise.

Au-delà de la réalisation des états financiers (bilan, compte de résultat, etc.), votre expert-comptable peut vous accompagner dans toutes les décisions importantes de la vie d'entreprise.

Sa formation, son expérience, sa connaissance du tissu économique et les sources d'informations auxquelles il peut accéder, lui permettent de conseiller l'entreprise au quotidien.

VOTRE BANQUE
c'est votre partenaire financier avec lequel une relation de confiance doit être établie, notamment par un dialogue régulier et le plus en amont possible avec votre conseiller, particulièrement si vous pensez rencontrer prochainement des difficultés, plus ou moins importantes, avec des incidences sur vos comptes ou vos remboursements de crédit.
Une demande de crédit doit répondre à un besoin identifié par le dossier et ses documents financiers, s'appuyant sur des éléments objectifs : plus la demande sera bien structurée et bien documentée, plus elle aura une chance d'aboutir.

ANTICIPATION

2 - Se doter des outils de gestion de l'entreprise

Utiliser le site « entreprise.service-public » : le site de référence de l'information administrative et de démarches pour les entreprises

Piloter l'activité : des indicateurs clés pour aider au suivi et à la prise de décision (Tableau de bord, Tableau de besoin en fonds de roulement, Compte de résultat prévisionnel, Plan prévisionnel de trésorerie (des modèles disponibles : par exemple sur « les clés de la banque »

Exemple de tableau de bord

Chiffre d'affaires

	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24
Niveau à atteindre	100	200	300	400	450	500	600	600
Réalisé	105	195	250	315	410	570	610	590

Marge

	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24
Niveau à atteindre	30	60	90	120	135	150	180	180
Réalisé	31,5	58,5	75	94,5	123	171	183	177

Plan prévisionnel de trésorerie

	Janv	Fev	Mars
SOLDE ou REPORT de SOLDE (Solde compte en début d'exercice ou report mois précédent)	0	0	0
Recettes mensuelles en TTC	0	0	0
Achats en TTC (marchandises, matières premières)	0	0	0
Charges externes	0	0	0
Impôts et taxes	0	0	0
Frais de personnel	0	0	0
Charges sociales	0	0	0
TVA reversée (tva payée/achats - tva encaissée/ventes)	0	0	0
Charges financières (agios, intérêts d'emprunts, …)	0	0	0
Total des charges mensuelles	0	0	0
SOLDE EN FIN DE PERIODE MENSUELLE	0	0	0

ACCOMPAGNEMENT

1 - Se faire accompagner (1/4)

Activer les réseaux consulaires et professionnels

Les conseillers des CCI sont aux côtés des entreprises pour les informer et les accompagner en leur proposant un parcours adapté à leurs besoins dans :

- La création, la reprise ou la cession-transmission
- Le développement économique (développement durable et RSE, numérique, ressources humaines, financement, formalités en ligne, développement à l'international, compétitivité et développement commercial, difficultés des entreprises…)
- La formation et le développement des compétences des dirigeants et des salariés.

Notamment, le conseiller CCI accompagne et oriente en fonction des difficultés vers les bons opérateurs :

- Les permanences conseil CIP
- Les services de l'État pour négocier un échéancier pour l'étalement des dettes sociales et fiscales
- Les cellules de médiation pour gérer un litige avec l'administration, avec un partenaire ou un fournisseur qui met l'entreprise en danger.
- L'entretien confidentiel au tribunal de commerce
- Les procédures collectives

ACCOMPAGNEMENT

1 - Se faire accompagner (2/4)

Utiliser Conseillers-Entreprises (anciennement Place des entreprises) : pour disposer d'un accompagnement personnalisé par des conseillers spécialisés

Échanger avec un conseiller pour :

Recruter ou former vos salariés, améliorer l'organisation du travail

S'informer sur les aides à l'embauche, trouver des candidats, identifier la bonne formation, recruter une personne en situation de handicap, être accompagné sur la GPEC, gérer les départs en retraite.

Financer vos investissements

Identifier les solutions financières possibles, connaître les aides de la Région, les aides aux projets innovants, aux investissements techniques touchant à la santé-sécurité des salariés, à l'implantation sur un nouveau territoire ou les crédits d'impôt à mobiliser.

