



Rencontre avec les Médiateurs du Crédit et des Entreprises

Présentation de la mission et regard sur la situation des entreprises

La médiation comme mode de règlement amiable des différends

Nicolas Mohr, Directeur général de la Médiation des entreprises

Frédéric Visnovsky, Médiateur national du crédit aux entreprises

Comité départemental d'accompagnement et de soutien aux entreprises en difficulté
de Seine-Maritime, le 24 janvier 2025



La mission d'accompagnement des entreprises

Nicolas Mohr, Directeur général de la Médiation des entreprises

Frédéric Visnovsky, Médiateur national du crédit aux entreprises

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 connaître

- 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

Le rapport de l'Observatoire du financement des entreprises est une contribution au diagnostic

Rapport publié le 14 novembre

Résilience mais vigilance



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

Novembre 2024

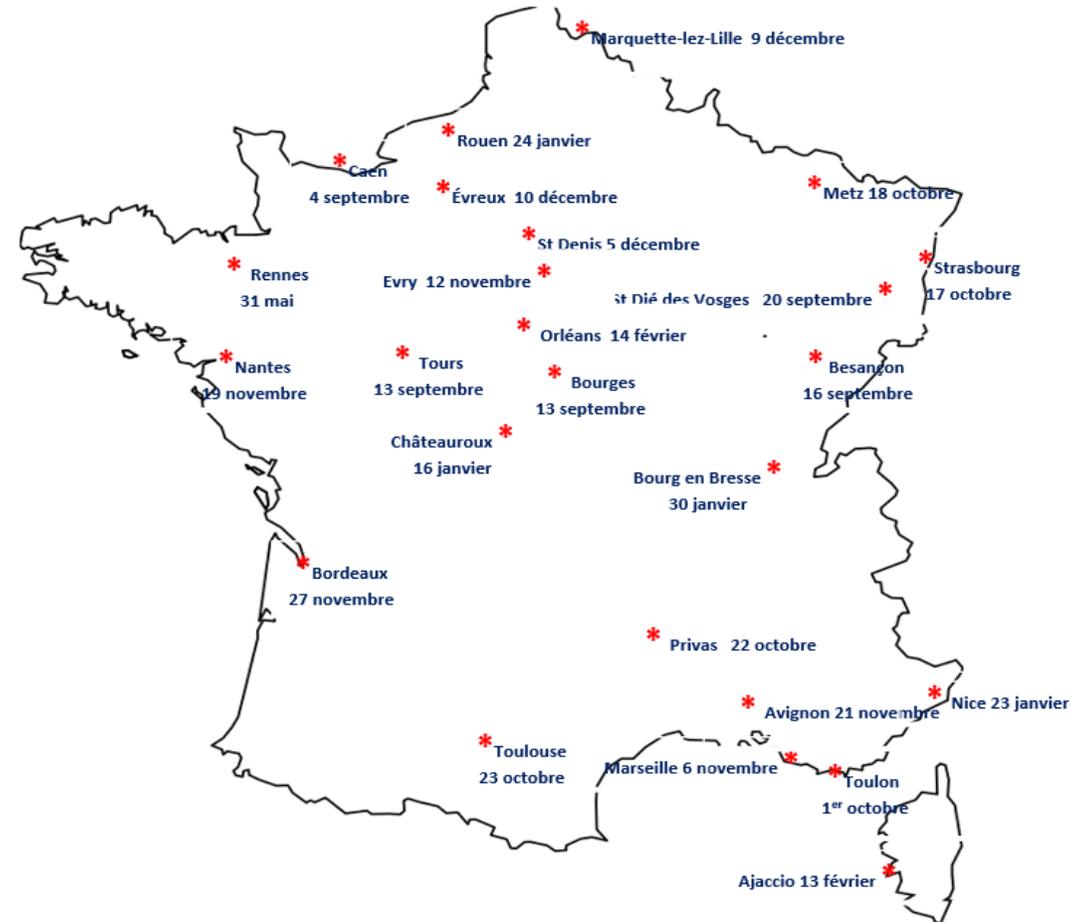
- Des entreprises TPE-PME résilientes en 2023
- Des tensions en 2024 avec le ralentissement d'activité, la baisse de l'investissement, la hausse des retards de paiement, des défaillances d'entreprises qui touchent des entreprises de taille plus importante
- Des enjeux plus structurels avec un tissu d'entreprises 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 connaître

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

Sollicitation des préfetures – 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 connaître

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

Mieux connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien aux entreprises en difficulté

La «boîte à outils» du dirigeant

À TOUS LES STADES DE LA VIE DE L'ENTREPRISE



MÉDIATION
DU CRÉDIT

VOUS ÊTES
UNE ENTREPRISE
EN CRÉATION,
EN DÉVELOPPEMENT
OU EN CROISSANCE.



