



# Des missions de médiation en faveur des entreprises

## Présentation de la mission et regard sur la situation des entreprises La médiation comme mode de règlement amiable des différends

Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises

Frédéric Visnovsky, Médiateur national du crédit aux entreprises

Comité départemental d'accompagnement et de soutien aux entreprises en difficulté  
de l'Ain, le 30 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 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](#)

**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](mailto:prevention@banque-france.fr)



# Faciliter l'accès au crédit

## La médiation du crédit

**Frédéric VISNOVSKY**

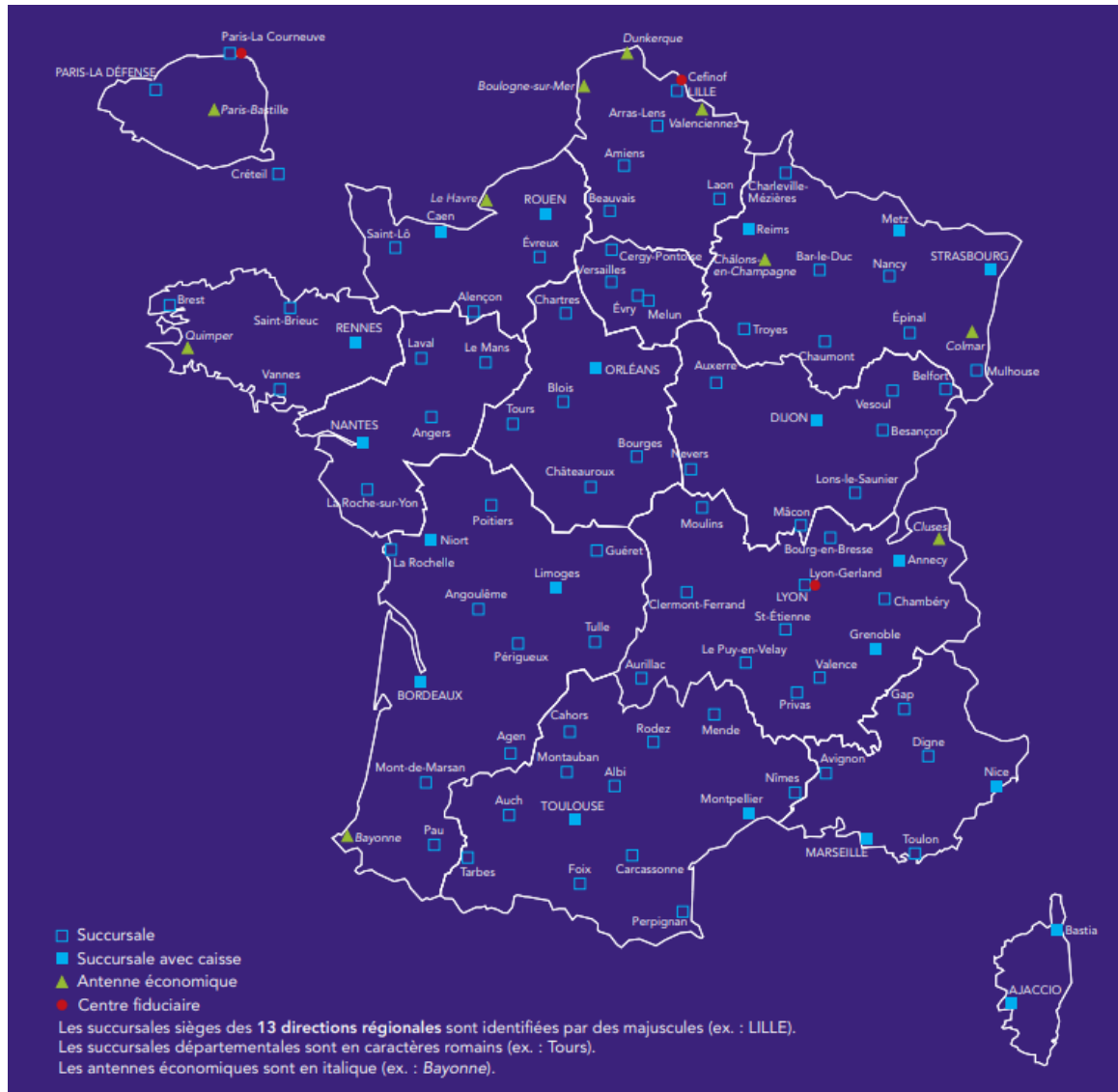
Médiateur national du crédit aux entreprises