Résoudre un problème de trésorerie, financier ou contractuel

Faire un diagnostic de votre situation, demander une avance de trésorerie, une médiation du crédit, un étalement de vos cotisations, rechercher des solutions avec un conseiller, résoudre un différend avec une autre entreprise

Être conseillé en droit du travail

Obtenir un renseignement en droit du travail, connaître votre convention collective, le calcul de rémunérations, mettre en place de l'activité partielle pour vos salariés en cas de baisse d'activité.

Développer votre activité commerciale

Faire un point sur votre stratégie de développement, diversifier votre activité, trouver de nouveaux clients, rejoindre un club d'entreprise, s'étendre à l'international.

Développer votre activité sur internet

Créer un site internet, un click and collect, un service de réservation en ligne, améliorer votre référencement Google, protéger vos données, vous prémunir contre les cyberattaques

Mettre en oeuvre votre transition écologique & RSE

Optimiser vos consommations d'énergie, valoriser vos déchets par la revente de matière, éco-concevoir un produit, mettre en place une démarche RSE, un plan de déplacement entreprise (PDE).

Améliorer les conditions de travail, la santé et la sécurité

Réviser votre document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), réaliser des travaux d'accessibilité de votre établissement, former vos salariés à la prévention des risques professionnels, améliorer les conditions de travail pour être plus performant.

Vendre ou reprendre une entreprise

Trouver une liste d'entreprises à vendre, connaître les aides à la reprise, trouver un repreneur, réaliser un diagnostic pour valoriser votre entreprise, être accompagné jusqu'à la signature par conseiller en cession-reprise.

Vous ne trouvez pas ce que vous voulez ?

Découvrez les autres sujets.

ACCOMPAGNEMENT

1 - Se faire accompagner (3/4)

Ouvrir votre espace dirigeant à la Banque de France : un espace sécurisé avec toutes les informations Banque de France sur vos entreprises

La Banque de France, présente dans tous les territoires, accompagne les entreprises

Analyser

- Enquêtes de conjoncture
- Statistiques sur le financement (crédit, délais de paiement)
- Cotation des entreprises
- Diagnostic OPALE
- Analyse Acsel

Accompagner

- Espace dirigeant
- Portail mes questions d'entrepreneurs
- Correspondants TPME
- Correspondants Start Up
- Médiation du crédit

ACCOMPAGNEMENT

1 - Se faire accompagner (4/4)

Bénéficier d'un soutien pour rebondir : solliciter les associations membres du « Portail du Rebond des Entrepreneurs »

REBONDIR, C'EST POSSIBLE !

En sollicitant les associations dont l'objectif commun est d'assister les entrepreneurs à rebondir pendant ou après avoir connu des difficultés et qui ont uni leurs efforts dans le respect de leurs originalités, en créant un Groupement d'Intérêt Associatif dénommé « LE PORTAIL DU REBOND DES ENTREPRENEURS » afin d'offrir un accès internet commun accessible à tout entrepreneur en difficulté :

OBSERVATOIRE AMAROK — RE-CRÉER L'écoute des Entrepreneurs — 60 000 rebonds AIDER LES ENTREPRENEURS À SE RELANCER — second SOUFFLE

Avec le soutien de partenaires :

Réseau Initiative FRANCE — BANQUE DE FRANCE EUROSYSTÈME | MÉDIATION DU CRÉDIT — CRÉSUS® — CAIRE CANCER AIDE INFO RESEAU ENTREPRENEUR

ACCOMPAGNEMENT

2 - Saisir les dispositifs de règlement amiable des différends (1/2)

La médiation des entreprises : pour prévenir et résoudre les litiges commerciaux

LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES À VOTRE ÉCOUTE

Pour en savoir plus, demander une médiation ou nous contacter pour solliciter des informations en amont d'une demande, rendez-vous sur notre site internet

www.mediateur-des -entreprises.fr

Vous rencontrez des difficultés dans vos relations avec une autre entreprise ou dans le cadre de la commande publique ?