03 ANTICIPATION

Dialoguez avec vos partenaires

- 05 Dotez-vous des outils indispensables à la gestion de votre entreprise

07 ACCOMPAGNEMENT

N'hésitez pas à vous faire accompagner

- 010 Osez le règlement amiable des différends

012 PRÉVENTION

Utilisez les outils de diagnostic

- 014 Ouvrez les portes de la prévention de vos difficultés

ANTICIPATION

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

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

ACCOMPAGNEMENT

Se faire accompagner

Activer les réseaux consulaires et professionnels

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

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

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

Consulter le portail de la Banque de France (mesquestionsdentrepreneur) : pour disposer d'informations à toutes les étapes de la vie de l'entreprise

Saisir les dispositifs de règlement amiable des différends

La médiation des entreprises : pour prévenir et résoudre les litiges commerciaux (voir lien ci-dessous, vers la liste des médiateurs régionaux).

[LISTE DES MEDIATEURS REGIONAUX \(economie.gouv.fr\)](http://economie.gouv.fr)

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

[Médiation du crédit](http://mediationducredit.fr)

Les autres médiateurs institutionnels

<https://clubdesmediateurs.fr/>

PRÉVENTION

Détecter suffisamment tôt les difficultés

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

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

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

Liste des CDED (nom/mel/téléphone):
<https://www.impots.gouv.fr/node/14176>

Saisir les dispositifs de prévention

Demander un étalement de dettes fiscales et sociales auprès de la commission des chefs des services financiers (CCSF)

Solliciter un entretien confidentiel avec le président du Tribunal de commerce

Écouter

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

- Échanges sur votre analyse des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces dispositifs
- Une adresse mail pour recevoir des contributions :