Président de l'Observatoire du financement des entreprises

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

Quels différends ?	Une solution
➔ Dénonciation d'un découvert ou d'une ligne de financement	<h2>La médiation du crédit</h2> <p><b>Gratuit</b></p> <p><b>Confidentiel</b></p>  <p>The diagram shows a central figure (a man in a suit) at the top, connected by lines to four other figures (a woman, a man with glasses, a woman with sunglasses, and a man) arranged in a square around the text 'Chefs d'entreprise facilitez vos relations avec vos banques !'.</p>
➔ Refus de crédit (trésorerie, équipement, crédit-bail...)	
➔ Absence de réponse suite à une demande de crédit	
➔ Refus d'échelonnement ou de restructuration d'une dette	
➔ Refus ou non renouvellement de caution ou de garantie	

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

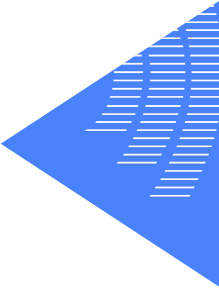


### Analyser

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

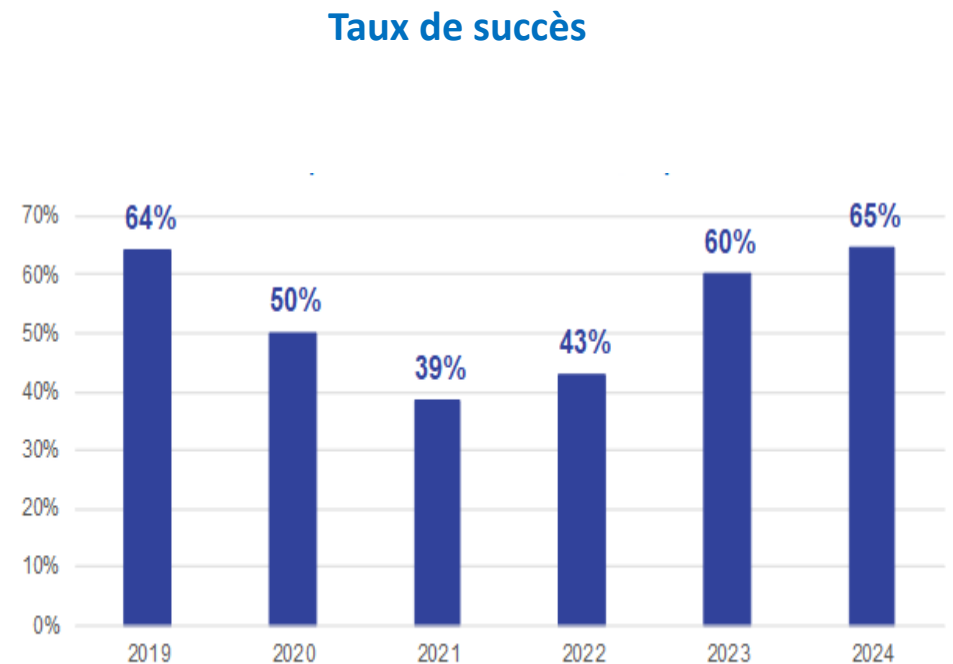
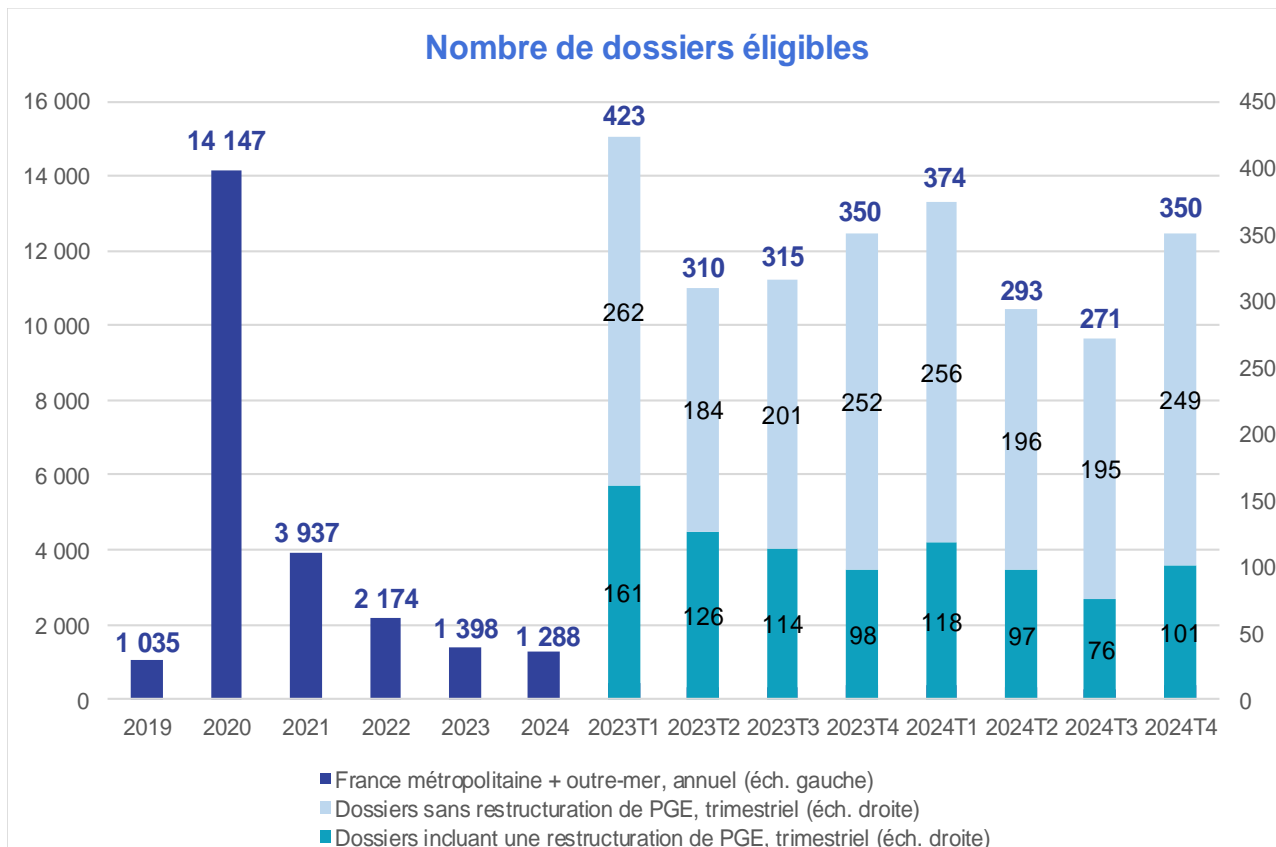
### **Pour bénéficier de :**

