

RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

2016-2020



RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2016
DE LA
MÉDIATION
DU
CRÉDIT





Monsieur le Président de la République,



J'ai l'honneur de vous adresser le rapport d'activité 2016 de la Médiation du crédit aux entreprises.

Sur les 1638 dossiers instruits et clos en 2016 par la Médiation du crédit, le taux de réussite s'est élevé à 64 %. Ainsi, 1048 entreprises employant près de 13000 personnes ont été confortées dans leur activité, et plus 180 M€ d'encours de crédit ont été débloqués. Globalement, les difficultés de financement sont en retrait, une offre de crédit relativement abondante couplée à une amélioration de la situation financière des entreprises conduisant à un tassement des saisines de la Médiation en 2016 (-7 % par rapport à 2015).

Du côté des banques, l'offre de crédit a continué d'être soutenue par la liquidité abondante résultant de la politique monétaire accommodante de la Banque centrale européenne. Ces évolutions transparaissent tout particulièrement au niveau des PME de plus de 10 salariés. En 2016, l'accès des PME au crédit reste, d'après la Banque de France, à des niveaux très élevés : 84 % d'entre elles ont obtenu totalement ou en grande partie les crédits de trésorerie demandés au 4^e trimestre tandis que 95 % ont pu obtenir les crédits d'investissement sollicités. Au total, la distribution globale des crédits délivrés par les banques aux PME a augmenté de 2,7 % au cours de l'année 2016 (+2,7 % pour les ETI).

Du côté des entreprises, la situation financière s'est à nouveau améliorée, soutenue notamment par la mise en œuvre du Pacte de responsabilité et la montée en puissance du CICE. Le taux de marge des entreprises a continué à se redresser tandis que les investissements ont notablement accéléré (+4,3 % en 2016 après +2,7 % en 2015). Parallèlement, le nombre de défaillances (sauvegardes, redressements ou liquidations judiciaires) a diminué de 8,3 %, en correspondance avec le fléchissement des saisines de la Médiation du crédit.

Pour autant, dans ce panorama globalement satisfaisant pour le financement des entreprises, des problématiques spécifiques sont à signaler :

- **Les TPE continuent de connaître un accès au crédit sensiblement moins aisé que les entreprises de plus grande taille.** Cet écart s'explique notamment par le fait qu'une part importante de TPE présente une structure financière déséquilibrée. En outre, le manque de temps consacré par les dirigeants de TPE au sujet du financement de l'activité et la faible présence de tableaux de bord permettant le suivi de la trésorerie sont des sujets bien identifiés par la Médiation du crédit. De façon plus générale, le manque d'anticipation des difficultés ainsi que des dysfonctionnements dans le dialogue entre banques et dirigeants de TPE expliquent un accès aux financements plus compliqué.

- **Les conditions d'octroi du crédit évoluent.** Si les nouvelles règles prudentielles – notamment Bâle 3 – ne semblent pas jusqu'ici avoir d'impact apparent sur les volumes de crédits distribués, les dirigeants font part d'évolution des conditions d'octroi qui ne sont pas sans effet sur la relation entreprise-banque : sentiment d'une exigence accrue de garanties ou de cautions personnelles, augmentation des apports personnels pour le financement d'une transmission, progression du cofinancement à partir de montants plus faibles, substitution entre contrat d'affacturage et découvert autorisé, moindres délégations d'accord au niveau des chargés de clientèle et renvoi plus fréquent des dossiers en comité de crédit...
- **Si le financement des actifs immobiliers et des équipements matériels pose globalement peu de problèmes, il convient d'être particulièrement vigilant sur l'investissement immatériel** (transition numérique, marketing...). Par nature, en matière de financement de l'immatériel, l'actif financé ne peut être mis en garantie pour sécuriser l'octroi du crédit, cela n'est potentiellement pas sans effet sur l'accès au financement. La transformation numérique constitue pourtant un défi majeur de ces prochaines années pour toutes les entreprises ; la Médiation du crédit est prête à les accompagner.
- **Les nouvelles sources alternatives de financement (fonds de dettes, placement privé, financement participatif, prêt interentreprises...) ne sont pas encore maîtrisées par l'ensemble des chefs d'entreprise.** Pour que ces sources représentent effectivement une alternative, il faudra que les dirigeants s'approprient mieux leurs modalités d'utilisation et leurs possibilités de combinaison avec un socle de financement bancaire. La Médiation du crédit a un rôle à jouer dans les efforts d'information à mener au niveau des chefs d'entreprise.
- **Les saisines de la Médiation reflètent une diversité des évolutions sectorielles.** Certains secteurs restent confrontés à des carnets de commandes peu garnis et à des perspectives incertaines, qui ne permettent pas encore de créer une dynamique vigoureuse de besoins en fonds de roulement et de projets d'investissement. Les saisines de la Médiation reflètent ainsi la persistance de difficultés dans des secteurs comme l'hôtellerie-restauration et le commerce de détail. En particulier, les équipes de la Médiation ont mis toutes leurs compétences au service de la filière du foie gras touchée par la grippe aviaire et la filière de la sidérurgie confrontée à des surcapacités mondiales de production.
- **À l'opposé de la tendance nationale, la Médiation du crédit a enregistré une hausse des saisines dans certaines régions.** En particulier, l'année 2016 s'est caractérisée en Île-de-France par une hausse significative des dépôts de dossiers (+10 %). Les causes de cette divergence résident dans des événements marquants qui ont plus spécifiquement impacté la région : le contrecoup des attentats de novembre 2015, les mouvements sociaux et, dans une moindre mesure, les intempéries du printemps 2016. Dans ce contexte, le secteur du tourisme a été fortement touché à Paris et dans la petite

couronne, mais aussi l'activité des taxis subissant de surcroît la concurrence des VTC. Dispositif souple et réactif, la Médiation du crédit s'adapte à la diversité du tissu économique français.

L'Observatoire du financement des entreprises que j'ai l'honneur de présider continue d'être le lieu réunissant toutes les parties prenantes, du monde entrepreneurial comme du monde financier, pour élaborer des propositions consensuelles et innovantes. En juillet 2016, l'Observatoire a publié son rapport sur la lisibilité des tarifs des produits de financement utilisés par les TPE, avec des réalisations concrètes (réalisation de glossaires, mise en place d'une nouvelle présentation des plaquettes tarifaires, création d'un nouveau service d'information récapitulant de façon agrégée les frais annuels payés).

En décembre 2016, le rapport portant sur le financement de la transmission des TPE et PME a permis d'établir un diagnostic sur les différents aspects financiers de la transmission et d'explorer de nouvelles pistes de renforcement de la transmission-reprise.

Enfin, l'Observatoire continue ses travaux sur la situation financière des PME/TPE et sur le financement de l'immatériel.

Je puis vous assurer, Monsieur le Président de la République, que la Médiation du crédit est pleinement mobilisée en faveur du financement de nos entreprises, et vous prie de croire en l'assurance de ma plus haute considération.



FABRICE PESIN

MÉDIATEUR NATIONAL DU CRÉDIT



**MICHEL
SAPIN,**
MINISTRE DE
L'ÉCONOMIE
ET DES
FINANCES

La Médiation du crédit est essentielle pour accompagner le développement de nos entreprises. Face aux difficultés que peuvent connaître les acteurs économiques, le Médiateur, son équipe et l'Observatoire du financement des entreprises ont su prendre toute leur place pour améliorer les conditions de financement.

Le soutien au financement des entreprises était une des priorités du Gouvernement. Depuis 2012, la situation s'est nettement améliorée sur ce front, notamment grâce à l'action de la Médiation du crédit. Au cours de la dernière année, 61 % des dossiers soumis ont ainsi été résolus et près de 183 millions d'euros de crédit ont été débloqués.

Deux chantiers d'importance ont plus particulièrement été conduits durant l'année écoulée : celui de la lisibilité des tarifs des produits bancaires utilisés par les TPE-PME et celui du financement de la transmission des TPE-PME, qui ont donné lieu à deux rapports de qualité.

En ce qui concerne le premier chantier, il était primordial d'agir et de soutenir plus particulièrement les plus petites entreprises. En effet, les TPE ne se finançaient pas toujours avec les produits qui convenaient le mieux à leurs besoins. Plusieurs mesures concrètes ont donc été prises afin notamment d'améliorer les terminologies et l'information des dirigeants.

Sur le second, le rapport de l'Observatoire a permis d'établir un diagnostic précis sur l'état de la transmission d'entreprises en France et de proposer des pistes pour améliorer l'accès à l'écosystème du financement. Il s'agit aussi de préparer l'avenir car c'est plus de 600 000 transmissions qui sont attendues dans les dix prochaines années.

Ces travaux révèlent la richesse de l'activité de la Médiation du crédit, utile pour la reprise de notre économie et le soutien à toutes les entreprises.



**FRANÇOIS
VILLEROY
DE GALHAU,**
GOUVERNEUR
DE LA BANQUE
DE FRANCE

La Médiation du crédit constitue l'un des axes forts des Services à l'économie rendus par les directions départementales de la Banque de France. Avec la Stratégie monétaire et la Stabilité financière, ces Services à l'économie structurent les missions de notre banque centrale.

La Médiation du crédit place les succursales de la Banque de France, et plus particulièrement les directeurs départementaux qui ont la responsabilité de l'animer, au cœur de l'économie réelle, en prise directe avec les entreprises, principale source de création de valeur dans notre pays.

Je me réjouis d'observer qu'en 2016, près de 3 000 chefs d'entreprise ont bénéficié de ce dispositif qui a permis, dans plus de 60 % des cas, d'aboutir à une solution satisfaisante pour les intéressés et leurs partenaires bancaires. Cette ouverture vers les entreprises, et notamment les PME, est dans les gènes de la Banque de France. En 2016, elle a connu un développement supplémentaire avec l'identification, dans chacune de nos succursales, de « correspondants TPE » chargés d'accueillir, d'écouter et d'orienter les très petites entreprises vers les dispositifs d'aide les plus appropriés à leur situation avec la neutralité, l'expertise et la confidentialité qui fondent toutes nos actions. En ce début 2017, s'ouvre un nouveau service de diagnostic en ligne de la situation des entreprises (OPALE) dont l'intérêt sera certainement apprécié des PME.

TEMPS FORTS 2016

JANVIER



Intervention de la Médiation du crédit au colloque « Financement des TPE » à la Banque de France

FÉVRIER



Participation de la Médiation du crédit au Salon des entrepreneurs

MARS



Publication du rapport d'activité 2015 de la Médiation

AVRIL



Mobilisation de la Médiation du crédit pour la sidérurgie française

MAI



Déplacement du Médiateur national dans la région Occitanie

JUN



Signature de la convention de partenariat Médiation du crédit/Conférence générale des juges consulaires

JUILLET



Remise du rapport de l'OFE sur la lisibilité des tarifs des produits de financement utilisés par les TPE

SEPTEMBRE



Sortie de la nouvelle lettre d'information de la Médiation du crédit

OCTOBRE



Audition de Fabrice Pesin par le Conseil économique et social et environnemental

DÉCEMBRE



Remise du rapport de l'OFE sur le financement de la transmission TPE et PME

NOVEMBRE



Sortie du guide « L'Assurance-crédit pour tous »

EN 2016

2 780

ENTREPRISES

ont saisi le
Médiateur
du crédit

1 884

DOSSIERS

ont été acceptés
(68% des dossiers
déposés)

1 638

DOSSIERS

ont été instruits
et clos

1 048

ENTREPRISES

ont été confortées
dans leur activité

183 M€

**DE CRÉDITS
DÉBLOQUÉS**

(hors écrasement
de dettes)

12 768

EMPLOIS

ont été préservés

64%

**DE MÉDIATIONS
RÉUSSIES**

CHIFFRES - CLÉS

51 166

ENTREPRISES

ont saisi le
Médiateur
du crédit

40 193

DOSSIERS

ont été acceptés
(79% des dossiers
déposés)

35 106

DOSSIERS

ont été instruits
et clos

21 561

ENTREPRISES

ont été confortées
dans leur activité

6,4 Mde€

**DE CRÉDITS
DÉBLOQUÉS**

(hors écrasement
de dettes)

392 402

EMPLOIS

ont été préservés

61%

**DE MÉDIATIONS
RÉUSSIES**

**CUMUL
2008-2016**



MÉDIATION : RÉSULTATS ET TENDANCES 2016

1.1	La Médiation du crédit : une mission en évolution	12
1.2	L'environnement économique et financier en 2016	14
1.3	Pourquoi et comment saisir la Médiation du crédit ?	16
1.4	Une difficulté peut en cacher une autre	18
1.5	Le rôle du médiateur du crédit décrypté	20
1.6	L'activité de la Médiation du crédit en 2016	22
1.7	Venir en aide aux secteurs en difficulté	24
1.8	Les TPE en médiation en 2016, enjeux et santé	26



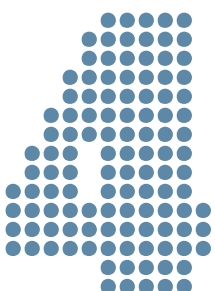
CRÉER DU LIEN, GUIDER ET EXPLIQUER

2.1	Une assistance téléphonique pour les chefs d'entreprise	30
2.2	Une présence digitale renforcée	32
2.3	L'assurance-crédit décryptée grâce à un nouveau guide	34
2.4	Renforcer la pédagogie via le partenariat	36
2.5	Le retour d'expérience d'un Tiers de confiance	38



L'ÉCONOMIE RÉGIONALE EN 2016

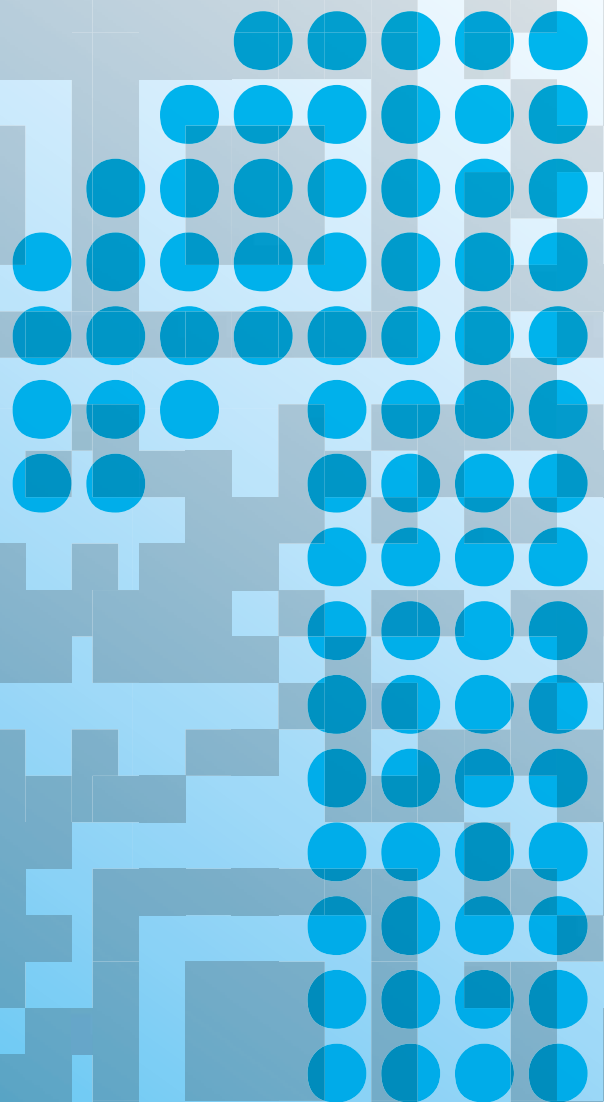
3.1	Mieux comprendre les évolutions régionales	42
3.2	Auvergne - Rhône-Alpes	44
3.3	Bourgogne - Franche-Comté	45
3.4	Bretagne	46
3.5	Centre - Val de Loire	47
3.6	Corse	48
3.7	Grand Est	49
3.8	Hauts-de-France	50
3.9	Île-de-France	51
3.10	Normandie	52
3.11	Nouvelle Aquitaine	53
3.12	Occitanie	54
3.13	Pays de la Loire	55
3.14	Provence - Alpes - Côte d'Azur	56
3.15	Guadeloupe	57
3.16	Guyane	58
3.17	Martinique	59
3.18	Réunion	60



L'OBSERVATOIRE DU FINANCEMENT EN 2016

4.1	Un pôle d'expertise au service de l'économie	62
4.2	Améliorer la lisibilité des tarifs des produits de financement	64
4.3	Faciliter le financement de la transmission des TPE et PME	68
4.4	Les enjeux de financement pour les TPE ET PME	70

MÉDIATION: RÉSULTATS ET TENDANCES 2016



LA MÉDIATION DU CRÉDIT : UNE MISSION EN ÉVOLUTION

Création

Créée en octobre 2008 par le Président de la République pour s'assurer que les banques continuent de financer l'économie pendant la crise financière.