prevention@banque-france.fr



Faciliter l'accès au crédit

La médiation du crédit

Frédéric VISNOVSKY

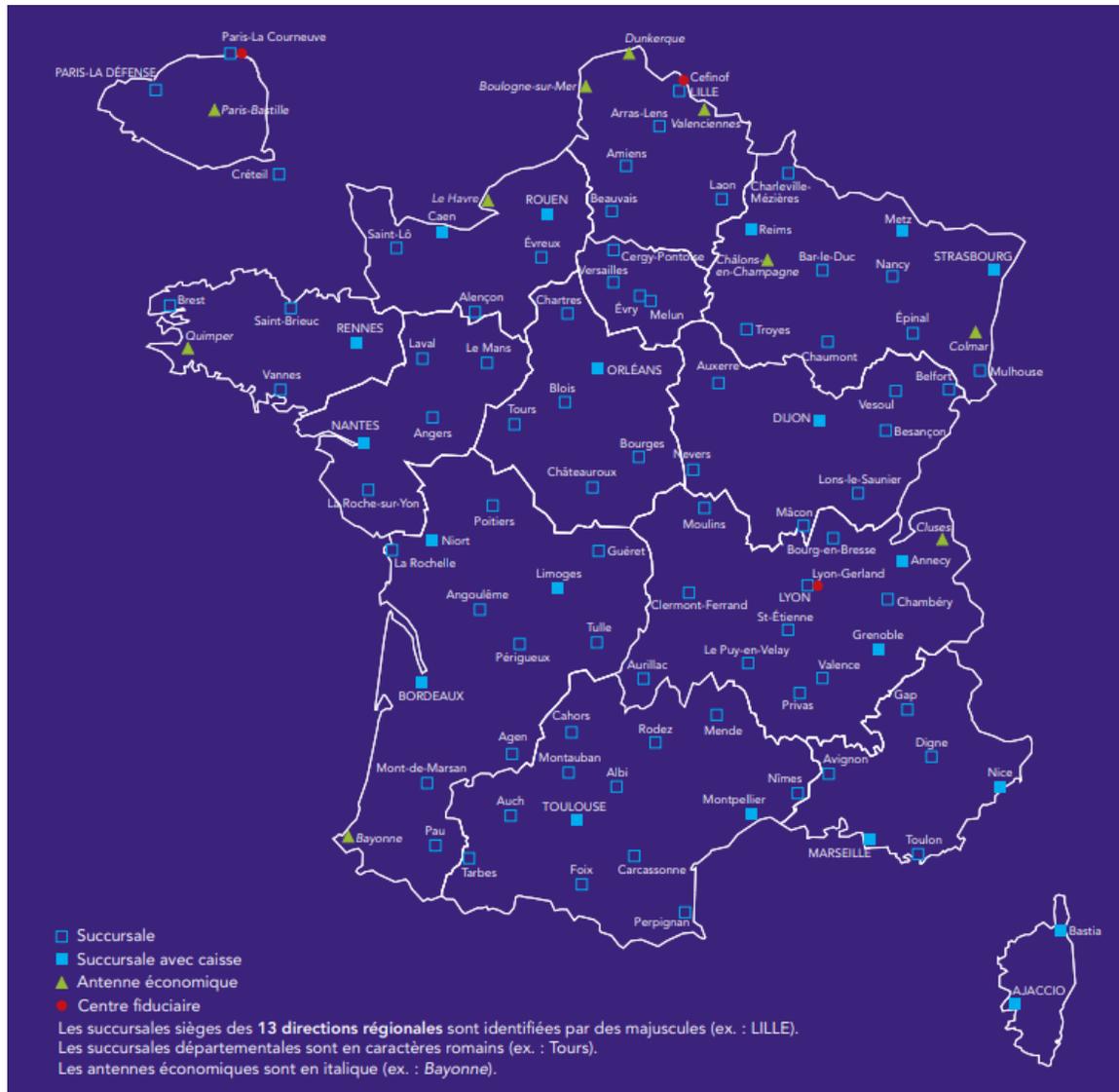
Médiateur national du crédit aux entreprises

Président de l'Observatoire du financement des entreprises

1. Des différends avec sa banque : cela peut concerner toutes les entreprises

| Quels différends ? | Une solution |
|--|---|
| <p>➔ Dénonciation d'un découvert ou d'une ligne de financement</p> | <h2>La médiation du crédit</h2> <p>Gratuit</p> <p>Confidentiel</p>  <p>The diagram shows a central figure (mediator) at the top, connected by lines to four smaller figures (business owners) at the bottom. The text 'Chefs d'entreprise facilitez vos relations avec vos banques !' is centered within the diagram.</p> |
| <p>➔ Refus de crédit (trésorerie, équipement, crédit-bail...)</p> | |
| <p>➔ Absence de réponse suite à une demande de crédit</p> | |
| <p>➔ Refus d'échelonnement ou de restructuration d'une dette</p> | |
| <p>➔ Refus ou non renouvellement de caution ou de garantie</p> | |

2. La Médiation du crédit : un service d'accompagnement des entreprises par la Banque de France qui est présente dans tous les territoires

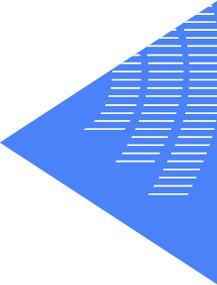


Analyser

- 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



3. La Médiation du crédit : ne pas laisser seule une entreprise face à des difficultés d'accès au 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 |

4. La Médiation du crédit : une procédure en 4 étapes

Un processus en plusieurs étapes :

1. La validation d'un dossier de médiation sur le site du Médiateur du crédit <https://mediateur-credit.banque-france.fr> enclenche la procédure.
2. Dans les 48 h, le Médiateur départemental contacte l'entreprise et accepte ou non son dossier, en fonction de son éligibilité.
3. Le Médiateur départemental informe immédiatement les établissements financiers de l'ouverture d'une médiation et leur accorde un délai de cinq jours ouvrés pour revoir leur position.
4. À l'issue de ce délai, si ses difficultés perdurent, le Médiateur départemental identifie et résout les points de blocage. Si besoin, il réunit l'ensemble des partenaires financiers de l'entreprise.