- 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		
	Ain	AURA	FR	Ain	Aura	FR	Ain	AURA	FR
GE	-	6,7 %	11,2 %	-	-	9,4 %	-	-	0,5 %
ETI	18,7 %	13,5 %	14,0 %	16 %	33 %	31,5 %	-	1,6 %	2,7 %
PME	54,0 %	50,8 %	46,6 %	31 %	34 %	34,3 %	3,3 %	3,0 %	2,9 %
TPE	26,8 %	28,8 %	27,4 %	34 %	34 %	36,0 %	5,3 %	5,0 %	5,1 %
Total	1,1 Mrd	17,3 Mrds	145 Mrds	29 %	32 %	31,6 %	3,2 %	3,2 %	3,2 %

Hors « divers »

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

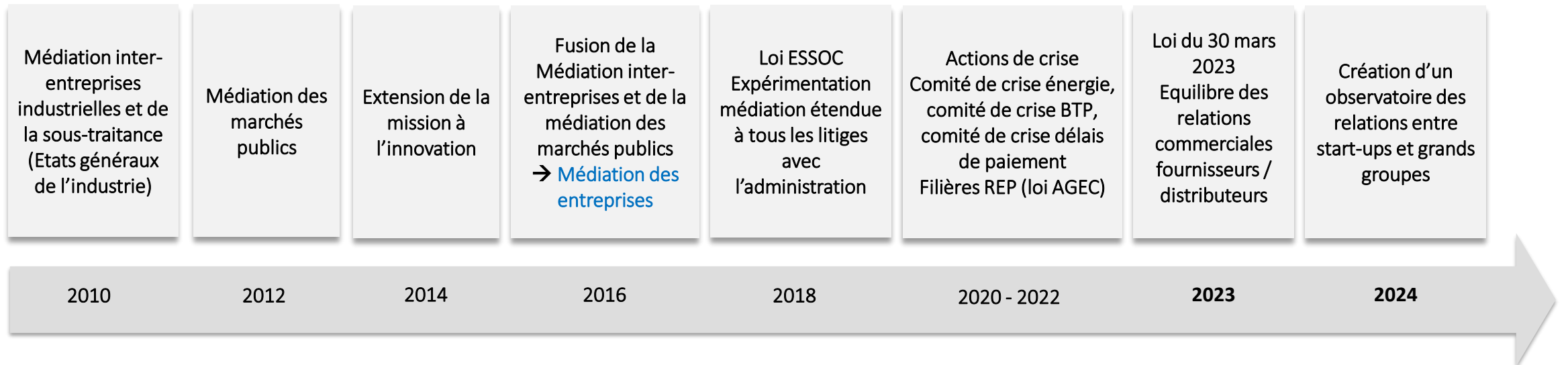
# Soutenir les entreprises

## La Médiation des entreprises

Pierre Pelouzet, Médiateur 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.

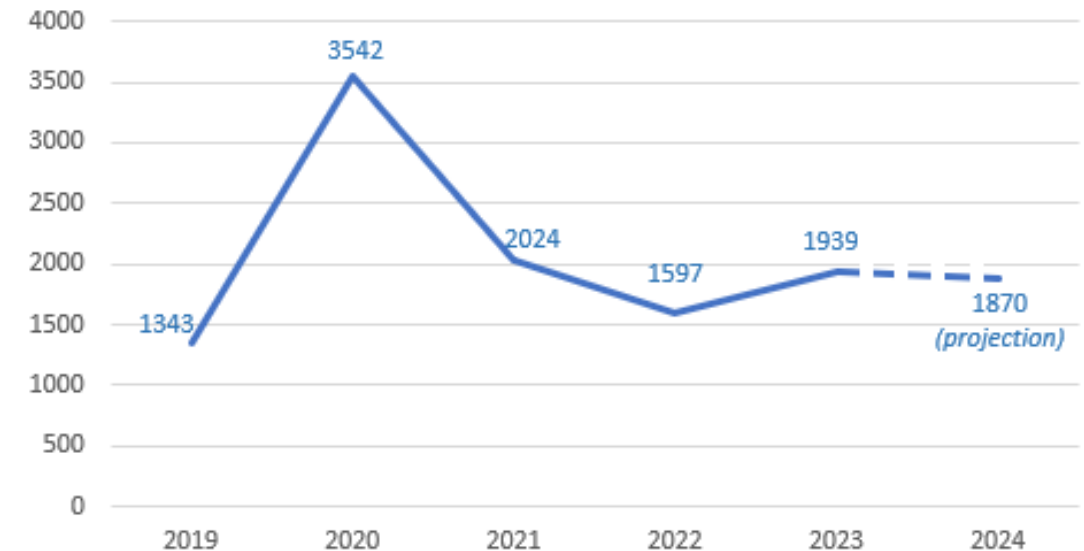
Demandez une  
médiation

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

## Une activité 2024 dans la continuité de 2023

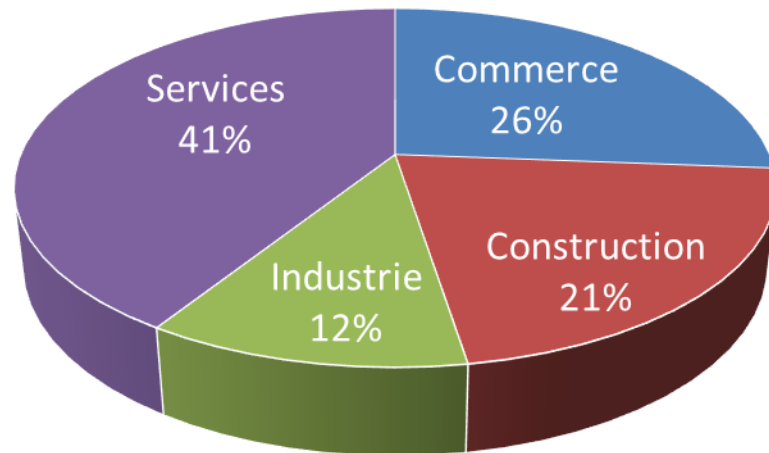
- 75% des saisines émanent d'entreprises < 25 salariés et 15% d'entreprises employant entre 25 et 49 salariés.
- Un rythme d'activité des 8 premiers mois qui se maintient au-dessus du niveau d'avant-crise, et au même niveau qu'en 2023 même si l'on constate une légère inflexion au 2<sup>ème</sup> quadrimestre.
- 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