Mission

Ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement : 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.

Étendue

Conduite localement par 105 médiateurs du crédit territoriaux qui sont les directeurs départementaux de la Banque de France en métropole et les directeurs d'agence des instituts d'émission en Outre-mer.

Gouvernance

Placée auprès du ministre de l'Économie et des Finances et pilotée au niveau national par le Médiateur national du crédit, Fabrice Pesin qui a été nommé par décret du Président de la République le 7 janvier 2015.

Fonctionnement

Deux accords-cadres définissent le cadre d'intervention et de collaboration entre les équipes de la Médiation du crédit et les établissements financiers pour le traitement des dossiers en médiation :

- ▣ **L'Accord de place** établi entre l'État, la Médiation du crédit, la Banque de France, les instituts d'émission d'Outre-mer, la Fédération bancaire française (FBF) et, depuis avril 2015, l'Association française des sociétés financières (ASF).

- ▣ **La convention d'assurance-crédit** établie entre la Médiation du crédit, la Fédération française des assurances (FFA) et les principales compagnies d'assurance-crédit.

Par ailleurs, la Médiation du crédit a signé avec l'association Financement participatif France une convention de partenariat visant à utiliser pleinement les potentialités du financement participatif pour aider les TPE et PME françaises à surmonter des difficultés de financement.

Évolution

Placée au cœur des problématiques de financement des entreprises, la Médiation du crédit est également devenue un pôle d'expertise à travers :

- ▣ **L'Observatoire du financement des entreprises** qui analyse la santé et l'accès au financement des entreprises françaises et présente ses conclusions et recommandations dans des rapports qui sont régulièrement remis au gouvernement par le Médiateur national du crédit, président de l'Observatoire.
- ▣ **Les déplacements réguliers du Médiateur national du crédit** sur le terrain qui lui permettent de suivre de près la situation financière des entreprises et l'évolution de la conjoncture au niveau départemental et régional.

Par ailleurs, la Médiation du crédit joue un rôle de pédagogie auprès des chefs d'entreprise en matière de gestion financière. À travers des articles, guides pratiques et interventions lors de nombreux salons, tables rondes et conférences sur le terrain, elle participe à faire évoluer les pratiques en sensibilisant les chefs d'entreprise aux différentes modalités de financement et aux bons réflexes à adopter.





L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET FINANCIER EN 2016

La conjoncture a été dominée par la poursuite du développement de l'offre de crédit, résultant d'une politique commerciale soutenue de la part des banques et de la politique monétaire très accommodante de la Banque centrale européenne.

Le redressement des taux de marge, découlant de la montée en charge du CICE et de la baisse du prix de l'énergie, a permis par ailleurs une reprise de l'investissement des entreprises (+4,3 %)¹, soutenue par la mesure fiscale de suramortissement. Les perspectives de demande ont toutefois été insuffisamment dégagées pour permettre un rebond plus marqué.

À fin décembre, les encours de crédits aux sociétés non financières augmentent de +4,9 % en glissement annuel², sous l'effet de l'accélération de la croissance des crédits à l'investissement (+4,5 %), notamment de leur composante « équipement » (+5,1 %), et du maintien d'une hausse élevée des crédits de trésorerie (+6,9 %). En termes de crédits mobilisés, les concours alloués aux PME (+2,7 %) progressent au même rythme que les financements d'entreprises de taille intermédiaire (+2,7 %)³.

Mesuré par la Banque de France auprès de ses échantillons d'entreprises à fin décembre, l'accès au crédit bancaire demeure très large⁴. 84 % des PME obtiennent totalement ou en grande partie les crédits de trésorerie souhaités, alors que 95 % voient leurs demandes de crédits d'investissement satisfaites. Même si elle apparaît légèrement meilleure que l'année précédente, la distribution du crédit s'établit néanmoins toujours à des niveaux plus faibles pour les TPE en moyenne (70 % pour les crédits de trésorerie et 85 % pour les crédits d'investissement).

1.2

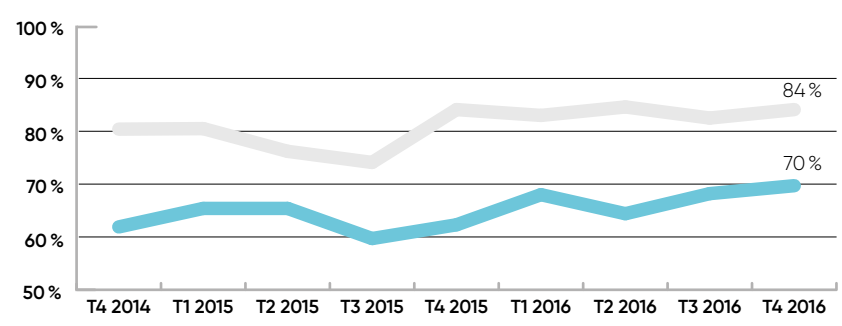
1. « Comptes nationaux trimestriels au 4^e trimestre 2016, première estimation », INSEE.
2. « Crédits aux sociétés non financières, décembre 2016 », Banque de France.
3. « Crédits par taille d'entreprises, décembre 2016 », Banque de France.
4. « Enquête auprès des entreprises sur leur accès au crédit en France, 4^e trimestre 2016 », Banque de France.



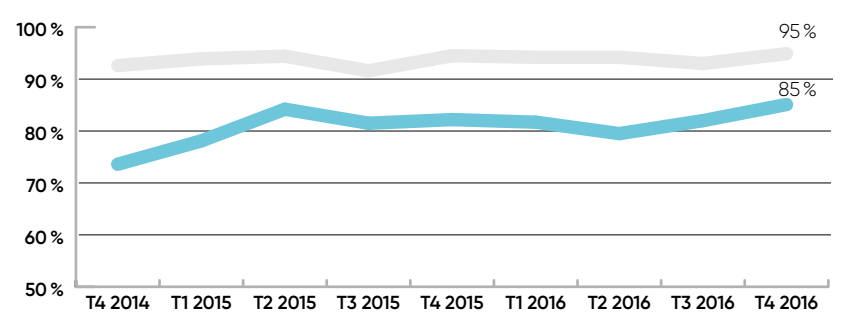
médiation : résultats et tendances 2016

Sur le plan des défaillances, 2016 marque un net retournement de tendance. Le nombre d'ouvertures de procédures collectives baisse de 8,3 % par rapport à 2015⁵ et retombe sous le seuil des 58 000 pour la première fois depuis 2008. En dépit de tensions dans certaines branches du commerce et des services, tous les secteurs d'activités (sauf l'agriculture) et toutes les catégories d'entreprises voient leur situation globalement s'améliorer. En particulier la sinistralité recule fortement pour les PME de 10 à 50 salariés (-17,4 %). Mais une diminution moins sensible est observée pour les TPE (-7,6 %), qui demeurent plus fragiles financièrement dans l'ensemble.

OBTENTION DE NOUVEAUX CRÉDITS DE TRÉSORERIE PAR LES TPE ET LES PME



OBTENTION DE NOUVEAUX CRÉDITS D'INVESTISSEMENT PAR LES TPE ET LES PME



— PME — TPE

Source : Banque de France

5. « Bilan 2016 des défaillances et sauvegardes d'entreprises en France », Altares.





POURQUOI ET COMMENT SAISIR LA MÉDIATION DU CRÉDIT ?

LE TOP 5 DES MOTIFS DE SAISINE

- 1 Une dénonciation de découvert ou autre ligne de crédit
- 2 Un refus de rééchelonnement d'une dette
- 3 Un refus de crédit (trésorerie, équipement, crédit-bail...)
- 4 Un refus de caution ou de garantie
- 5 Une réduction des garanties par un assureur-crédit

LES 5 AVANTAGES DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT

- 1 Un service gratuit et confidentiel
- 2 Un premier contact avec un médiateur du crédit dans les 48 heures suivant le dépôt d'un dossier de médiation
- 3 Un maintien de ses concours bancaires existant pendant la durée de la médiation
- 4 Une expertise sur mesure
- 5 Un traitement local de son dossier



LES 5 ÉTAPES DE LA SAISINE

1

L'entreprise :

- Remplit le dossier en ligne à l'aide du tutoriel
- Joint ses documents comptables au format électronique
- Peut se faire accompagner de son expert-comptable/ tiers de confiance

2

Le Médiateur du crédit :

- Contacte le dirigeant dans les 48 heures
- Vérifie la recevabilité de la demande

3

Les établissements financiers

- Bénéficient d'un délai de 5 jours ouvrés pour revoir leurs positions.
- Informent le médiateur de leur décision de maintenir ou non leur position.

4

Le Médiateur du crédit :

- Contacte chaque établissement pour identifier et résoudre les points de blocage.
- Consulte si besoin d'autres acteurs financiers

5

Le Médiateur du crédit :

- Propose des solutions concertées et adaptées aux besoins de l'entreprise
- Informe l'entreprise des solutions envisagées

UNE DIFFICULTÉ PEUT EN CACHER UNE AUTRE

Derrière toute difficulté de financement se cache souvent une autre difficulté, dont l'origine peut se trouver dans une erreur de gestion de la part du chef d'entreprise, un aléa de la vie d'entreprise, ou une combinaison des deux.

Aucune entreprise n'est à l'abri d'une mauvaise passe conjoncturelle ou d'une erreur de gestion, voire d'un rebond d'activité qui augmente de façon soudaine ses besoins de financement. Le tout est d'agir rapidement. Un seul conseil aux dirigeants d'entreprise : en parler le plus en amont possible à son banquier afin d'examiner avec lui les éventuelles options et marges de manœuvre. C'est au chef d'entreprise de convaincre – le cas échéant avec l'aide de la Médiation du crédit – ses partenaires bancaires et les assureurs-crédit qu'il est en capacité de surmonter cette difficulté.

Les aléas de la vie d'entreprise :

- ▣ Un chantier qui tourne mal
- ▣ Un client qui fait défaut ou qui ne respecte pas les délais de paiement
- ▣ Une dévitalisation du centre-ville ou des travaux publics de longue durée devant un commerce
- ▣ Un changement des habitudes des modalités d'achat des consommateurs
- ▣ Une baisse d'activité dans son secteur lié à une mauvaise conjoncture
- ▣ L'arrivée sur le marché de nouveaux acteurs
- ▣ Un nouveau chargé de clientèle qui connaît moins bien son secteur d'activité

1.4

témoignage

Avec + 4,9 % de crédits sur un an, le financement des entreprises et des PME est la première priorité stratégique des banques françaises. Attentives à améliorer leur relation avec les TPE/PME, les banques ont pris des engagements en juillet 2016, dont un rendez-vous annuel systématique.

Se connaître est essentiel pour bâtir la confiance.

Pour être efficace, le dialogue doit être fondé sur des informations transparentes. L'entrepreneur et son banquier peuvent partager l'analyse de l'activité, le plus en amont des opportunités de développement, voire, parce que cela arrive aussi, des difficultés, et ainsi rechercher ensemble les solutions de financement.



MARIE-ANNE BARBAT-LAYANI

DIRECTRICE GÉNÉRALE,
FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF)

Une gestion financière perfectible :

- ▣ Une communication insuffisante avec son banquier
- ▣ L'utilisation des lignes de crédit à court terme pour financer des investissements
- ▣ Des fonds propres nuls ou négatifs
- ▣ Une mauvaise appréciation de ses besoins en fonds de roulement
- ▣ Un business plan peu étayé
- ▣ Des dépassements du plafond de découvert trop fréquents
- ▣ Un taux d'endettement trop élevé

LE RÔLE DU MÉDIATEUR DU CRÉDIT DÉCRYPTÉ



Entretien avec Dominique Calvet

Médiateur départemental dans l'Essonne

En quoi consiste le rôle d'un médiateur départemental du crédit ?

Mon rôle consiste à aider les entreprises à résoudre les difficultés qu'elles rencontrent avec leurs partenaires bancaires ou les assureurs-crédit, pour financer leur activité professionnelle.

Pour ce faire, dans un premier temps, je dois m'assurer que l'entreprise est viable et que la demande de son dirigeant est légitime et justifiée. Il faut ensuite réfléchir et proposer des solutions de financement pérennes et acceptables pour l'entreprise et ses partenaires financiers. Le tout est d'assurer un juste équilibre qui permet de conforter l'entreprise dans la poursuite de son activité, sans pour autant faire courir un risque anormal ou injustifié à la banque concernée. La Banque de France est connue comme légitime dans ce rôle par l'ensemble des réseaux bancaires, qui sont nos interlocuteurs naturels et, par le monde de l'entreprise que nous connaissons bien.

Comment agissez-vous dès réception d'un dossier de médiation ?

Un suivi quotidien des dossiers de médiation de notre département est effectué par une équipe dédiée de quatre personnes. Dès la réception d'un dossier de médiation, il est immédiatement attribué à un membre de l'équipe, y compris moi-même et mon adjoint. Le back-office appelle le dirigeant de l'entreprise dans les 48 heures suivant sa saisine pour vérifier que son dossier est bien éligible et pour en savoir plus. La banque de l'entreprise est ensuite informée de l'entrée en médiation de son client. Pour pouvoir dresser un diagnostic complet de la situation de l'entreprise, nous fixons un rendez-vous avec le dirigeant qui dure généralement une heure, en lui demandant d'apporter des informations supplémentaires sur son entreprise et sa situation comptable (dernier bilan, situation intermédiaire, plan de trésorerie...).

Dans beaucoup de cas, il suffit de fournir notre analyse et nos préconi-

médiation : résultats et tendances 2016

sations avec ces documents supplémentaires à la banque pour qu'elle change d'avis et accepte de financer l'entreprise ou de trouver une solution d'amortissement du prêt. S'il y a un blocage, nous réunissons les deux parties afin d'échanger ensemble sur les possibles solutions, nous pouvons aussi rechercher d'autres partenaires financiers avec l'accord de l'entreprise.

Pour les dossiers sensibles, comment parvenez-vous à convaincre le banquier de changer d'avis ?

Les dossiers très compliqués sont plutôt minoritaires mais ils demandent une forte implication de la part de la Médiation du crédit ! Pour certains, à enjeux particuliers, nous travaillons en lien avec l'équipe nationale. Pour convaincre une banque de financer une entreprise, nous devons d'abord être convaincus de sa viabilité. Pour cela nous examinons de près l'intégralité des éléments comptables et différentes solutions de financement. Parfois nous demanderons au dirigeant ou aux actionnaires d'apporter plus de capital à l'entreprise ou nous chercherons d'autres partenaires financiers. Si nous estimons que l'entreprise a bien un avenir, nous l'aidons à élaborer un business plan lisible et stratégique. La banque aura alors un maximum de visibilité sur son activité et sa capacité de rembourser le crédit. Il s'agit d'un travail de fond et d'analyse financière que les banques elles-mêmes, faute de temps ou de moyens, peuvent difficilement mener. C'est toutefois un travail qui permet de changer la donne et, dans beaucoup de cas, de sauver l'entreprise.

LES ÉQUIPES
DE LA MÉDIATION
DU CRÉDIT

FABRICE PESIN

Médiateur national du crédit

LE COMITÉ D'ORIENTATION

définit la stratégie de la Médiation du crédit

L'ÉQUIPE NATIONALE

traite les dossiers à enjeux et intervient en support des équipes locales

**105 MÉDIATEURS TERRITORIAUX
(BANQUE DE FRANCE ET IEDOM-IEOM)**

traitent les dossiers au plus près des entreprises sur le terrain

**LES CHARGÉS DE RELATIONS CLIENTS
DE LA PLATE-FORME TÉLÉPHONIQUE**

répondent aux questions des appelants au numéro d'assistance et les orientent si besoin, vers un Tiers de confiance

**1200 TIERS DE CONFIANCE
DE LA MÉDIATION**

conseillent bénévolement les chefs d'entreprise



L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT EN 2016

Sous l'effet d'un environnement économique et financier plus favorable aux entreprises, l'activité de la Médiation du crédit a légèrement reculé en 2016.

Sur les 2 780 dossiers déposés par les entreprises (contre 2 990 en 2015), la Médiation en a accepté 1 884 (contre 2 086 en 2015) ; soit un taux d'éligibilité de 68 %, comparable à celui de 2015. Les cas d'inéligibilité correspondent pour l'essentiel à des sociétés réorientées vers les procédures judiciaires en raison de leurs difficultés financières trop avancées.

Parmi les motifs de saisine, la dénonciation des concours bancaires de court terme reste largement prédominante et le taux de médiations réussies, qui augmente de + 2 points par rapport à 2015, s'établit à 64 %. Dans l'ensemble 1 048 entreprises, employant près de 12 800 personnes, ont été confortées et 183 M€ d'encours de crédits ont pu être renouvelés ou débloqués. La part de TPE dans les saisines (85 %) conduit à intervenir sur des besoins de financement toujours plus réduits (175 k€ en moyenne).

