



# La mission des médiateurs sur l'accompagnement des entreprises

Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises

Frédéric Visnovsky, Médiateur national du crédit aux entreprises

Réunion de présentation de l'ERBP 2024-2025 à Ajaccio le 13 février 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 Conseillers-Entreprises (ex Place des 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

# 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](http://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](http://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

### La Médiation du crédit en 5 points



#### SA MISSION

Proposer aux chefs d'entreprise confrontés à des difficultés de financement bancaire ou à une réduction de garanties par un assureur-crédit, un **recours de proximité**, gratuit, confidentiel et rapide.



#### SES ATOUTS

Un accompagnement **individualisé** grâce à un traitement local du dossier.



#### SON RÉSEAU

**105 médiateurs** du crédit (directeurs départementaux de la Banque de France et des instituts d'émission en outre-mer).



#### ENTRER EN MÉDIATION

Le dépôt d'un dossier de médiation se fait uniquement via le site internet : <https://mediateur-credit.banque-france.fr>  
L'entreprise est contactée sous 48 heures par le médiateur du crédit de son département.



#### LE CENTRE D'APPEL

**3414 (numéro gratuit)**

permet au dirigeant de se renseigner et d'être mis en relation avec un conseiller bénévole « Tiers de confiance de la Médiation ».

<https://mediateur-credit.banque-france.fr>

**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

- 1 - En cas de refus ou dénonciation de financement ou de garantie, informer l'entreprise de la possibilité de recourir au médiateur du crédit
- 2 - Participer de bonne foi au processus de médiation
- 3 - Maintenir les lignes de financement de court et moyen terme et de garantie allouées aux entreprises
- 4 - Ne pas invoquer le respect du secret bancaire pour refuser de communiquer à la Médiation

#### Engagements de la médiation

- 1 - Strict respect des règles de confidentialité et du secret bancaire
- 2 - Fonder ses recommandations sur une analyse technique individuelle de chaque entreprise
- 3 - Ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifester un risque anormal
- 4 - Orienter vers les tribunaux de commerce lorsqu'elle estime qu'une procédure de prévention ou collective est plus adaptée

# 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**