Faites appel au Médiateur des entreprises en demandant une médiation

- Une démarche gratuite, rapide et confidentielle
- Une équipe de médiateurs à votre écoute sur tout le territoire
- Un accompagnement dans la résolution amiable de vos litiges
- Un encouragement au retour du dialogue avec votre partenaire

LES ÉTAPES D'UNE MÉDIATION

1. Déposez votre dossier en ligne en quelques clics : Le Médiateur des entreprises | economie.gouv.fr. C'est notre mandat pour agir.
2. Après étude de recevabilité du dossier, un médiateur prend contact avec vous rapidement, s'assure de l'accord de l'autre partie pour une médiation puis réunit les deux médiés en toute confidentialité.
3. Le médiateur contribue au rapprochement des intérêts divergents.
4. Des solutions communes sont élaborées par les médiés eux-mêmes.

N'attendez pas de vous retrouver dans une situation critique pour solliciter le Médiateur des entreprises, il est plus facile de trouver des intérêts communs dès l'apparition d'un différend.

ACCOMPAGNEMENT

2 - Saisir les dispositifs de règlement amiable des différends (2/2)

La médiation du crédit : pour ne pas rester seul face à une difficulté de financement bancaire

Une mission fondée sur un accord de place signé par : le ministère de l'économie et des finances, la Banque de France, la Fédération bancaire française et l'Association française des sociétés financières

Engagements des banques	Engagements de la médiation
1 - En cas de refus ou dénonciation de financement ou de garantie, informer l'entreprise de la possibilité de recourir au médiateur du crédit	**1** - Strict respect des règles de confidentialité et du secret bancaire
2 - Participer de bonne foi au processus de médiation	**2** - Fonder ses recommandations sur une analyse technique individuelle de chaque entreprise
3 - Maintenir les lignes de financement de court et moyen terme et de garantie allouées aux entreprises	**3** - Ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal
4 – Ne pas invoquer le respect du secret bancaire pour refuser de communiquer à la Médiation	**4** - Orienter vers les tribunaux de commerce lorsqu'elle estime qu'une procédure de prévention ou collective est plus adaptée

PRÉVENTION

1 - Détecter suffisamment tôt les difficultés (1/2)

Utiliser les outils de diagnostic : des outils d'aide à la gestion et à la décision

Les difficultés doivent aussi s'anticiper. L'intérêt d'un diagnostic précoce est de mieux soigner l'entreprise et de limiter les inconvénients parfois lourds des traitements.

LES DIFFICULTÉS peuvent être :

- Opérationnelles : perte d'un client majeur, retard de livraison de matériel, panne d'une machine
- Réglementaires : apparition de contraintes, disparition d'un marché
- Sociales : conflit avec un associé, conflit avec un salarié
- Financières : défaut de trésorerie, retard de paiement d'une échéance bancaire, rejet d'un paiement

Face à des signaux faibles, il faut réagir rapidement pour diagnostiquer les premières difficultés et les traiter avant qu'elles ne soient trop importantes.

Les problèmes de trésorerie sont, en général, les derniers indicateurs de l'état de santé de l'entreprise. Les premiers signaux arrivent bien en amont. Ils seront de différentes natures. Il importe de les identifier, certains pouvant être anticipés :

LES PRINCIPAUX SIGNAUX qui doivent alerter sont notamment :

- Une baisse des performances de l'entreprise : volumes et/ou prix de ventes en diminution, problèmes d'exécution et de respect des délais...
- L'augmentation ou la disproportion des engagements par rapport à la rentabilité de l'entreprise
- L'apparition de tensions avec vos partenaires : pertes de clients ou fournisseurs, refus de financement, menaces de résiliation ou dénonciation, litiges

Des outils d'aide à la gestion et à la décision

Banque de France (Diagnostic financier Opale)

Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) (Comment va ma boite ?)