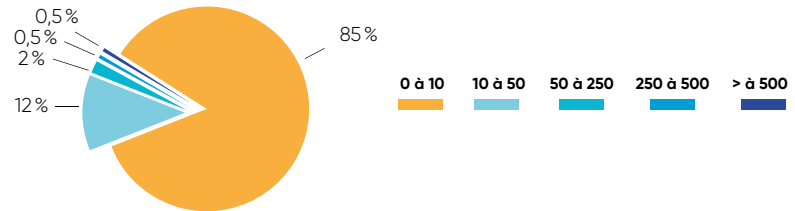
Par rapport à 2015, le profil sectoriel des entreprises qui ont recours à la Médiation est peu modifié. Les services (43 % des dossiers déposés) et le commerce (25 %) demeurent les principaux secteurs d'intervention. Dans les services, l'hébergement et la restauration (12 %), ainsi que les transports et l'entreposage (6 %), voient leurs parts augmenter du fait de leurs difficultés particulières. L'industrie (11 %) et la construction (15 %) pèsent moins mais sont toujours un peu surreprésentées par rapport à la démographie des entreprises. L'agriculture reste une branche d'activité marginale, dont le poids (6 %) se maintient.

D'un point de vue géographique, on observe une progression des parts de l'Île-de-France et des Hauts-de-France dans les saisines (atteignant respectivement 10 % et 20 % du total). Les régions Nouvelle Aquitaine (12 %), Occitanie (9 %) et Paca (9 %), baissent un peu en proportion, tout en conservant un poids conforme à leur place dans le tissu économique national. Sur le reste du territoire, la stabilité prévaut, notamment dans les zones touristiques et les anciens bassins industriels (parties des régions Auvergne - Rhône Alpes, Bourgogne - Franche-Comté et Grand Est).

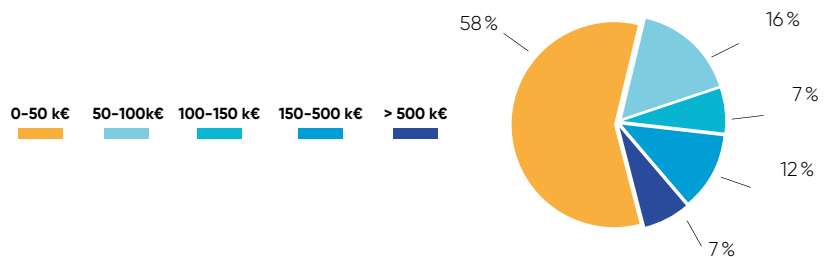
1.6

médiation : résultats et tendances 2016

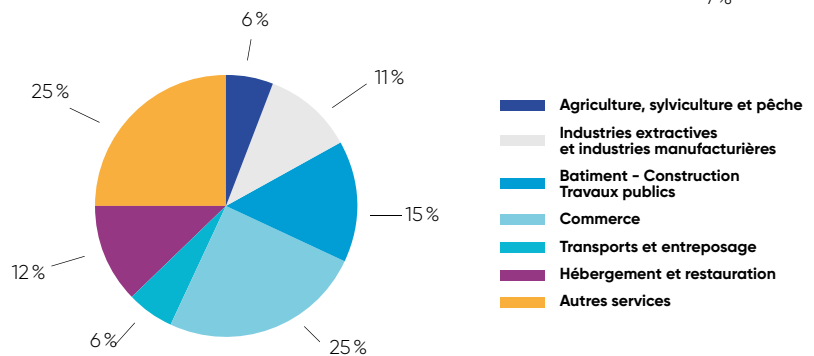
TYPOLOGIE DES ENTREPRISES PAR TAILLE



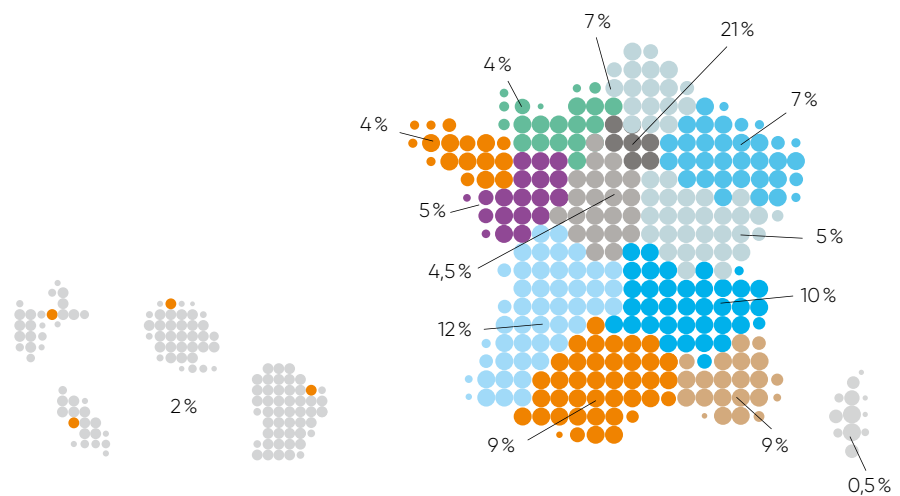
TYPOLOGIE DES ENTREPRISES PAR MONTANT D'ENCOURS



TYPOLOGIE DES ENTREPRISES EN MÉDIATION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



RÉPARTITION RÉGIONALE DES SAISINES EN 2016



VENIR EN AIDE AUX SECTEURS EN DIFFICULTÉ

Outre son rôle d'appui aux entreprises en difficulté de financement, la Médiation du crédit est régulièrement appelée par les pouvoirs publics, à intervenir auprès des secteurs d'activité en difficulté. En 2016, elle a été amenée à intervenir sur plusieurs secteurs spécifiques.

Les chauffeurs de taxi...

À la suite des manifestations du début d'année 2016 qui ont conduit aux mesures d'urgence comme la mise en place d'un guichet unique pour les artisans taxi rencontrant des difficultés pour le paiement de leurs échéances fiscales et sociales, le gouvernement a souhaité renforcer le positionnement de la Médiation du crédit sur ce secteur. Malgré des difficultés financières croissantes, peu de dossiers avaient été jusqu'ici traités par la Médiation du crédit, les chauffeurs ayant des difficultés à évoquer leurs problèmes financiers et à demander de l'aide. Lors d'une réunion début juin entre le Médiateur national et des adhérents de l'Union nationale des Taxis, plusieurs dispositifs ont émergé pour promouvoir avec une plus grande efficacité ce service : sensibilisation des médiateurs départementaux aux problématiques des artisans taxi, réalisation d'une fiche pratique dédiée sur le site internet de la Médiation du crédit et mise en place d'actions ciblées de communication.

La filière du foie gras...

Créé par l'État, la Région Nouvelle Aquitaine et la Chambre régionale d'agriculture, le comité de suivi de la crise aviaire – auquel participe la Médiation du crédit – a pour but d'amortir l'impact sur les entreprises de l'adoption des mesures sanitaires qui entraînent quatre mois d'arrêt de la production pour enrayer l'épidémie de grippe aviaire. Tout le problème a consisté à concilier l'impact financier de l'arrêt des entreprises, le versement des aides promises et la préparation du redémarrage de la production à partir du mois d'août. La Médiation du crédit a joué un rôle important dans l'aménagement des prêts, l'obtention de facilités de trésorerie et les discussions avec les assureurs-crédit.

La filière sidérurgique...

Le Médiateur national du crédit a participé le 12 avril 2016 au comité stratégique de la filière des industries extractives et de première transformation où le ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique a réaffirmé son engagement à faire face à la situation difficile de la sidérurgie confrontée à des surcapacités de production massives au niveau mondial et à une demande décroissante, qui aboutissent à une chute des prix et des pratiques concurrentielles parfois déloyales. Le Comité a appelé à une forte mobilisation de la Médiation du crédit sur le secteur sidérurgique. À cet effet, le Médiateur national a invité les entreprises qui connaissent des difficultés de financement bancaire ou qui subissent une réduction de garanties par un assureur-crédit à saisir au plus vite la Médiation du crédit. En outre, Fabrice Pesin a pris dans le cadre de ce comité l'initiative du lancement d'un nouveau guide pratique à destination des chefs d'entreprise, « L'assurance-crédit pour tous », en coopération avec la Fédération française de la distribution des métaux (FFDM), l'Alliance des minerais, minéraux et métaux (A3M), la Fédération des industries mécaniques (FIM).

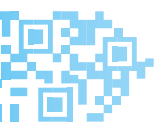
témoignage

Les chambres de métiers et de l'artisanat orientent les artisans vers la Médiation notamment pour les aider à surmonter les difficultés liées à l'accès aux crédits de trésorerie ou d'investissement, ainsi qu'aux délais de paiement. Dans une situation économique encore fragilisée, les entreprises artisanales ont, au travers de la Médiation du crédit, un interlocuteur efficace pour les aider à trouver une solution dans les situations de blocage face aux banques.



BERNARD STALTER

PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE PERMANENTE
DES CHAMBRES DES MÉTIERS ARTISANALES
(APCMA)



LES TPE EN MÉDIATION EN 2016, ENJEUX ET SANTÉ

Depuis 2008, les TPE représentent une part croissante de l'activité de la Médiation, passant de 79 % de l'ensemble des dossiers traités en 2008-2009 à 85 % en 2016. Cette évolution est liée à plusieurs facteurs.

L'accès aux crédits (crédits de trésorerie et crédits d'investissement) est toujours sensiblement moins facile pour les TPE que pour les PME. D'après la Banque de France, alors que 84 % des PME obtiennent totalement ou en grande partie les financements de trésorerie demandés, seulement 70 % des TPE obtiennent satisfaction au quatrième trimestre 2016.

Cet écart peut s'expliquer par le fait qu'une part importante de TPE présente une structure financière déséquilibrée, un tiers de ces entreprises ayant des fonds propres nuls ou même négatifs. En outre, les dirigeants de TPE sont souvent isolés tandis qu'ils assument le plus souvent l'ensemble des activités de gestion, y compris la gestion financière pour laquelle ils ont parfois des compétences lacunaires. Le manque de temps consacré par le dirigeant au sujet du financement de l'activité et la faible présence de tableaux de bord permettant le suivi de la trésorerie sont des sujets bien identifiés par la Médiation du crédit. De façon plus générale, le manque d'anticipation des difficultés ainsi que des dysfonctionnements dans le dialogue entre banques et chefs d'entreprise TPE expliquent une plus forte proportion des TPE dans les procédures judiciaires et un accès aux financements plus compliqué.

Par ailleurs, en 2016, certains secteurs dans lesquels les TPE sont fortement présentes, comme le BTP, le commerce de détail et les cafés-hôtels-restaurants, ont connu des difficultés conjoncturelles importantes, qui se sont traduites par une détérioration de la situation financière, des tensions importantes de trésorerie et une forte mortalité.

Au total, les encours de crédits aux micro-entreprises ont augmenté de 4,0 % entre le quatrième trimestre 2015 et le quatrième trimestre 2016, ce dynamisme venant tout particulièrement des crédits finançant l'investissement immobilier (+5,1 %). Il n'en demeure pas moins qu'au-delà de ces évolutions globalement satisfaisantes, les dirigeants de TPE

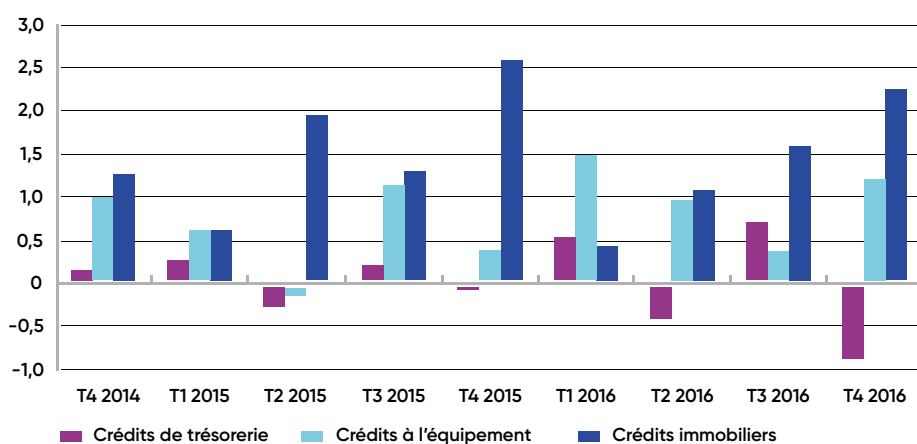
1.8



médiation : résultats et tendances 2016

expriment aussi le sentiment que les banques leur demandent plus de garanties que par le passé. Par ailleurs, une partie des TPE peuvent s'autocensurer dans la demande de financement bancaire, par crainte de se voir opposer un refus ou par sous-estimation de la capacité d'endettement, et privilégier l'autofinancement.

VARIATION D'ENCOURS
DES CRÉDITS AUX TPE
EN MILLARDS D'EUROS



Source : Banque de France

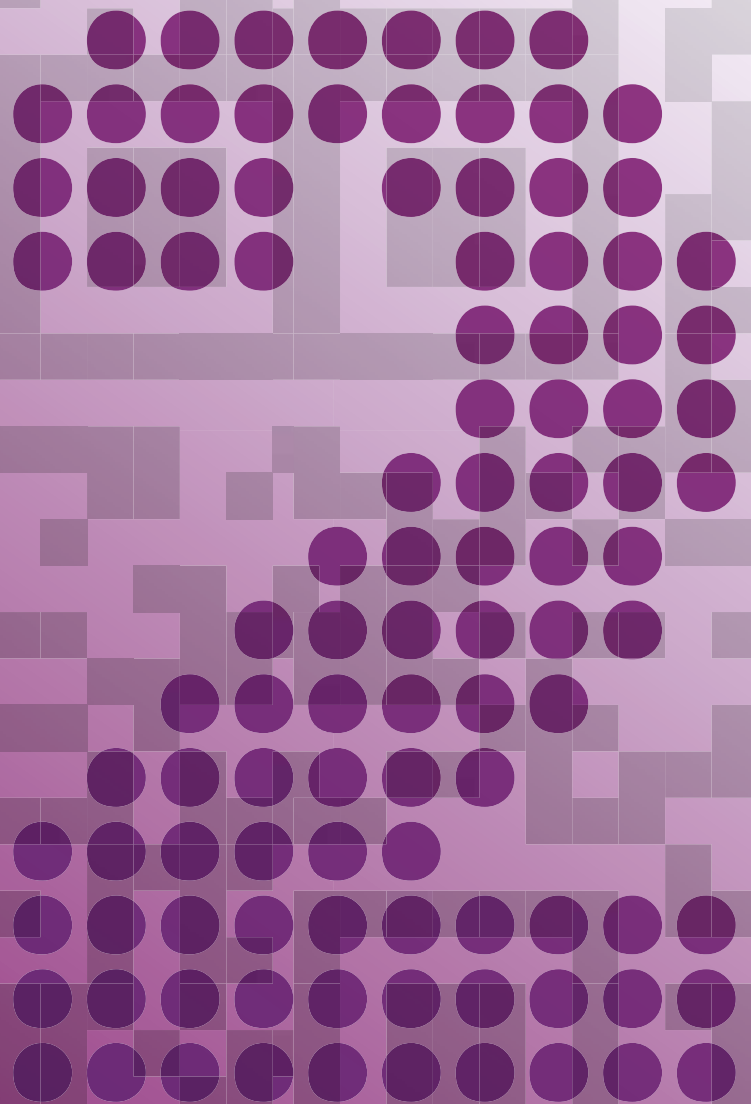
témoignage



L'U2P est encore et toujours aux côtés de la Médiation du crédit aux entreprises qui accompagne au quotidien les 2,3 millions d'entreprises de proximité dans leurs difficultés de financement. L'enjeu vise également à leur apporter des réponses aux défis qu'elles rencontrent aux étapes charnières de leur vie : la création ou la reprise, le développement, mais également la transmission. La transmission-reprise demeure une préoccupation prioritaire s'agissant notamment d'assurer la continuité de l'activité des entreprises de proximité ainsi que l'emploi dans les territoires.

JEAN-PIERRE CROZET
PRÉSIDENT,
UNION DES ENTREPRISES
DE PROXIMITÉ (U2P)

CRÉER
DU
LIEN
GUIDER
ET
EXPLIQUER





UNE ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE POUR LES CHEFS D'ENTREPRISE

Toute entreprise confrontée à des difficultés de financement bancaire peut, en appelant le 0810 00 12 10¹, se renseigner sur la Médiation du crédit, obtenir de l'aide quant au dépôt de son dossier en ligne et choisir de se faire appuyer dans ses démarches par un Tiers de confiance de la Médiation

L'assistance téléphonique de la Médiation du crédit est ouverte de lundi à vendredi de 9 heures à 18 heures. Les appels sont traités par les chargés de relation clientèle de la CCI Paris Ile-de-France.