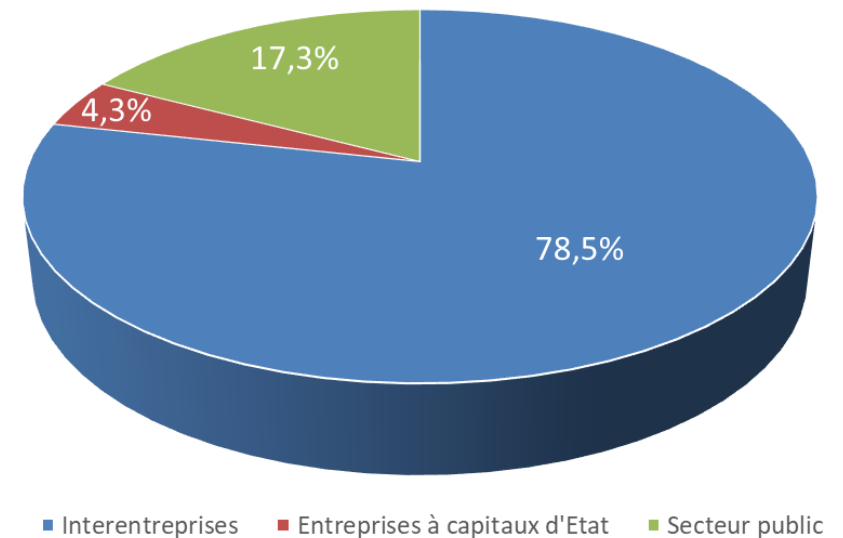


## Origine des saisines du médiateur des entreprises par secteur demandeur et par catégorie d'entités visées par ces demandes

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

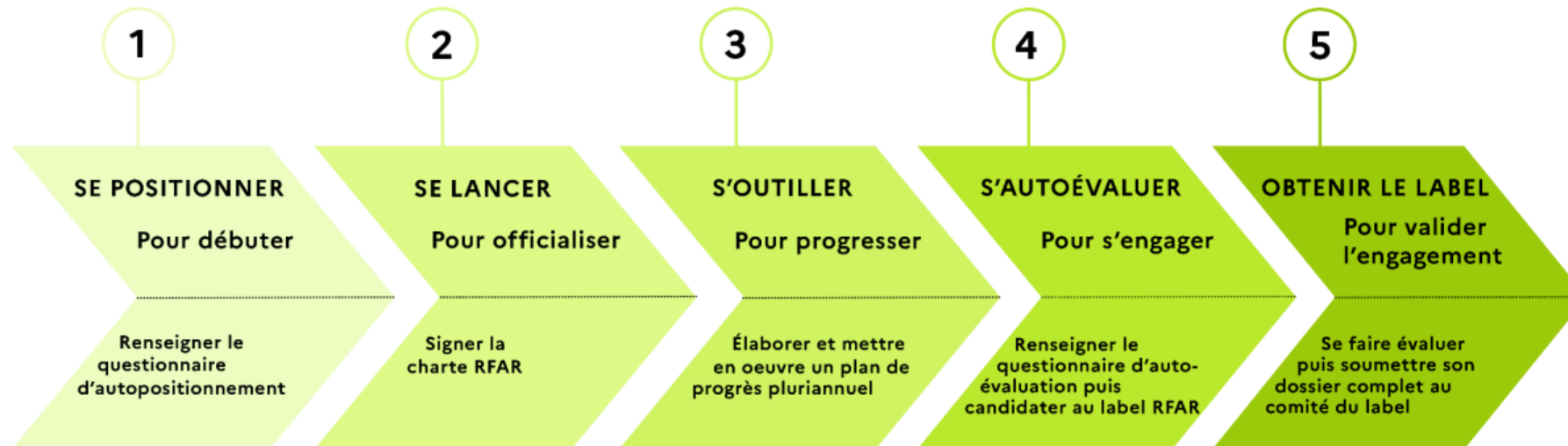
### Membres :

- 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.



# LE PARCOURS NATIONAL DES ACHATS RESPONSABLES



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