Chambre des Métiers et de l'Artisanat (CMA) (Diag Express financier)

CIP National (expert-comptable / commissaire aux comptes, avocat, ancien juge consulaire, chambres consulaires, etc) (Diagnostic — CIP National)

Infogreffe (Évaluez votre situation)

PRÉVENTION

1 - Détecter suffisamment tôt les difficultés (2/2)

Recourir aux centres d'information et de prévention (CIP) ou aux groupements de prévention agréés (GPA) : pour s'informer des les premiers signes de difficultés

Partager vos difficultés avec le conseiller départemental aux entreprises en difficulté (CDED) ou le CRP: diagnostic de la situation/accompagnement global/orientation

Le CDED constitue un interlocuteur de confiance spécialement désigné dans chaque département pour vous orienter et vous accompagner dans vos démarches.

L'objectif est de s'assurer que les **fragilités financières de chaque entreprise puissent être détectées de manière anticipée** et que ces dernières soient **orientées vers le dispositif de soutien le plus adapté à leur besoin**.

Après avoir établi un diagnostic de la situation de votre entreprise, le conseiller prendra en charge votre dossier et pourra vous orienter vers l'interlocuteur le mieux adapté à votre besoin ou mobiliser, sous certaines conditions, l'un des outils d'accompagnement financier mis en place par l'État.

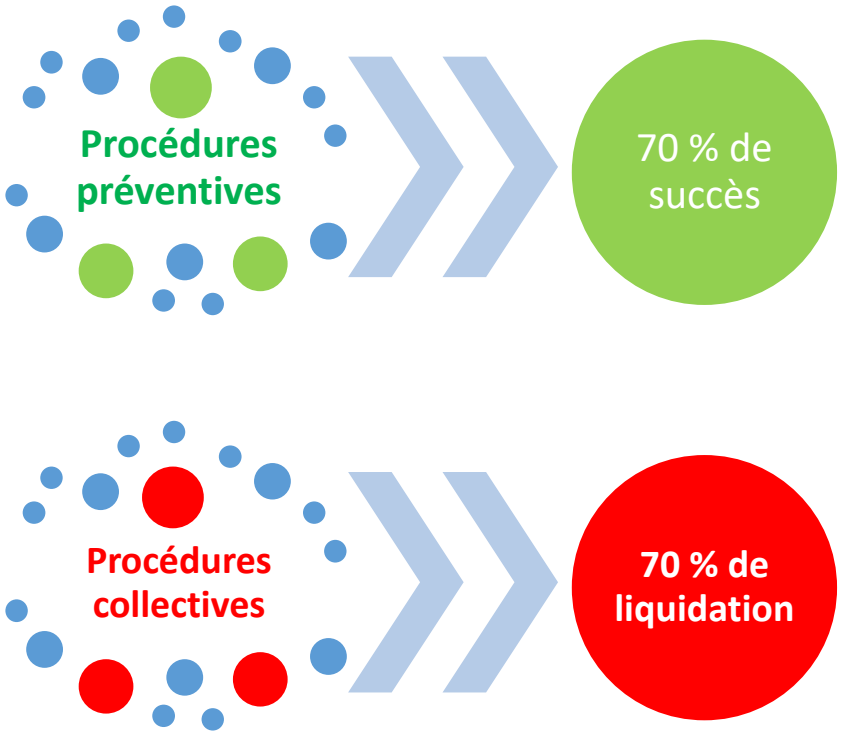
Une liste disponible des CDED (nom, tél, adresse) : https://www.impots.gouv.fr/node/14176

PRÉVENTION

2 - Saisir les dispositifs de prévention

Solliciter les acteurs publics (CODEFI, CCSF,..) notamment pour bénéficier d'un étalement de dettes fiscales et sociales

Solliciter un entretien confidentiel avec le président du Tribunal de commerce



DÉMARCHES EN LIGNE

Tribunal digital : https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R64054 pour permettre à l'entreprise de :

- prévenir les difficultés de l'entreprise et demander à être reçu par le président du tribunal de commerce, en toute confidentialité, pour envisager avec lui les solutions possibles,
- protéger votre entreprise contre les difficultés qu'elle rencontre : demander au tribunal de commerce à bénéficier d'une période de répit durant laquelle les créanciers ne pourront plus la poursuivre.
- demander le règlement d'une créance et être payé de ce qui vous est dû (injonction de payer)

Demande de désignation d'un mandataire ad hoc

Requête aux fins d'ouverture d'une procédure de conciliation