5. La Médiation du crédit : pour bénéficier d'une restructuration du PGE

PGE de moins de 50 000 euros



Saisir directement la médiation du crédit

PGE de plus de 50 000 euros



**Saisir au préalable le Conseiller départemental
aux entreprises en difficulté**

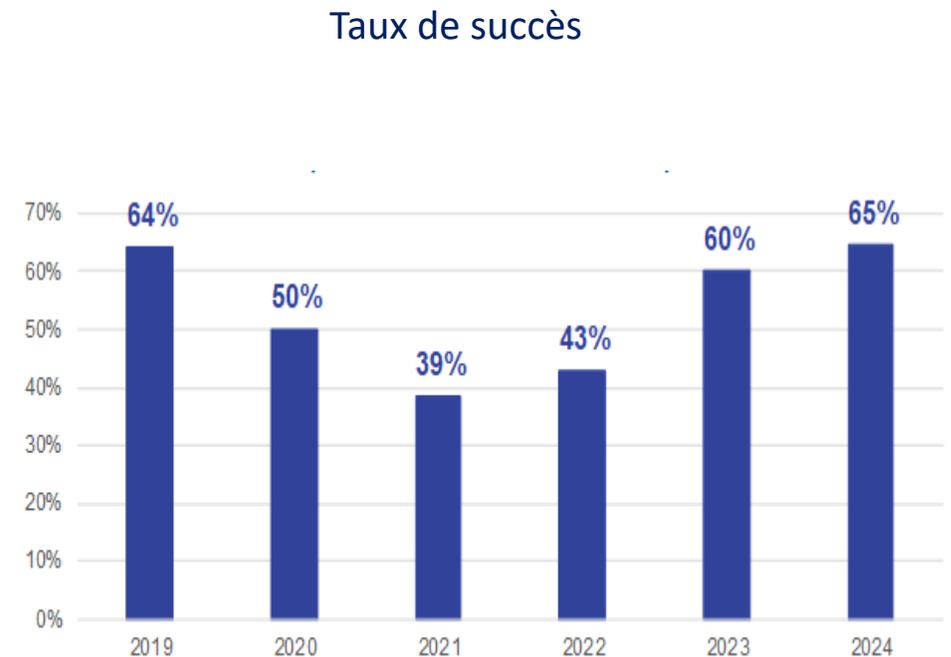
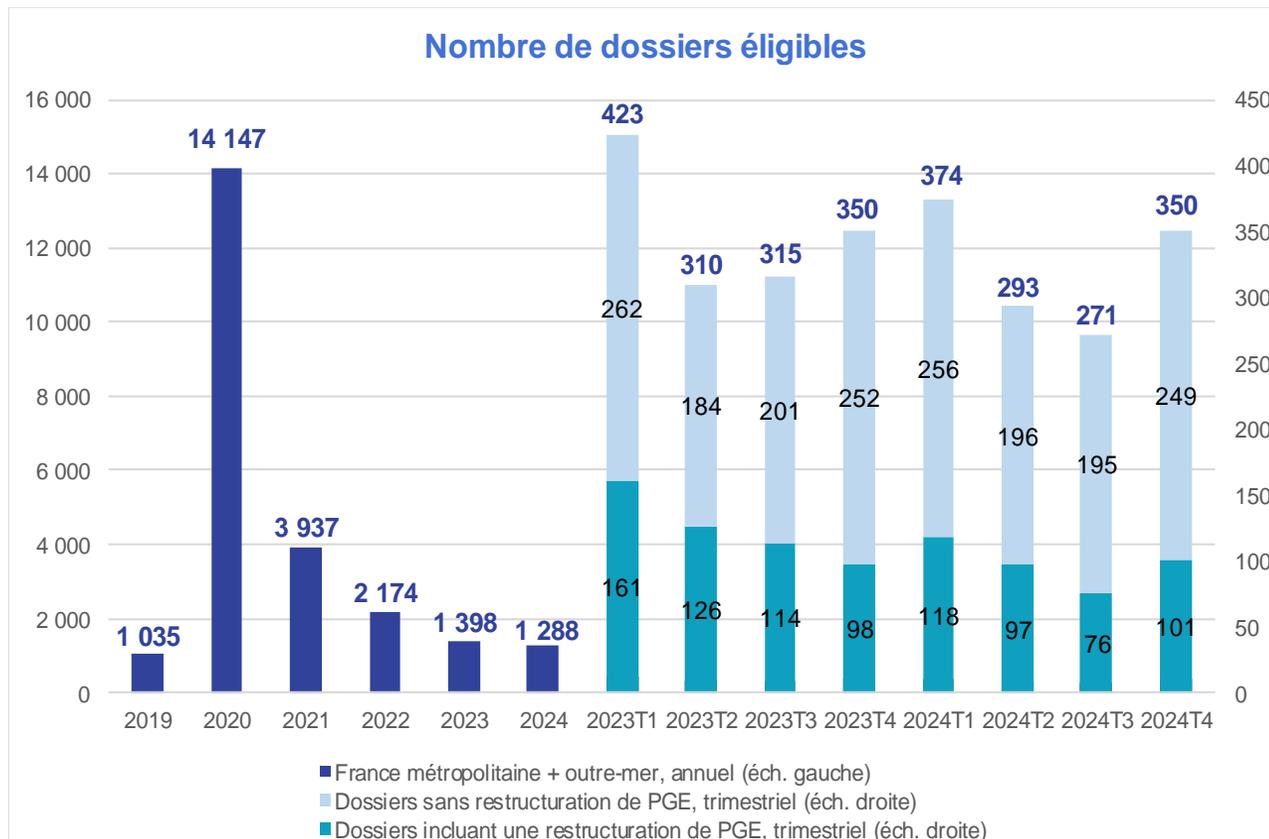
Pour bénéficier de :