Au cours de l'année 2016, 3 460 appels ont été traités, soit en moyenne 15 appels par jour ouvré.



Entretien avec Gautier Helly

Chargé de relation clientèle au centre d'appel de la CCI Paris Ile-de-France

Quel est le rôle joué par les chargés de relation clientèle dans le cadre de la mission de la Médiation du crédit ?

Les dirigeants viennent pour la plupart de recevoir une lettre de dénonciation ou de clôture de compte de la part de leur banquier et sont souvent désemparés. Mon rôle est donc de les écouter et les rassurer en décrivant la solution proposée par la Médiation. Pour la majorité des appelants c'est à ce moment qu'ils prennent connaissance du dispositif. Ils ont composé le numéro figurant sur la lettre en croyant qu'il s'agissait d'un numéro de contact au sein de leur banque, je dois donc décrire la mission de la Médiation et la procédure à suivre. Cela est le cas pour environ trois quarts des appels que je traite.

2.1

1. Service = 0,06 €/min + le prix d'un appel





La plateforme téléphonique de la CCI Paris - Île-de-France

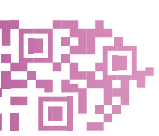
Quelles difficultés sont le plus souvent rencontrées par les appelants au 0810 00 12 10 ?

En 2016, il y a eu beaucoup de notifications de dénonciations de découvert effectives dans le délai légal de 60 jours. Cela concerne notamment les commerçants et les artisans du bâtiment. Les découverts sont dénoncés mais pas seulement pour cause du non-respect des plafonds. Les chefs d'entreprise proposent souvent d'arranger les choses en renflouant leurs comptes mais assez fréquemment les banques ne le souhaitent pas et refusent les chèques sans prévenir le chef d'entreprise. Les dirigeants n'ont plus de droit à l'erreur. On voit également les refus de crédit, notamment de trésorerie.

Comment traitez-vous ces appels ?

Je conseille aux dirigeants de se rapprocher d'abord de leur banquier pour mieux comprendre la décision prise et connaître les détails. S'ils n'arrivent pas à le joindre ou à trouver avec lui un terrain d'entente, je leur conseille de saisir le Médiateur du crédit rapidement, sur le site : www.mediateurducredit.fr. Le tutoriel en ligne explique clairement les démarches à suivre pour bien remplir le formulaire de saisine. En cas de difficulté, je leur conseille de rappeler la plateforme téléphonique et j'oriente ceux qui sont moins à l'aise avec Internet vers un Tiers de confiance de la Médiation de leur département pour être accompagné dans leurs démarches. Pour les problèmes techniques, il existe aussi les équipes départementales de la Médiation du crédit. Une fois le contact établi avec le médiateur, nous n'avons souvent plus de nouvelles.





UNE PRÉSENCE DIGITALE RENFORCÉE

En 2016, la Médiation du crédit a renforcé à nouveau sa communication digitale afin de mieux faire connaître ses missions auprès des réseaux partenaires et des chefs d'entreprise. Cette nouvelle politique a concerné les différents points de contacts – site internet, réseaux sociaux, newsletter – qui ont tous été enrichis et perfectionnés.

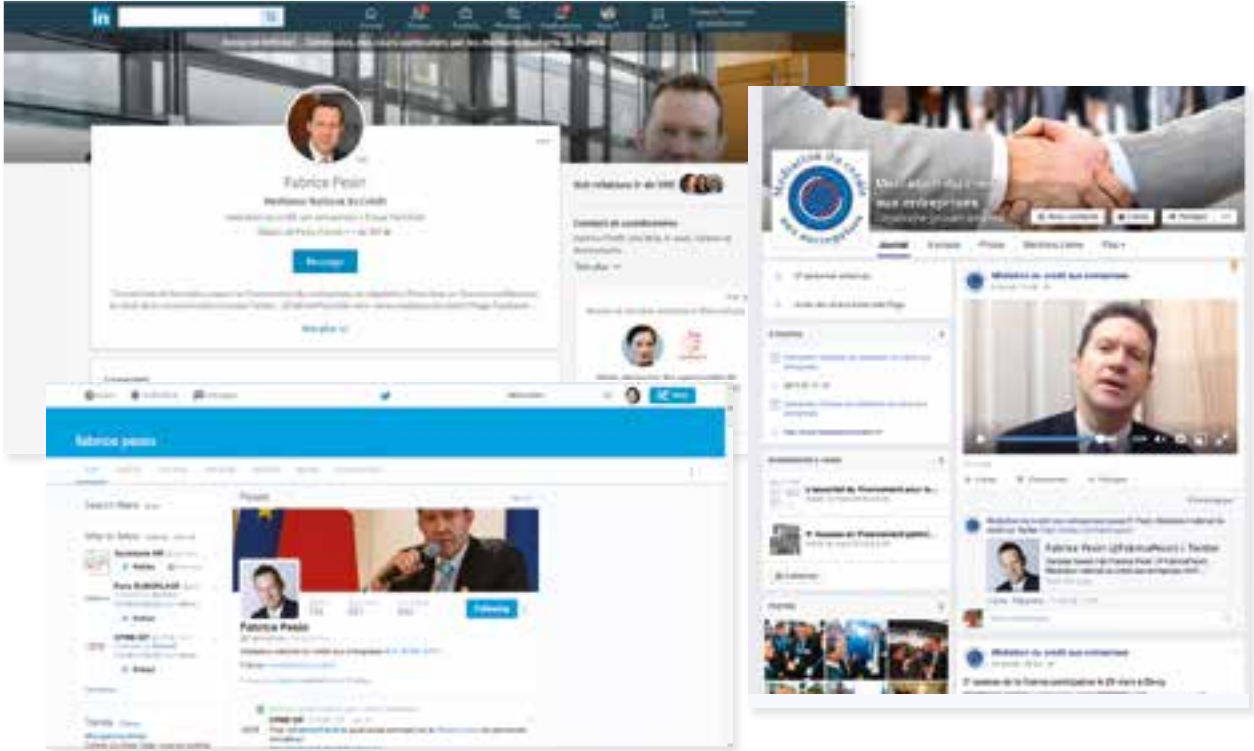
Après sa refonte intégrale en 2015, le site internet a été adapté en 2016 à de nouvelles utilisations. Ainsi, un tutoriel « Comment déposer un dossier de médiation » a été mis en ligne pour faciliter l'appropriation des démarches à effectuer par le chef d'entreprise. Un autre axe de développement est la publication régulière d'un contenu riche et attractif qui met en avant notre expertise au service des entreprises, mais aussi l'action de tous les acteurs qui accompagnent les dirigeants.



2.2



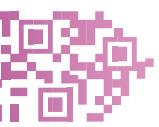
Créer du lien, guider et expliquer



Les médias sociaux sont devenus de véritables relais de communication, aussi la présence de la Médiation du crédit sur Facebook, LinkedIn et Twitter a été considérablement développée. La consommation de l'information numérique se fait de plus en plus hors des supports d'origine, c'est pour cela que des outils de partage ont été intégrés, chaque article publié étant muni de boutons « like » ou « share » afin que le lecteur puisse très facilement partager le contenu sur d'autres médias. Qu'ils proviennent de la presse nationale, de la presse régionale ou de la presse professionnelle, les articles recensant les actions de la Médiation et de l'Observatoire du financement des entreprises sont désormais largement rediffusés.

Enfin, la rentrée de septembre 2016 a vu la parution de la nouvelle newsletter « La Médiation du crédit et vous ». Nouveau format, nouvelles rubriques, et des contenus pratiques, afin d'informer les réseaux partenaires et les chefs d'entreprise sur les activités de la Médiation mais aussi sur les évolutions du financement des TPE et PME. Une place importante est accordée aux témoignages des acteurs du financement et des chefs d'entreprise qui montrent la richesse et la diversité des expériences et des initiatives locales. Interactive, « La Médiation du crédit et vous » est à l'écoute de ses lecteurs, de leurs réactions, observations et propositions.





L'ASSURANCE-CRÉDIT DÉCRYPTÉE GRÂCE À UN NOUVEAU GUIDE

L'assurance-crédit, qui garantit les entreprises contre le risque d'impayés de leurs clients, constitue un véritable enjeu pour toutes les entreprises, quels que soient leur taille ou leur secteur. Pour les fournisseurs, elle contribue à la réduction des risques du poste clients. Pour les acheteurs, elle facilite l'obtention de délais de paiement.

Malgré ces enjeux de taille, l'expérience montre que les dirigeants d'entreprise ne disposent pas toujours d'une information synthétique et pratique à ce sujet. Afin de palier à cela, la Médiation du crédit a publié un guide pratique sur l'assurance-crédit à destination des chefs d'entreprise.

Elaboré en lien avec la Fédération française de la distribution des métaux (FFDM), l'Alliance des minerais, minéraux et métaux (A3M), la Fédération des industries mécaniques (FIM), la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB), la Fédération française du bâtiment (FFB), la Fédération nationale des travaux publics (FNTP) et les assureurs-crédit Atradius, Coface et Euler Hermes, le guide « L'assurance-crédit pour tous » est un guide opérationnel et inédit qui s'adresse à toutes les entreprises, qu'elles soient « assurées-crédit » ou non.

Il explique le fonctionnement et tous les enjeux de l'assurance-crédit et propose, à travers une série de huit fiches pratiques et détaillées, d'accompagner le dirigeant dans la gestion de son poste clients et dans ses relations avec les assureurs-crédit.

Présenté officiellement à la presse le 15 novembre 2016, il fait l'objet d'une campagne de communication menée en partenariat avec les organismes socioprofessionnels et les assureurs-crédit et d'une présentation en direct aux chefs d'entreprise lors d'une série d'évènements organisés en région au cours du premier semestre 2017.

Le guide est téléchargeable gratuitement sur le site de la Médiation du crédit et sur tous les sites des organismes partenaires.



Créer du lien, guider et expliquer



témoignage

Sensibiliser les entreprises au risque d'impayé et renforcer le dialogue fait partie de notre quotidien en tant qu'assureur-crédit. Nous sommes conscients que nous devons faire preuve de pédagogie pour expliquer notre métier et les enjeux du crédit inter-entreprises : ce guide, pragmatique et synthétique, est un outil précieux dans nos échanges avec les entreprises.



ALEXIS PREVESIANOS
DIRECTEUR DES GRANDS GROUPES
ET INSTITUTIONS,
EULER HERMES



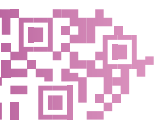
témoignage

Il est important de retisser un lien d'intérêt commun entre les parties : l'assureur-crédit, l'assuré et le client final. La FFDM considère donc ce guide comme un outil très pédagogique qui doit permettre de fluidifier cette relation. Cette initiative entre dans le cadre de l'amélioration de l'ensemble de la chaîne de valeur des différentes filières.



MICHEL JULIEN-VAUZELLE
DIRECTEUR GÉNÉRAL,
FÉDÉRATION FRANÇAISE
DE LA DISTRIBUTION DES MÉTAUX





RENFORCER LA PÉDAGOGIE VIA LE PARTENARIAT

Afin de renforcer leurs synergies et fluidifier les relations entre les acteurs du terrain, la Médiation du crédit aux entreprises a signé le 27 juin 2016 une convention de partenariat avec la Conférence générale des juges consulaires, organe national représentatif des juges des tribunaux de commerce.

La Conférence générale des juges consulaires de France (CGJC) est l'organe représentatif des juges consulaires, qui, à travers leur connaissance du monde de l'entreprise, et leur rôle dans la prévention et le traitement des difficultés des entreprises et des contentieux commerciaux, soutiennent activement l'activité économique.

L'approche commune des missions des médiateurs du crédit et des juges consulaires et la complémentarité de leurs interventions auprès des entreprises ont conduit les parties à se rapprocher afin de mettre en place une série d'actions pour renforcer la prévention des difficultés et soutenir davantage l'activité économique.

Dans le cadre de ces conventions, chaque partie s'engage à mener des actions communes d'information et de communication au sein de sa propre structure et auprès des TPE et PME.

Parmi ces actions, seront organisées des réunions régulières d'information et d'échanges sur l'ensemble du territoire. Pour permettre une meilleure connaissance et compréhension de leurs missions et rôles respectifs, la Médiation proposera à la Conférence générale de l'information à destination des juges consulaires. En retour, les juges consulaires organiseront des visites dans les juridictions afin de mieux faire connaître aux équipes de médiation les procédures notamment amiables, et leurs diverses activités.



D'autre part, lorsque le président d'un tribunal ou son délégué recevra un chef d'entreprise dans le cadre d'un « entretien détection », il l'informerait de l'existence et du rôle de la Médiation et des avantages qu'elle offre. De même, selon le problème rencontré, la Médiation réorienterait les entreprises qui les ont saisies vers un tribunal, dans le cadre d'une procédure amiable ou collective. Une convention de partenariat a aussi été signée en parallèle entre la Conférence Générale des Juges Consulaires et la Médiation des entreprises.

témoignage

L'objectif du récent partenariat entre la Médiation du crédit et la Conférence Générale des Juges Consulaires de France est de rapprocher les deux parties afin de mener des actions communes d'information et de communication sur l'ensemble du territoire pour permettre une meilleure connaissance et compréhension de leurs missions et rôles respectifs afin de participer au soutien de l'activité économique et au renforcement de la prévention des difficultés des entreprises. La connaissance réciproque des moyens à disposition et des procédures employées en la matière démontrera l'approche commune de leurs missions et la complémentarité de leurs interventions auprès des entreprises.



GEORGES RICHELME
PRÉSIDENT,
CONFÉRENCE GÉNÉRALE
DES JUGES CONSULAIRES DE FRANCE



LE RETOUR D'EXPÉRIENCE D'UN TIERS DE CONFIANCE



Entretien avec José Montintin

Tiers de confiance de la Médiation
et Directeur de la direction des entreprises
à la CCI de Limoges et de la Haute-Vienne

En quoi consiste le rôle d'un Tiers de confiance de la Médiation ?

Je dirais que le rôle d'un Tiers de confiance se décline en quatre volets principaux :

- Détecter les entreprises en difficulté
- Réunir l'ensemble des éléments permettant de bien comprendre leur situation
- Qualifier les difficultés rencontrées afin de savoir si elles relèvent de la Médiation du crédit ou d'un autre dispositif,
- Accompagner l'entreprise qui souhaite saisir la Médiation en expliquant les démarches à entreprendre et en l'aidant à remplir son dossier en ligne.

Une fois que l'entreprise est entrée en médiation, je l'aide à préparer les réunions avec ses banques en constituant un dossier qui permet de bien présenter son business, sa situation financière et les difficultés qu'elle rencontre. Plus globalement, le Tiers de confiance joue un rôle très actif en amont de la médiation et plutôt un rôle d'appui une fois que le processus est lancé.

Pouvez-vous nous décrire un exemple d'un dossier sur lequel vous êtes intervenu ?

À la CCI de Limoges, depuis 2005, nous avons un système de visite systématique des entreprises, qui nous permet notamment de détecter les difficultés. Nous contactons chaque entreprise du département qui n'a pas été vue depuis deux ans, afin de lui proposer de faire un point lors d'un rendez-vous. Nous visitons l'entreprise pour échanger avec elle sur sa situation actuelle, ses projets, ses besoins ou bien ses difficultés.

C'est dans ce cadre que j'ai rencontré un entrepreneur du bâtiment, qui possédait trois sociétés (une société d'exploitation, un holding et une

Créer du lien, guider et expliquer

SCI) avec, au total, environ 20 salariés. Ayant effectué quelques erreurs de choix stratégique, l'entrepreneur se trouvait avec un carnet de commandes en baisse et des difficultés de trésorerie. Il n'était plus en mesure d'honorer ses dettes. Lors de notre rencontre je l'ai conseillé d'entrer en médiation. Je l'ai accompagné à chaque étape de la médiation et j'ai assisté aux réunions organisées par le médiateur du crédit avec les quatre banques de l'entreprise et la CCSF. Nous avons trouvé un accord qui a permis de geler momentanément les dettes de l'entreprise, et de maintenir en état ses lignes de crédit. Il a été convenu de réexaminer sa situation d'ici un an, le temps que l'entreprise remonte la pente.

Quelle est pour vous la valeur ajoutée d'un Tiers de confiance de la Médiation ?