- 1 – Un étalement supplémentaire de 2 à 4 ans du PGE
- 2 – Une possibilité de différé en capital de 6 mois du PGE
- 3 – Une absence de prime de garantie sur la durée supplémentaire
- 4 – Un étalement des autres crédits bancaires
- 5 – Une formalisation des accords de financements à court terme

6. Le bilan de la médiation du crédit au niveau national

Une activité réduite qui traduit un accès au crédit bancaire qui reste aisé

Un mode efficace de règlement amiable des différends



7. FOCUS : Octroi et remboursement des PGE (données à fin septembre 2024)

| | Octroi de PGE | | | Remboursement restant dû | | | Appel en garantie | | |
|-------|----------------|-----------|----------|--------------------------|-----------|--------|-------------------|-----------|-------|
| | Seine Maritime | Normandie | FR | Seine Maritime | Normandie | FR | Seine Maritime | Normandie | FR |
| GE | - | - | 11,2 % | - | - | 9,4 % | - | - | 0,5 % |
| ETI | 16,7 % | 13,8 % | 14,0 % | 45 % | 35 % | 31,5 % | 0,5 % | 0,3 % | 2,7 % |
| PME | 51,1 % | 53,5 % | 46,6 % | 30 % | 31 % | 34,3 % | 2,4 % | 2,7 % | 2,9 % |
| TPE | 30,6 % | 31,9 % | 27,4 % | 32 % | 34 % | 36,0 % | 5,1 % | 4,7 % | 5,1 % |
| Total | 1,5 Mrd | 3,7 Mrds | 145 Mrds | 33 % | 33 % | 31,6 % | 2,9 % | 3,0 % | 3,2 % |

Hors « divers »

Source : Banque de France – à partir des données de BPI

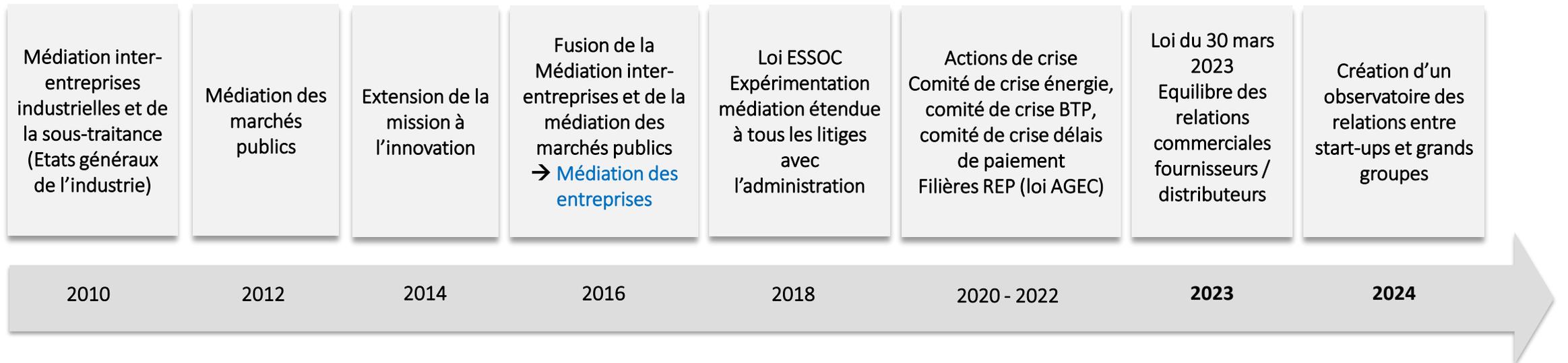
Soutenir les entreprises

La Médiation des entreprises

Nicolas Mohr, Directeur général de la Médiation des entreprises

UN DISPOSITIF AU SERVICE DE TOUS LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

Un champ de compétences en évolution constante depuis sa mise en place



Le médiateur des entreprises met à la disposition de tous les acteurs économiques, quelle que soit leur taille, un service de médiation pour les aider à trouver une solution amiable aux différends qui les opposent.

- Accessible à tout acteur économique privé et public.
- Différents types de médiation : individuelle, collective, de filière (ex. ferroviaire, industrie navale, BTP, nucléaire, grande distribution / intrants non alimentaires, ...).
- La confidentialité des échanges est garantie.
- Procédure souple et rapide (3 mois en moyenne, un accord trouvé dans 7 médiations ouvertes sur 10).
- Le médiateur est formé, neutre, impartial, indépendant et loyal.
- Le médiateur contribue à ce que les « médiés » trouvent eux-mêmes une solution négociée, à la fois satisfaisante, réaliste et pérenne.

Les types de différends dont le médiateur des entreprises

Désaccord avec un bailleur

Clauses contractuelles déséquilibrées

Modification unilatérale ou rupture brutale de contrat

Hausse des prix imposée par un fournisseur

Non-respect d'un accord verbal

Travaux supplémentaires non payés

Conditions de paiement non respectées

Services ou marchandises non conformes

Vol ou détournement de propriété intellectuelle

Autres...

COMMENT ET POURQUOI RECOURIR AU MDE ? La prise de contact

Si vous avez une demande d'information, il est possible de contacter le MDE. Pour toute sollicitation, une réponse ou une réorientation vous sera proposée rapidement via un formulaire Démarches Simplifiées.

Contactez le
médiateur

Pour s'engager directement dans une médiation, un formulaire en ligne est à compléter par le demandeur. Les conditions d'éligibilité sont précisées sur la page d'accueil du site et consulter si besoin la FAQ.

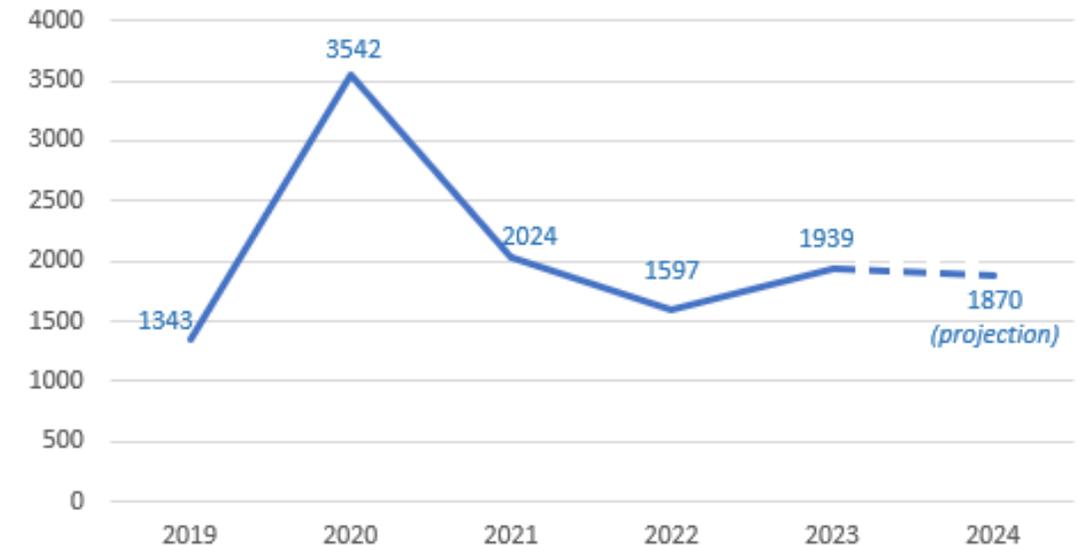
Demandez une
médiation

Pour faire appel au MDE : [mediateur-des-entreprises.fr](https://www.mediateur-des-entreprises.fr)