Pour moi, elle est très grande. Le travail de détection de difficultés qu'il effectue en amont auprès de l'entreprise permet de gagner du temps et il peut la convaincre, si besoin, d'entrer en médiation plutôt que de ne rien faire ou d'aller en procédure au tribunal de commerce. Nous pouvons ainsi empêcher la dégradation de la situation de l'entreprise et éviter également des coûts supplémentaires puisque la médiation est gratuite. Depuis la création de la Médiation du crédit, je traite environ 3 à 10 dossiers par an suivant les années. J'ai d'excellentes relations avec la Banque de France ce qui facilite leur traitement. Ce dispositif est un véritable atout pour les entrepreneurs qui, grâce à un accompagnement et un soutien de proximité, peuvent trouver rapidement des solutions de secours. Ils ne sentent plus seuls face à leurs difficultés.

témoignage

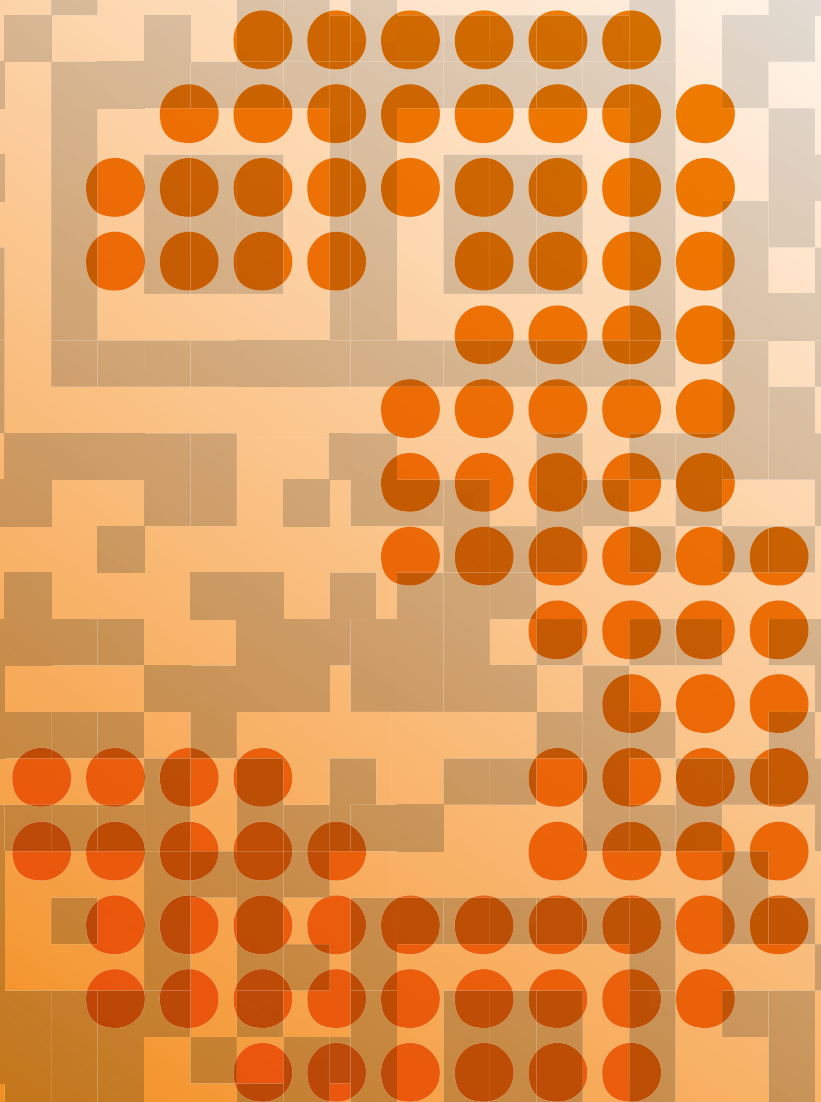
L'expert-comptable joue un rôle majeur dans la prévention des difficultés car il peut aider à les identifier et donc à les combattre en amont. Il convient de mettre en place un système de gestion efficace, avec une remontée d'informations fiables en temps réel. La surveillance doit porter sur les postes sensibles jouant sur la rentabilité, avec quelques comptes de charges d'exploitation, ou sur la trésorerie avec les éléments constitutifs du besoin en fonds de roulement. Chaque entreprise a son propre seuil d'alerte, qu'il convient de définir. La prévention commence donc lorsque tout va bien!



PHILIPPE ARRAOU

PRÉSIDENT,
CONSEIL SUPÉRIEUR
DE L'ORDRE DES EXPERTS-COMPTABLES

L'ÉCONOMIE RÉGIONALE EN 2016





MIEUX COMPRENDRE LES ÉVOLUTIONS RÉGIONALES

Le Médiateur national du crédit effectue chaque année des déplacements dans les différents départements et régions de France afin d'échanger avec tous les acteurs économiques (représentants des services de l'État, réseaux socioprofessionnels, banquiers, assureurs-crédit et chefs d'entreprise), s'assurer du bon fonctionnement du dispositif de médiation et ainsi suivre de près l'évolution de la conjoncture sur le terrain.

Au cours de l'année 2016, le Médiateur national a effectué une vingtaine de déplacements. Chacun d'entre eux comporte au moins trois réunions : une séance de travail présidée par le Préfet sur le financement des entreprises, et deux rencontres organisées par le Directeur de la Banque de France, avec les représentants des organismes socioprofessionnels, et avec les banquiers et assureurs-crédit. Pour la première fois en 2016, les représentants des plateformes de financement participatif ont participé à ces réunions en région. Des déjeuners de travail permettent aussi d'échanger directement avec des chefs d'entreprise. Un point presse est également organisé avec les médias locaux.

Ces journées permettent de rappeler à tous les acteurs du financement des entreprises le rôle et les modalités d'intervention de la Médiation du crédit. D'autre part, elles permettent d'appréhender les relations entre les dirigeants et leurs banquiers, et de repérer les difficultés d'accès au financement.

Même s'il existe une diversité des situations régionales, que l'on retrouve même au sein de certains départements, quelques constats ressortent de ces visites sur le terrain. Ils portent essentiellement sur les difficultés des TPE :

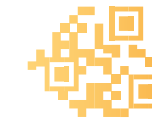
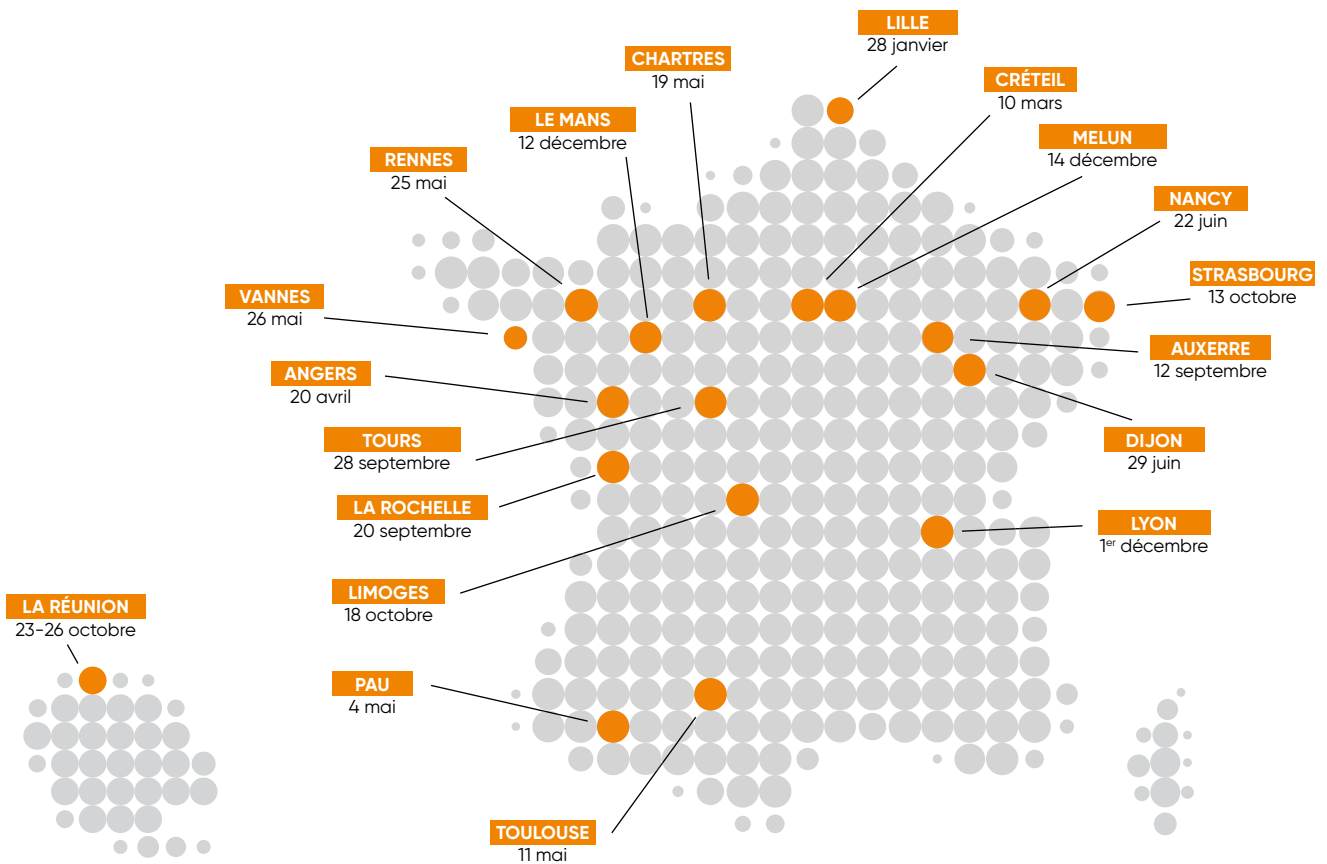
- Tous les acteurs soulignent l'isolement des dirigeants de TPE. Conscients de cette situation, les organismes publics (Directions Régionales des Finances Publiques, Urssaf), les Chambres consulaires, les Tribunaux de commerce multiplient les efforts pour les atteindre. Ils sont unanimes pour regretter que les chefs d'entreprise confrontés à des difficultés ne les saisissent que trop tardivement. Pourtant, anticiper ou signaler une difficulté permettrait de

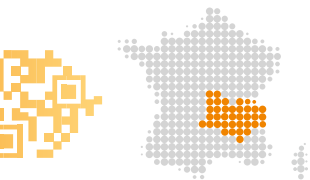


l'économie régionale en 2016

la résoudre dans la majorité des cas. Dès lors, les actions de communication et de pédagogie auprès des dirigeants de TPE doivent être multipliées.

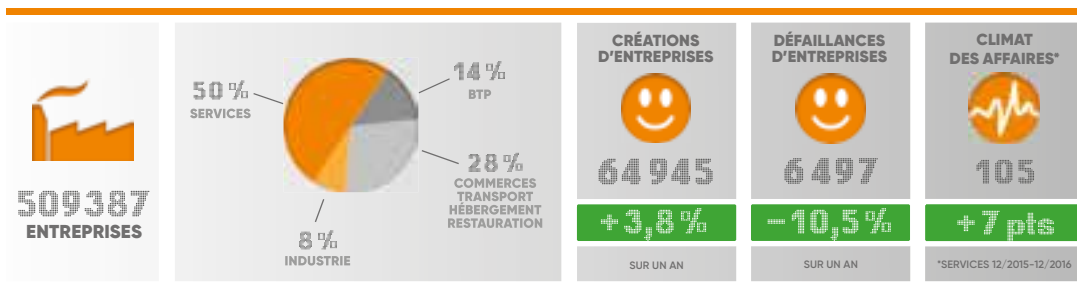
- Le dialogue entre les banques et les TPE doit être encouragé. De nouvelles contraintes prudentielles s'imposent aux banques ; elles se traduisent par de nouveaux processus de décision d'attribution du crédit, et par des demandes de garanties accrues, ce qui est souvent mal perçues par les dirigeants d'entreprises. D'autre part, les banquiers sont parfois confrontés à l'absence de culture financière des dirigeants de TPE. De nombreux logiciels de gestion et d'accompagnement existent sur le marché, permettant de professionnaliser la gestion financière des TPE.
- Les dispositifs d'accompagnements et de soutien ainsi que les initiatives locales spécifiques sont nombreux ; le bénévolat développé au sein de plusieurs associations nationales (ECTI, EGEE) contribue largement à l'accompagnement des chefs d'entreprise. Toutes les études démontrent qu'une entreprise accompagnée (création, développement, transmission) bénéficie d'un taux de pérennité plus élevé. Ces dispositifs doivent être développés et encouragés.





Auvergne Rhône-Alpes

**PIERRE
DU PELOUX**
DIRECTEUR
RÉGIONAL
[LYON]



En 2016, l'activité de médiation a connu une forte diminution du nombre de saisines par rapport à 2015. Le taux d'éligibilité est de 72 % avec un taux de réussite de 75 %. Nous constatons de plus en plus de dépôts liés à la rupture d'accords tacites faisant suite à un changement de chargé de clientèle. La typologie des entreprises dépositantes est très disparate. À plus de 86 %, ce sont des TPE (de moins de 10 salariés) qui nous sollicitent suite à des dénonciations de lignes à court terme.

Nous avons noté une nette diminution de dossiers de restaurants, de transporteurs, du second œuvre du bâtiment et du secteur industriel. Le crédit aux entreprises a progressé de près de 6 %. La part des encours accordée à l'industrie a diminué de 4 % au profit du secteur tertiaire. Nous constatons généralement une grande prudence des dirigeants, portée par une visibilité raccourcie et par un contexte politique rempli d'interrogations et d'incertitude : en résumé, un ressenti assez largement partagé d'une légère amélioration.

En région Auvergne - Rhône-Alpes depuis 2008 :

- ▶ **5906** saisines du Médiateur
- ▶ **531 M€** de crédits débloqués
- ▶ **2436** entreprises confortées
- ▶ **42192** emplois préservés

3.2

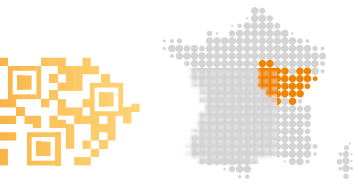
 **-25,0%**

**Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016**

 **+2,3%**

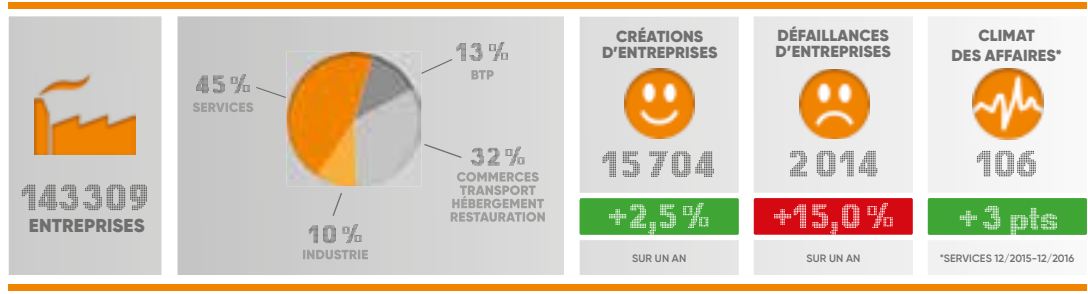
**Évolution des saisines
des TPE 2015/2016**





Bourgogne Franche-Comté

**JEANNINE
ROGHE**
DIRECTRICE
RÉGIONALE
[DIJON]



Dans un contexte économique globalement mieux orienté en 2016, les entreprises de la région ont enregistré des performances très divergentes : certains secteurs, souvent tournés vers l'export, ont en effet connu de belles embellies avec des carnets reconstitués, d'autres au contraire ont obtenu des résultats moyens, nécessitant des réorganisations continues pour préserver les marges, dans un marché toujours très concurrentiel. En 2016, 141 entreprises ont saisi le médiateur (stabilité par rapport aux 2 dernières années). Le taux de succès est de 61 %, le taux d'éligibilité de 84 %, les médiateurs de la Région s'attachant à accompagner un maximum d'entreprises en difficultés. Les plus gros pourvoyeurs demeurent le commerce, le BTP, l'industrie. Les dossiers des TPE continuent d'alimenter les saisines, mettant souvent en évidence l'isolement du dirigeant de TPE. Suppressions de découvert autorisé, dénonciations de lignes de crédit et demandes de garantie sont souvent à l'origine des difficultés et traduisent quelquefois les inquiétudes des banquiers, notamment en cas de manque de transparence du client.