Une activité 2024 dans la continuité de 2023

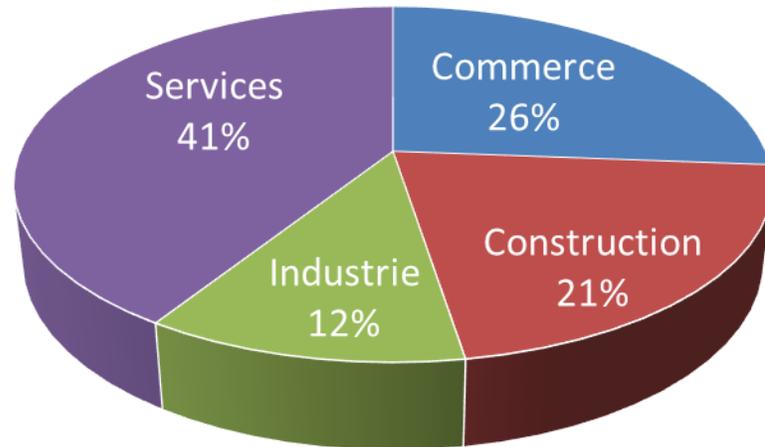
- 75% des saisines émanent d'entreprises < 25 salariés et 15% d'entreprises employant entre 25 et 49 salariés.
- Un rythme d'activité des 8 premiers mois qui se maintient au-dessus du niveau d'avant-crise, et au même niveau qu'en 2023 même si l'on constate une légère inflexion au 2^{ème} quadrimestre.
- Les conditions de paiement demeurent le premier motif de saisine du médiateur (39 %).
- Des demandes de médiation avec les fournisseurs d'énergie un peu moins nombreuses (10 % des saisines sur les deux premiers quadrimestres contre 13 % en 2023).
- Commande publique : stabilité (20 % des demandes).

Evolution du nombre de saisines entre 2019 et 2024

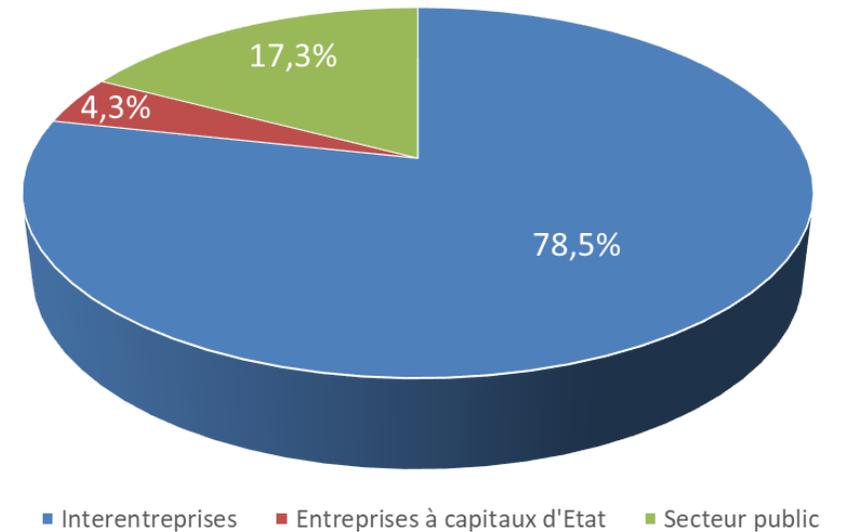


Origine des saisines du médiateur des entreprises par secteur demandeur et par catégorie d'entités visées par ces demandes

Secteurs demandeurs en 2024



Parties sollicitées en 2024



FAIRE JOUER LES SOLIDARITÉS DE FILIÈRES

Les filières concernées

- Automobile
- Aéronautique
- BTP
- Composants électroniques
- Cosmétiques
- Ferroviaire
- Grande distribution / intrants non alimentaires
- Industrie navale
- Nucléaire

- Lettres de mission du ministre
- Sollicitations des filières

La méthodologie utilisée

En fonction des attentes :

- Etat des lieux des relations donneurs d'ordre/fournisseurs
- Mesure de la qualité des relations donneurs d'ordre/sous-traitants
- Mesures d'accompagnement (identification et traitement des comportements anormaux, dispositif mutualité de soutien des donneurs d'ordre à la compétitivité de leurs sous-traitants, etc.)