En région Bourgogne - Franche-Comté depuis 2008 :

- ▶ **2 595** saisines du Médiateur
- ▶ **144 M€** de crédits débloqués
- ▶ **1 154** entreprises confortées
- ▶ **14 430** emplois préservés

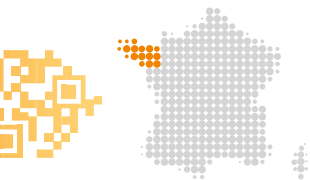
3.3

● -0,7%

Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016

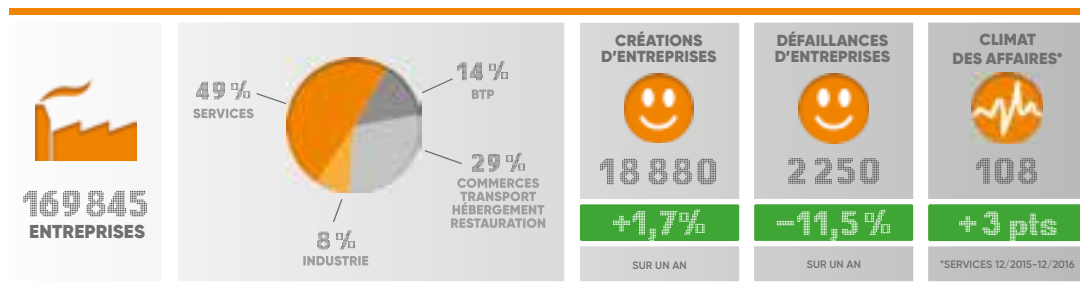
● -2,0%

Évolution des saisines
des TPE 2015/2016



Bretagne

JEAN-PASCAL PREVET
DIRECTEUR RÉGIONAL [RENNES]



Dans un environnement marqué par une faible sinistralité chez les banquiers et une croissance des crédits supérieure à celle connue au niveau national, l'économie bretonne apparaît plutôt solide, le taux de cotes Banque de France péjoratives étant moins élevé qu'au national et le taux de chômage restant inférieur de 1 point au taux global. Dans ces conditions, le nombre de dossiers de médiation reçus a baissé en 2016. La typologie des dossiers varie peu d'un an sur l'autre avec 87 % d'entre eux concernant les TPE de moins de 11 personnes et 3 % de PME plus de 50 personnes. Malgré une reprise d'activité dans le bâtiment, les TPE restent impactées par les politiques publiques, la répartition par secteur est identique à 2015. Les responsables de la Médiation ressentent une complexité croissante dans le traitement des dossiers liée à des situations financières très obérées, à une sous-capitalisation et à l'attitude de certains banquiers ayant tendance à orienter rapidement les dossiers vers le contentieux.

En région Bretagne depuis 2008 :

- ▶ **2757** saisines du Médiateur
- ▶ **646 M€** de crédits débloqués
- ▶ **1172** entreprises confortées
- ▶ **18 569** emplois préservés

3.4

-5,3%

Évolution des saisines de la Médiation 2015/2016

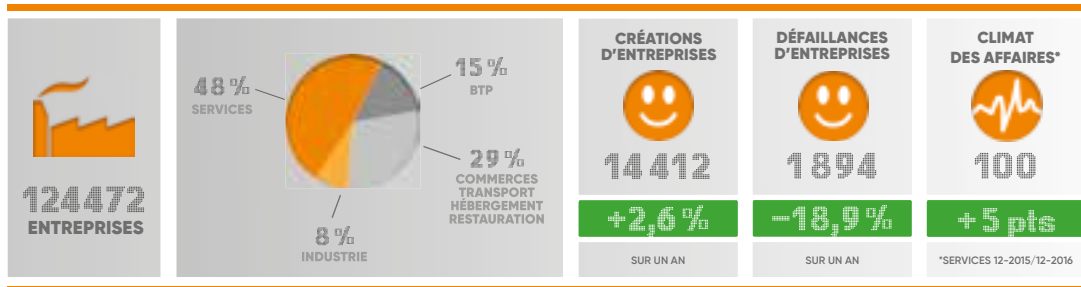
+0,4%

Évolution des saisines des TPE 2015/2016



Centre - Val de Loire

PHILIPPE GABARRA
DIRECTEUR RÉGIONAL [ORLÉANS]



Avec 124 dossiers déposés en 2016, pour 112 en 2015, l'activité de la Médiation du crédit dans les 6 départements de la région a été significative. Une issue favorable a été trouvée dans deux cas sur trois, permettant de débloquer 44 M€ de crédits et de conforter 775 emplois. Des PME, mais aussi quelques groupes, ont été accompagnés dans le cadre de ce dispositif de proximité.

Compte tenu de la prévention opérée en amont par les tiers de confiance, d'un financement bancaire aisé et d'une amélioration des équilibres financiers au vu des cotations attribuées par la Banque, le recours à la médiation intervient le plus souvent lorsque la situation est très dégradée. Dans la majorité des cas, les entreprises sollicitent le maintien ou l'obtention de crédits pour faire face à des tensions de trésorerie.

En 2016, les difficultés de financement se sont cristallisées sur le secteur agro-alimentaire, touché par la crise de l'élevage et les mauvaises récoltes, et sur le tourisme, qui a été affecté par les inondations dans la région.

En région Centre - Val de Loire depuis 2008 :

- ▶ **2047** saisines du Médiateur
- ▶ **195 M€** de crédits débloqués
- ▶ **840** entreprises confortées
- ▶ **11162** emplois préservés

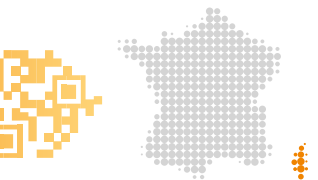
3.5

+13,4%

Évolution des saisines de la Médiation 2015/2016

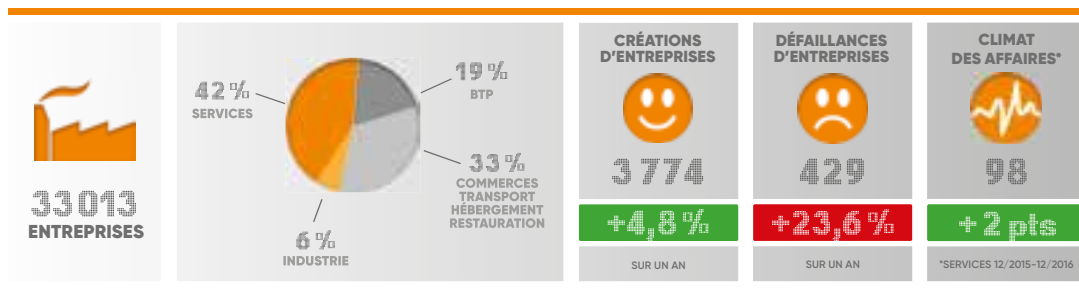
+6,1%

Évolution des saisines des TPE 2015/2016



Corse

BENOÎT GRESS
DIRECTEUR
RÉGIONAL
[AJACCIO]



Le contexte économique de l'île a été, en 2016, empreint d'incertitudes et dans l'ensemble peu propice. Diminution de la commande publique, turbulences sur les transports maritimes, développement de zones commerciales extensives, envolée du commerce électronique, et renforcement du para-commercialisme hôtelier, ont conduit les TPE corses, qui représentent près de 90 % du tissu régional, dans des situations parfois obérées. A été créée par circulaire interministérielle une Cellule de détection des difficultés des entreprises, à laquelle la Médiation du crédit et les correspondants TPE prêteront concours. Pour autant, la sollicitation des dispositifs de recours, comme la Médiation du crédit, reste dans l'ensemble moins usitée que sur le territoire continental ; les dossiers retenus étant dès lors d'une grande complexité. À noter la réelle implication du système bancaire régional dont les encours s'accroissent à un rythme supérieur à la moyenne nationale, et la facilitation des bouclages financiers permise par les acteurs alternatifs, de type FIP Corse ou organismes de micro-crédit.

En Corse depuis 2008 :

- ▶ **201** saisines du Médiateur
- ▶ **4 M€** de crédits débloqués
- ▶ **74** entreprises confortées
- ▶ **332** emplois préservés

3.6

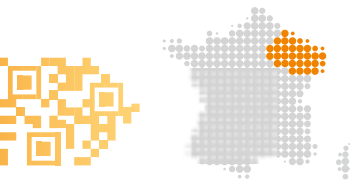
-50%

Évolution des saisines de la Médiation 2015/2016

-20%

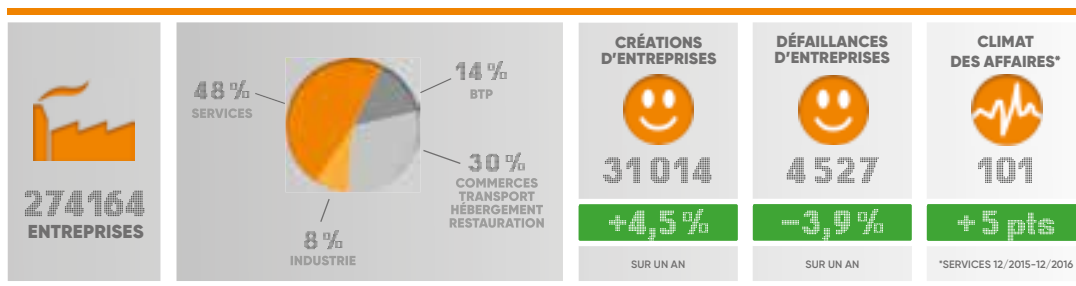
Évolution des saisines des TPE 2015/2016





Grand-Est

JEAN-CHRISTOPHE EHRHARDT
 DIRECTEUR RÉGIONAL [STRASBOURG]

L'année 2016 s'est caractérisé dans le Grand-Est par une conjoncture sans relief : consommation plutôt décevante, concurrence avivée, construction seulement en léger mieux. L'investissement a donc marqué le pas. Plus encore cette année, les petites structures ont été défaillantes. En effet, malgré quelques impacts favorables, CICE notamment, les trésoreries des TPE ne se sont que marginalement améliorées, et ont continué de se dégrader dans la construction et la distribution. Il y a toutefois un ressenti de perspectives meilleures pour 2017. La distribution du crédit est restée malgré tout assez dynamique dans certains départements, à l'initiative des plus grandes entreprises, notamment pour poursuivre leurs structurations et opportunités de croissance. Cependant, l'accès aux crédits courants des TPE s'est révélé encore difficile.

Dans ce contexte, l'activité de la Médiation est restée stable. Le secteur bancaire a continué d'examiner les demandes de médiation avec bienveillance.

En région Grand-Est depuis 2008 :

- ▶ **3 959** saisines du Médiateur
- ▶ **299 M€** de crédits débloqués
- ▶ **1 695** entreprises confortées
- ▶ **36 355** emplois préservés

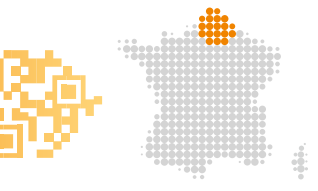
3.7

 **+0,5%**

Évolution des saisines de la Médiation 2015/2016

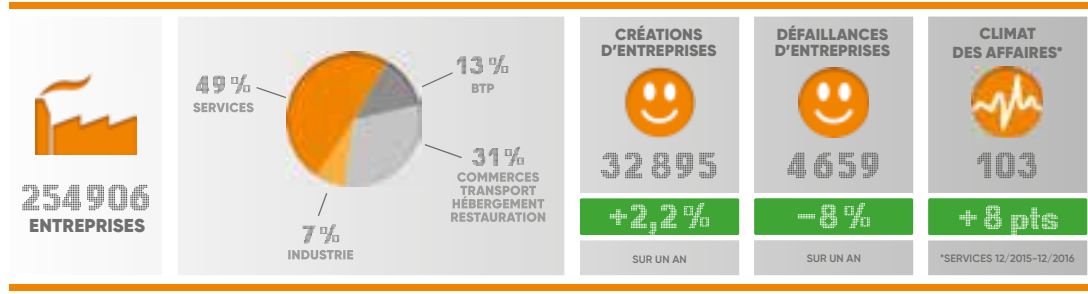
 **+2,2%**

Évolution des saisines des TPE 2015/2016



Hauts-de-France

STÉPHANE LATOUCHE
DIRECTEUR RÉGIONAL [LILLE]



En 2016, les entreprises régionales s'inscrivent bien dans la dynamique de reprise modérée observée au plan national. La santé des entreprises s'améliore et les incidents de paiement et les défaillances sont en recul. Sur les 11 premiers mois de l'année, l'intérim enregistre une hausse de 8.2 % pour la Région contre 6.1 % pour la France. Le crédit aux entreprises, quant à lui, progresse moins qu'au plan national, que ce soit pour l'investissement ou la trésorerie. Néanmoins, les établissements bancaires constatent une augmentation récente de la demande de crédits de la part des PME.

Dans un contexte économique plus favorable, une hausse des dépôts de 19,4 % en 2016 traduit surtout une meilleure connaissance de la procédure, soutenue par les correspondants TPE. Pour 2016, 81 % des dossiers concernent des TPE, 16,4 % des PME, et seulement 2,6 % des entreprises de plus de 50 salariés. Le BTP, 18,5 % des dépôts pour 7,4 % des effectifs et l'Hébergement-Restauration, 12 % des dépôts pour 5,1 % des effectifs, sont particulièrement touchés.

En région Hauts-de-France depuis 2008 :

- ▶ **3 271** saisines du Médiateur
- ▶ **150 M€** de crédits débloqués
- ▶ **1 146** entreprises confortées
- ▶ **17 638** emplois préservés

3.8

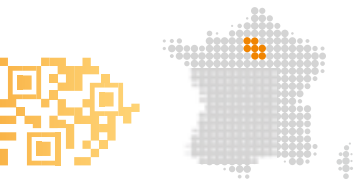


Évolution des saisines de la Médiation 2015/2016



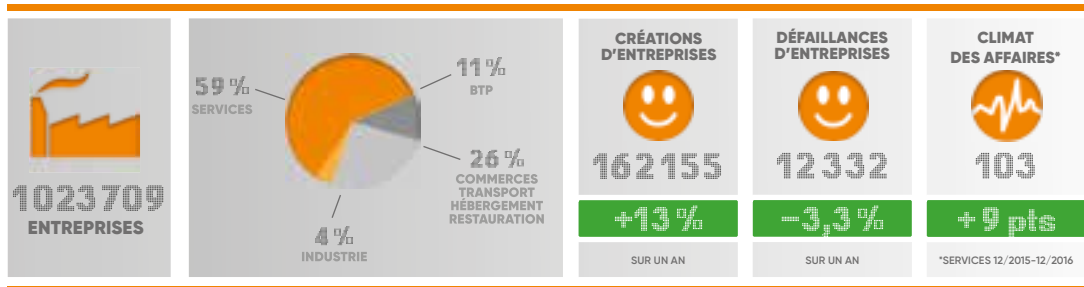
Évolution des saisines des TPE 2015/2016





Île-de-France

CATHERINE BOUCHER
DIRECTRICE
RÉGIONALE
[PARIS]



L'année 2016 se caractérise en Île-de-France par une hausse significative des dépôts de dossiers qui succède à deux années consécutives de baisse. Mais cette évolution régionale s'inscrit à l'opposé du niveau national qui enregistre un repli. Cette différence apparaît d'autant plus significative que, pour les deux millésimes précédents, l'Île-de-France présentait un profil baissier, comparable à l'ensemble national. Les causes de cette divergence résident dans des événements marquants qui ont plus spécifiquement impacté la région : les attentats de novembre 2015, les mouvements sociaux du printemps et, dans une moindre mesure, les intempéries de mi-année. Dans ce contexte, le secteur du tourisme a été fortement touché, tout particulièrement l'hôtellerie et la restauration, mais aussi l'activité des taxis qui subissait de surcroît la concurrence des VTC. Les problématiques financières rencontrées concernent très majoritairement des montants d'encours faibles ou moyens, portant, pour l'essentiel, sur des dénonciations de lignes de découvert. Enfin, l'Île-de-France a su maintenir un taux de succès élevé.

En région Île-de-France depuis 2008 :

- ▶ **8374** saisines du Médiateur
- ▶ **2461 M€** de crédits débloqués
- ▶ **3529** entreprises confortées
- ▶ **113178** emplois préservés

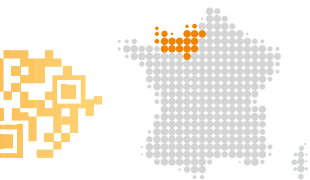
3.9

+10,3%

Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016

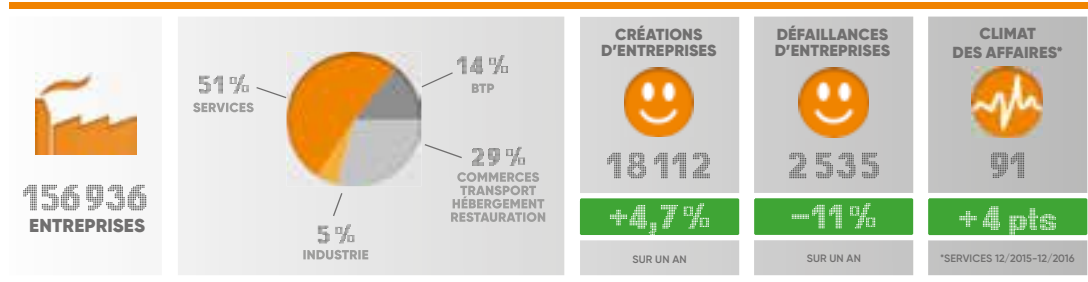
+3,4%

Évolution des saisines
des TPE 2015/2016



Normandie

MARC LANTERI
DIRECTEUR RÉGIONAL
[ROUEN]



En 2016, la conjoncture normande s'est modérément améliorée. L'activité s'est bien tenue dans l'Industrie, un peu moins bien dans les Services où le contexte général n'a pas été favorable au Tourisme. Le Bâtiment a amorcé une reprise, mais à partir d'un niveau d'activité faible, alors que les Travaux Publics ont paru atteindre leur point bas. Dans ces secteurs les marges sont restées serrées. L'investissement, notamment porté par des opérations industrielles importantes, aurait pu être plus dynamique au vu du niveau très favorable des taux d'intérêt. La distribution du crédit bancaire s'est inscrite dans la tendance nationale. L'amélioration, certes progressive, de la conjoncture régionale s'est aussi reflétée dans la baisse des défaillances.