FAIRE JOUER LES SOLIDARITÉS DE FILIÈRES : les comités de crise

Comité de crise sur les délais de paiement

Créé en mars 2020 et devenu Comité d'action sur les approvisionnements et les conditions de paiement (2022).

Membres :

- Médiateur des entreprises
- Médiateur du crédit
- AFEP
- CPME
- MEDEF
- U2P
- Réseaux consulaires

Comité de crise sur l'énergie

Membres :

- Médiateur des entreprises
- Principaux fournisseurs et distributeurs d'énergie et leurs organisations représentatives
- Organisation interprofessionnelles des entreprises clientes

Checklist énergie pour accompagner les chefs d'entreprises dans leurs relations avec leurs fournisseur d'énergie.

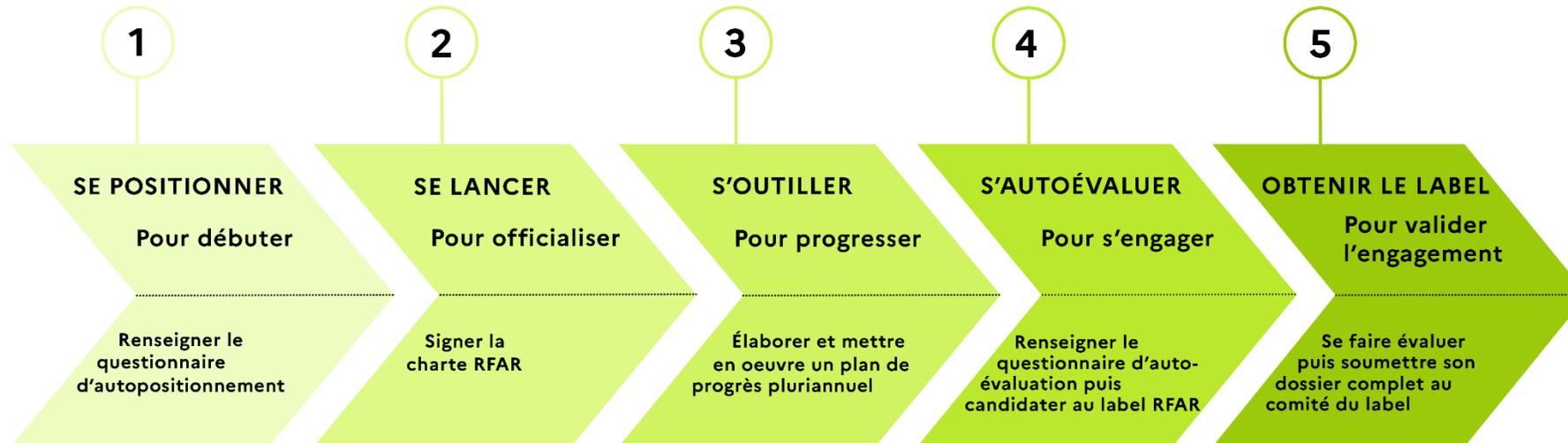


Un comité de crise sur l'énergie a été mis en place. Animé par le Médiateur des entreprises, il réunit les principaux fournisseurs d'énergie et les organisations interprofessionnelles représentatives. Afin de faciliter la prise de décision des entreprises dans un environnement complexe et très contraint en matière de fourniture d'énergie, le comité de crise propose une « checklist » qui apporte une première série d'informations et de conseils répartis en 4 thématiques : le contrat, les prix, les aides et les possibilités de médiation avec les fournisseurs.

Ce document, disponible sur le site du Médiateur des entreprises, est régulièrement actualisé.



LE PARCOURS NATIONAL DES ACHATS RESPONSABLES



Vous avez accès aux ressources documentaires gratuites sur www.mediateur-des-entreprises.fr ainsi qu'à des mesures d'accompagnement tout au long de votre démarche