Dans ce contexte, l'activité de médiation s'est inscrite en retrait sur 2016. Le taux de succès s'est maintenu mais un nombre croissant de dossiers reçus, émanant d'entreprises de petite taille, présentent des difficultés fortes : finances dégradées, rentabilité obérée...

En région Normandie depuis 2008 :

- ▶ **2 385** saisines du Médiateur
- ▶ **263 M€** de crédits débloqués
- ▶ **1 018** entreprises confortées
- ▶ **14 774** emplois préservés

3.10



Évolution des saisines de la Médiation 2015/2016



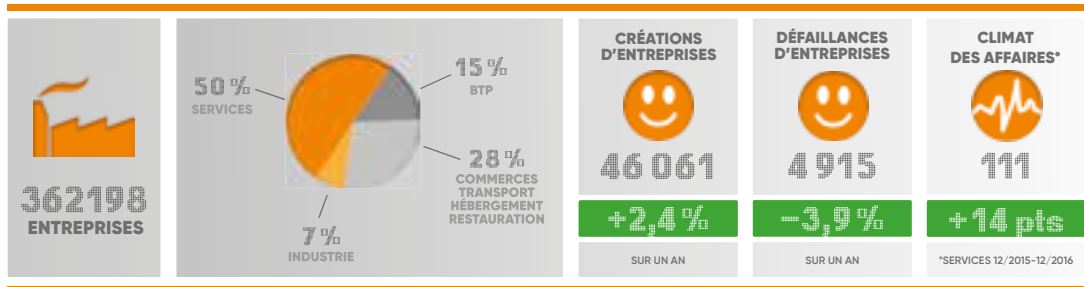
Évolution des saisines des TPE 2015/2016





Nouvelle Aquitaine

PATRICK BERGER
DIRECTEUR RÉGIONAL [BORDEAUX]



En Nouvelle-Aquitaine, le climat des affaires apparaît globalement plus positif qu'en 2015, tant pour l'activité que pour l'emploi et l'investissement. L'externalisation des fonctions support des grandes entreprises anime un secteur des services dynamique. Des craintes restent cependant affichées pour l'industrie agro-alimentaire et aéronautique. Le BTP s'inscrit dans la tendance nationale. Le rythme de croissance des crédits aux entreprises demeure légèrement moins soutenu qu'au niveau national ; le financement de l'immobilier augmente plus rapidement, alors que les TPE modèrent leur demande d'encours. Contrairement au constat national, le rythme de mobilisation du crédit à court terme ralentit. En revanche, la hausse des crédits d'investissement s'avère plus rapide. Dans ce contexte, la contraction du nombre de saisines se poursuit : les TPE concentrent 81 % des dépôts. Les deux tiers des dossiers relèvent des secteurs des services et du commerce, principalement pour des problématiques de lignes de crédit court terme. 60 % des montants sollicités sont inférieurs à 50k€.

En région Nouvelle Aquitaine depuis 2008 :

- ▶ **6 203** saisines du Médiateur
- ▶ **513 M€** de crédits débloqués
- ▶ **2 603** entreprises confortées
- ▶ **34 611** emplois préservés

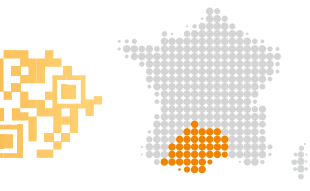
3.11

-12,2%

Évolution des saisines de la Médiation 2015/2016

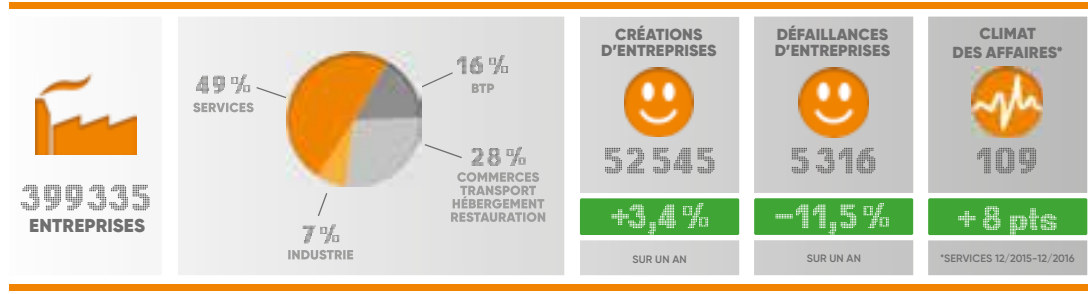
-6,4%

Évolution des saisines des TPE 2015/2016



Occitanie

MAXIME MAURY
DIRECTEUR RÉGIONAL [TOULOUSE]



La situation économique de la région Occitanie connaît, en 2016, une légère embellie. Toujours portés par le secteur aéronautique et spatial, l'industrie et les services sont les moteurs de la croissance. L'activité des entreprises du BTP reprend notamment sur les métropoles de Toulouse et Montpellier. Les défaillances d'entreprises reculent. Les crédits mobilisés par les entreprises en Occitanie augmentent dans des proportions équivalentes au national (+4 %). La hausse des crédits de trésorerie est plus sensible (+2,5 % en région contre +0,2 %). Ainsi, les encours de crédits moyen long terme progressent moins fortement qu'au niveau national. Les TPE enregistrent une augmentation de leurs encours plus sensible que sur l'ensemble du territoire (+3,1 % contre +2,9 %). L'activité de la Médiation s'inscrit dans un contexte économique plus favorable. Le nombre de saisines recule et le taux de succès s'améliore légèrement (62 % contre 61 %). Les TPE restent les principales entreprises qui sollicitent le dispositif (83 %). La répartition sectorielle du nombre de saisines est inchangée : le commerce est le secteur le plus concerné (29 % du total des saisines).

En région Occitanie depuis 2008 :

- ▶ **5188** saisines du Médiateur
- ▶ **367 M€** de crédits débloqués
- ▶ **2222** entreprises confortées
- ▶ **33105** emplois préservés

3.12

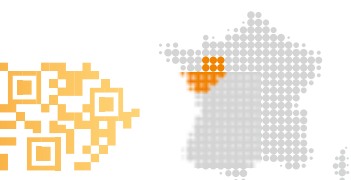


Évolution des saisines de la Médiation 2015/2016



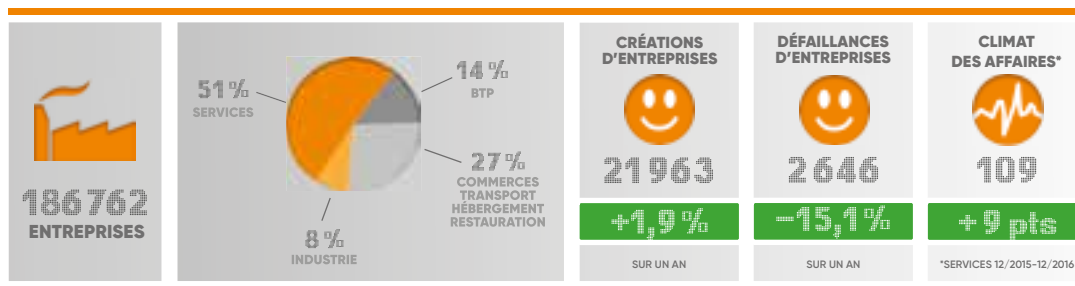
Évolution des saisines des TPE 2015/2016





Pays de la Loire

**ROGER
MARTINEAU**
DIRECTEUR
RÉGIONAL
[NANTES]



En 2016, la situation des entreprises s'est améliorée conformément aux attentes exprimées en début d'exercice : baisse des défaillances, augmentation des encours de prêts, croissance des mises en chantier dans le bâtiment... Certains secteurs sont toutefois restés à l'écart de la reprise (agriculture avec une hausse de 20 % des défaillances, travaux publics et commerces de centre-ville...). Cette tendance a été assez uniforme dans les cinq départements de la région.

Dans ce contexte de moindres difficultés conjoncturelles, et de mise en place de pré-médiation par les établissements bancaires, le nombre de dossiers traités par la Médiation a été partout en nouveau retrait au cours de l'année 2016, y compris dans les secteurs les plus en difficulté. On constate également une augmentation de dossiers inéligibles ou transférés sur d'autres structures (tribunal, CCSF...). Seul 2,5 % des dossiers concernent des entreprises de plus de 100 salariés et 12 % des sociétés de 10 à 50 personnes. La répartition sectorielle diffère d'un département à l'autre.

En région Pays de la Loire depuis 2008 :

- ▶ **2865** saisines du Médiateur
- ▶ **191 M€** de crédits débloqués
- ▶ **1316** entreprises confortées
- ▶ **19623** emplois préservés

3.13

-9,9%

**Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016**

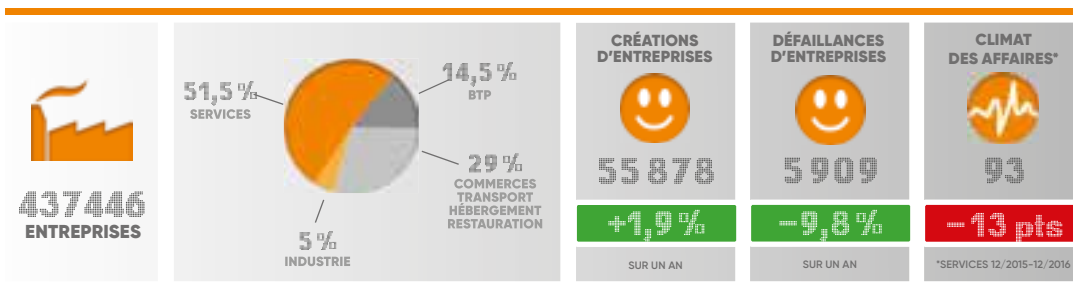
+0,7%

**Évolution des saisines
des TPE 2015/2016**



Provence - Alpes Côte d'Azur

**JEAN-JACQUES
CAMBONET**
DIRECTEUR
RÉGIONAL
[MARSEILLE]



Dans la région PACA, la santé des entreprises et l'accès au financement bancaire des entreprises se sont améliorés en 2016, avec des défaillances en recul sur les 12 derniers mois et une distribution du crédit en progression (taux de croissance annuels respectifs de 3,7 %, 4,4 % et 6 % pour les TPE, PME et Grandes Entreprises). Concernant la Médiation du crédit, l'intervention des cellules départementales a permis de mettre en place ou conforter plus de 12 M€ de crédits en PACA en 2016.

La moyenne mensuelle de dossiers reçus s'établit à 21,7 en 2016 (23,8 en 2015) avec néanmoins des évolutions très disparates selon les départements (+47 % pour les Alpes Maritimes et -33 % pour les Bouches-du-Rhône).

En matière de typologie des dossiers traités, les TPE demeurent prédominantes puisque 85 % des dossiers acceptés concernent des structures comprenant moins de 11 salariés. Les deux secteurs majoritaires sont les services et le commerce. Ils représentent respectivement 41 % et 31 % des dossiers traités.

En région Paca depuis 2008 :

- ▶ **4 410** saisines du Médiateur
- ▶ **464 M€** de crédits débloqués
- ▶ **2 030** entreprises confortées
- ▶ **26 882** emplois préservés

3.14



**Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016**

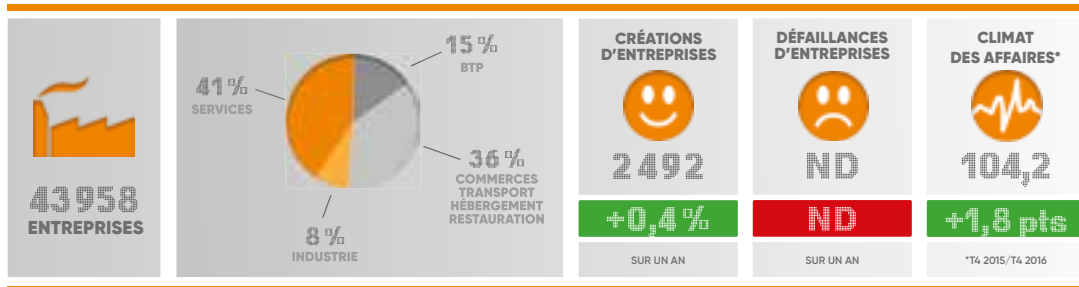


**Évolution des saisines
des TPE 2015/2016**



Guadeloupe

**GILLES
GENRE-
GRANDPIERRE**
DIRECTEUR
DE L'IEDOM
GUADELOUPE



En 2016, l'économie guadeloupéenne a poursuivi la dynamique amorcée en , enregistrant une légère augmentation des investissements privés, une hausse de la consommation des ménages et un coût des crédits aux entreprises à moyen et long terme en diminution. Le secteur du BTP a connu des difficultés en raison de la faiblesse de la commande publique.

Les difficultés rencontrées par les entreprises concernent principalement le financement des découverts et des besoins de crédit à court terme (83 %) auprès des banques qui représentent 95,7 % des dossiers traités en médiation. Les entreprises concernées par la médiation sont à 98 % des TPE ou PME de moins de 50 salariés réparties majoritairement dans les secteurs des services (52 %) et du commerce (24 %). Le tissu économique guadeloupéen est en effet composé principalement de petites structures de moins de 9 salariés (84,2 % contre 75,4 % en France métropolitaine). En 2016, 7 dossiers ont été éligibles, la majorité des demandes concernant des sociétés de moins de 11 salariés.

En Guadeloupe depuis 2008 :

- ▶ **161** saisines du Médiateur
- ▶ **17 M€** de crédits débloqués
- ▶ **150** entreprises confortées
- ▶ **1738** emplois préservés

3.15

+0,0%

**Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016**

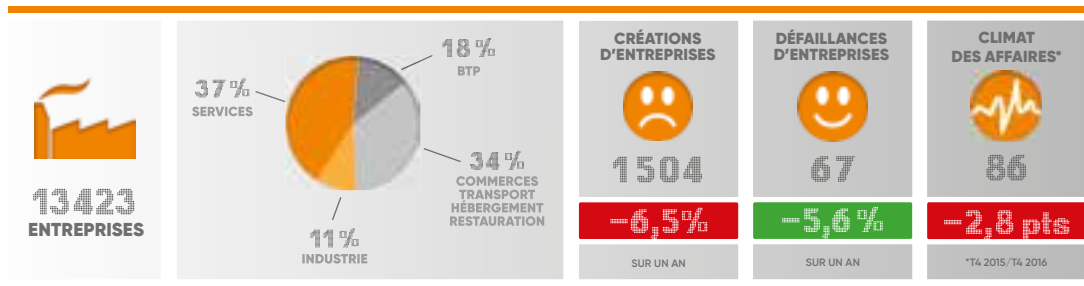
+0,0%

**Évolution des saisines
des TPE 2015/2016**



Guyane

YANN CARON
DIRECTEUR
DE L'IEDOM
GUYANE



Dans un contexte de croissance économique et de défis structurels, le système bancaire a soutenu l'économie guyanaise. La distribution de crédit aux entreprises a continué sa progression en 2016 (+4,6 % en rythme annuel et +3,7 % sur le 1er semestre). Les encours de toutes les catégories d'entreprise ont fortement augmenté : +144 % pour les PME, + 61 % pour les grandes entreprises, et +12,8 % pour les TPE. Il n'y a pas eu de dossier de médiation déposé pour l'année 2016. 94 % du tissu entrepreneurial guyanais est composé de TPE, et avec un taux de création d'entreprise moyen de 16 % sur les 10 dernières années (contre 13,2 % en métropole), les besoins de financement sont en constante progression. Dès lors, la Médiation départementale reste vigilante aux difficultés de financement des entreprises, d'autant plus que la Médiation du crédit est un recours souvent méconnu des TPE.

En Guyane depuis 2008 :

- ▶ **37** saisines du Médiateur
- ▶ **4,1 k€** de crédits débloqués
- ▶ **28** entreprises confortées
- ▶ **117** emplois préservés

3.16

● 0,0%

Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016

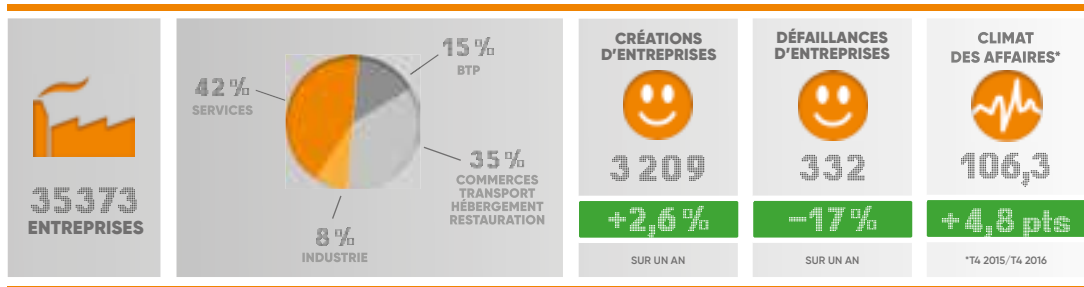
● 0,0%

Évolution des saisines
des TPE 2015/2016



Martinique

**PIERRE-YVES
LE BIHAN**
DIRECTEUR
DE L'IEDOM
MARTINIQUE



Après sa reprise en 2015, la distribution de crédits a de nouveau progressé à la Martinique en 2016 et, à l'exception d'une seule entreprise, les sociétés martiniquaises n'ont pas eu recours aux services de la Médiation du crédit. La Médiation locale demeure toutefois attentive aux difficultés de financement des entreprises et plus particulièrement des TPE. Les contraintes liées à la taille et aux spécificités structurelles de cette population d'entreprises nécessitent une attention particulière. Les services de l'État ont mis en place des mesures d'accompagnement afin de prévenir et traiter les premiers signes d'alerte mais ces dispositifs sont encore souvent méconnus. En 2017, la mission du correspondant TPE de la Banque de France déclinée en local devrait renforcer l'écoute et l'information auprès des dirigeants des TPE.

En Martinique depuis 2008 :

- ▶ **190** saisines du Médiateur
- ▶ **27,7 M€** de crédits débloqués
- ▶ **50** entreprises confortées
- ▶ **1950** emplois préservés

3.17

● **-80,0%**

**Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016**

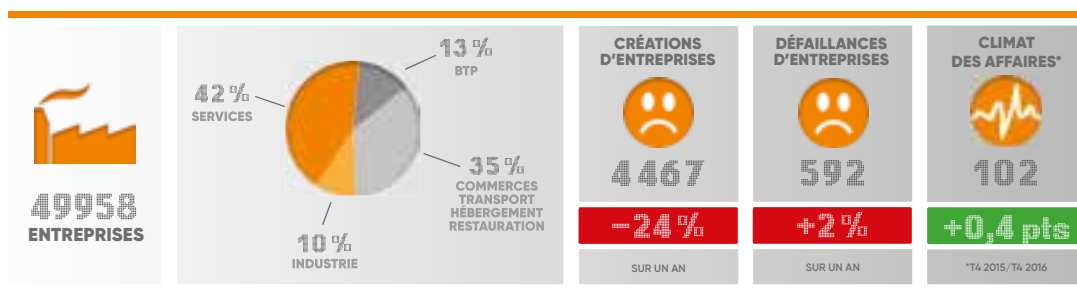
● **ND**

**Évolution des saisines
des TPE 2015/2016**



Réunion

**THIERRY
BELTRAND**
DIRECTEUR
DE L'IEDOM
RÉUNION



Dans un contexte économique caractérisé à la Réunion par une activité bien orientée et soutenue, le nombre de dossiers reçus par la Médiation en 2016 a connu une progression de 33 % par rapport à l'année 2015 (20 dossiers reçus en 2016 et 15 en 2015). La présence des arriérés fiscaux, sociaux et bancaires cumulés à des difficultés structurelles ne facilite pas le traitement de ces dossiers. La récente désignation d'un correspondant TPE au sein de l'agence IEDOM Réunion pourra, à l'avenir, contribuer à positionner le dispositif de médiation avant que la situation financière des entreprises concernées soit irrémédiablement compromise.

En Réunion depuis 2008 :

- ▶ **452** saisines du Médiateur
- ▶ **57 M€** de crédits débloqués
- ▶ **169** entreprises confortées
- ▶ **4670** emplois préservés

● **+33,0 %**

Évolution des saisines
de la Médiation 2015/2016

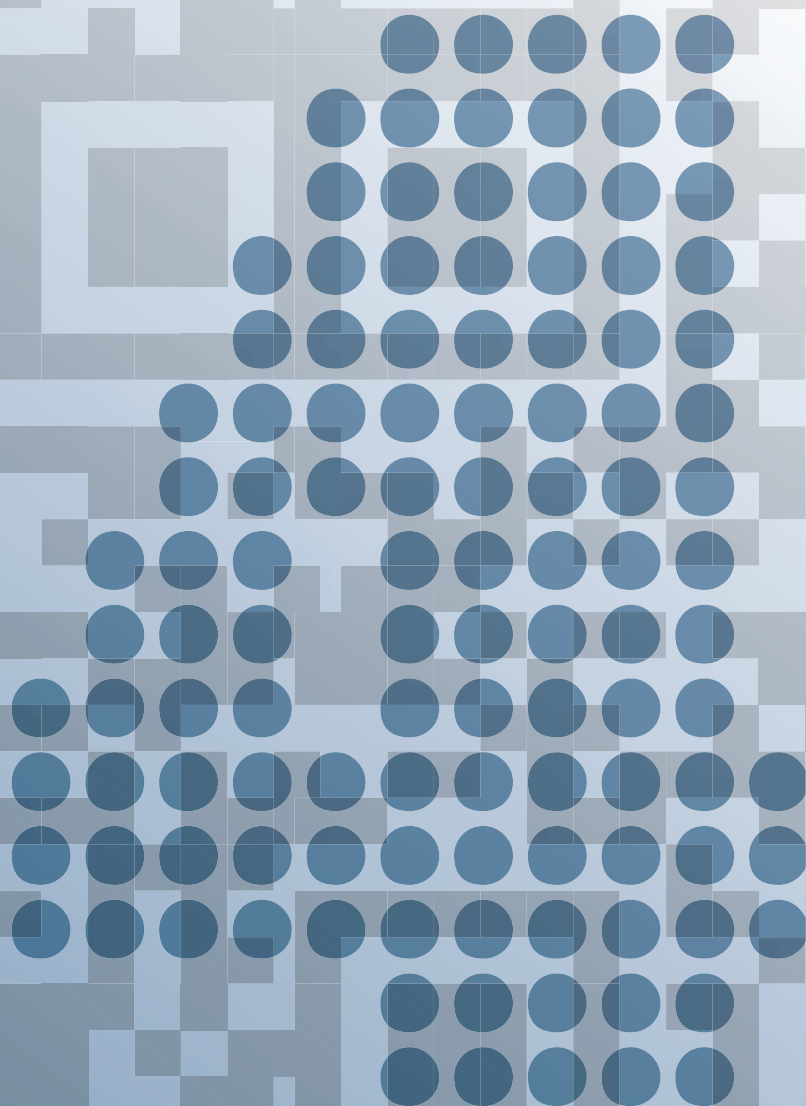
● **+36,0 %**

Évolution des saisines
des TPE 2015/2016

3.18



L'OBSERVATOIRE DU FINANCEMENT EN 2016





UN PÔLE D'EXPERTISE AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE

L'expertise de la Médiation du crédit en matière de financement des entreprises a conduit les pouvoirs publics à confier la présidence de l'Observatoire du financement des entreprises au Médiateur national du crédit. Depuis le 15 janvier 2015, l'Observatoire est présidé par Fabrice Pesin.

Créé en 2010, l'Observatoire du financement des entreprises permet de faire partager une vision commune aux différents acteurs économiques sur les questions du financement des entreprises.

L'Observatoire regroupe les principales organisations représentatives des entreprises (MEDEF, CPME, U2P...), du secteur financier (FBF, ASF, AFIC...) ainsi que des établissements financiers, des acteurs publics du financement (tels que Bpifrance), les réseaux consulaires (CCI, APCMA), les acteurs du monde comptable (CSOEC, CNCC) ainsi que les principaux pourvoyeurs de statistiques publiques et de diagnostic économique (Banque de France, Institut national de la statistique et des études économiques, Direction générale du Trésor, Direction générale des Entreprises, COE/Rexecode...)

En 2016, l'Observatoire a rendu publics deux rapports :

- l'un, au mois de juillet 2016, sur la lisibilité des tarifs des produits de financement utilisés par les TPE,
- et l'autre, au mois de décembre 2016, sur le financement de la transmission des TPE & PME.

Au début de l'année 2017, l'Observatoire a commencé à travailler sur un nouveau thème : le financement des TPE-PME avec un focus spécifique et détaillé sur les problématiques de financement de l'immatériel.



les travaux de l'observatoire du financement en 2016



3^e comité de pilotage en faveur de la transmission et reprise, décembre 2016

Rapports publiés par l'Observatoire depuis sa création

2011

- Rapport sur le financement des PME-ETI (avril 2011)
- Rapport sur l'accès au financement des TPE (septembre 2011)

2012

- Rapport sur le financement des PME-ETI (juillet 2012)

2014

- Rapport sur la situation économique et financière des PME (février 2014)
- Rapport sur le financement des TPE (juin 2014)

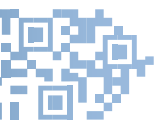
2015

- Rapport sur le financement des PME-ETI en croissance (octobre 2015)
- Rapport sur les 5 engagements de la Fédération bancaire française en matière de financement des entreprises (novembre 2015)

2016

- Rapport sur la lisibilité des tarifs des produits de financement utilisés par les TPE (juin 2016)
- Rapport sur le financement de la transmission des TPE-PME (décembre 2016)





AMÉLIORER LA LISIBILITÉ DES TARIFS DES PRODUITS DE FINANCEMENT

En mai 2015, le ministre des Finances et des Comptes publics et le ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique ont chargé l'Observatoire du financement des entreprises d'établir un diagnostic sur la lisibilité des tarifs des produits de financement utilisés par les très petites entreprises (TPE).

En effet, les coûts de ces produits – découvert, facilité de caisse, crédits court terme, mobilisation de créances professionnelles (anciennement appelées cession par loi Dailly), escompte, affacturage... – peuvent être assez difficiles à appréhender. Pour un produit donné, qu'il soit un « pur » produit de financement ou assorti de services complémentaires (gestion du poste clients en affacturage, par exemple), le nombre de composantes tarifaires peut être considéré comme élevé, avec une structure tarifaire bien plus complexe qu'un simple schéma « frais de dossier/intérêts débiteurs ». Par ailleurs, l'environnement monétaire et financier actuel, caractérisé par des taux historiquement bas, tend à limiter dans le coût effectif global le poids relatif du coût du crédit (intérêts débiteurs) au profit des frais fixes et des tarifications annexes ; la compréhension de l'ensemble des composantes devient d'autant plus nécessaire.

Trois axes d'analyse ont été déclinés dans le rapport : les terminologies utilisées par les établissements bancaires et les affactureurs pour les différentes composantes tarifaires ; la présentation, dite a priori, des tarifs des produits de financement aux entrepreneurs ; la présentation, dite a posteriori, des coûts effectifs des produits utilisés par l'entreprise au cours de l'exercice annuel écoulé.

Sous l'égide de l'Observatoire, les fédérations professionnelles de la banque et de l'affacturage ont élaboré des glossaires pédagogiques des principales composantes tarifaires des produits de financement étudiés, permettant aux entrepreneurs de pouvoir plus facilement se repérer dans l'ensemble des offres tarifaires, en leur indiquant, pour chaque famille de produit, la définition des composantes et, sommairement, le mode de calcul correspondant.

4.2



les travaux de l'observatoire du financement en 2016

En outre plus générale, l'Observatoire a notamment recommandé :

- que les glossaires soient largement diffusés à la fois par les établissements et les fédérations, notamment sur les sites internet, et qu'ils servent de référence pour les acteurs du marché.
- que les banques et les affactureurs reprennent les terminologies présentées dans ces glossaires dans leurs plaquettes ou guides tarifaires.
- que les plaquettes des banques soient complètes dans la présentation des composantes tarifaires des produits de financement court terme proposées aux TPE.
- que soit systématiquement proposé au professionnel/dirigeant de TPE un entretien annuel pour faire le point sur ses besoins et financements court terme. Cet entretien pourrait s'appuyer sur des informations récapitulatif des frais annuellement facturés à l'entrepreneur pour ses besoins de financement court terme.
- que les établissements financiers proposent au professionnel/dirigeant de TPE un récapitulatif par produit des frais payés annuellement pour les produits de financement bancaire court terme les plus utilisés et pour l'affacturage.

À partir de ces recommandations, la FBF et l'ASF ont élaboré de préconisations professionnelles applicables à leurs adhérents.



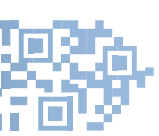
témoignage

Si tout entrepreneur pouvait changer sa tarification sans que son chiffre d'affaires en pâtisse, c'est un rêve que beaucoup font mais que la réalité concurrentielle ramène tout de suite à la raison. Il existe cependant un secteur d'activité où cela est possible, la banque. Le travail effectué patiemment par le service de la Médiation du crédit est pour cela très intéressant. C'est un excellent moyen, d'abord de comprendre ce foisonnement et créativité tarifaire, et surtout d'y mettre raison et transparence. Bref ce qu'il faut pour qu'une relation entreprise-banque reste équilibrée.



FRANÇOIS ASSELIN
PRÉSIDENT,
CGPME





FACILITER LE FINANCEMENT DE LA TRANSMISSION DES TPE ET PME

Suite au rapport de Madame la députée Fanny Dombre-Coste de juillet 2015, un comité de pilotage en faveur de la transmission et de la reprise d'entreprise a été mis en place sous la présidence du Ministère de l'économie et des finances, avec l'ensemble des acteurs concernés.

Les travaux réalisés dans ce cadre ont porté sur les multiples volets de ce sujet, dont le financement. C'est dans ce contexte qu'en novembre 2015 l'Observatoire du financement des entreprises a été chargé d'établir un diagnostic sur la situation actuelle et les principaux obstacles au financement de la reprise d'entreprise et d'identifier les éventuels moyens de renforcer cet écosystème.

Les travaux de l'Observatoire ne font pas apparaître de difficultés générales quant au financement de la reprise, notamment en termes d'accès au crédit bancaire. À partir du moment où certaines conditions sont remplies, il ne semble pas y avoir de difficulté particulière de financement. Pour autant, ces conditions doivent être bien prises en compte par les repreneurs.

La transmission d'entreprise recouvre un grand nombre de situations particulières avec autant d'approches différentes de financement qu'il faut savoir s'approprier. Des pistes d'amélioration ont été identifiées sur certains points précis pour améliorer l'accès à l'écosystème du financement de la transmission, en particulier :

- Compte tenu du caractère lacunaire et insuffisant des statistiques, la mise en place d'un tableau de bord complet permettant le suivi de l'ensemble des financements consacrés aux transmissions permettrait de mieux percevoir les conditions d'accès aux financements.
- La valorisation de l'entreprise à céder est essentielle et cette étape doit être bien préparée par le cédant, en s'entourant, notamment, de spécialistes. De même, les dossiers de financement des repreneurs doivent être clairement documentés. Il leur est recommandé d'être accompagnés pour le montage de ces dossiers.
- Certaines banques considèrent que les garanties qui peuvent être

4.3



les travaux de l'observatoire du financement en 2016

prises en droit français sont limitées et de faible valeur en cas de difficultés. Un travail spécifique sur la prise des actifs de la société-cible en garantie de la dette d'acquisition – actuellement interdite – pourrait être conduit afin d'étudier les marges de manœuvre offertes par les directives européennes. De même, des garanties européennes existent mais sont très peu utilisées.

- Concernant le renforcement des fonds propres dans la société reprise, de nombreux intervenants existent, souvent spécifiques selon les tailles d'entreprise, mais ils ne sont pas toujours bien connus. Il est important d'améliorer cette connaissance par les entreprises.
- Enfin, le recours au crédit-vendeur demeure limité et il conviendrait de voir comment élargir son utilisation, dans les cas où sa mise en place est pertinente. Un point important porte, en particulier, sur la possibilité de le garantir. L'offre de Epifrance en la matière est très peu utilisée par les banques. Une meilleure communication auprès des banques sur ce type de garantie pourrait être utile.

témoignage

La reprise est souvent le fruit d'une passion, d'une rencontre, d'une envie qui nous pousse à créer, à devenir notre propre patron ou à développer. Il y a une part d'audace aussi. Mais, la prise de risque doit être calculée pour assurer le succès du projet. Il faut donc partager, se former et s'informer, se faire accompagner pour objectiver les critères de cette prise de risque et assurer la sécurité juridique et fiscale du projet et du repreneur. Experts-comptables, réseaux d'accompagnement tel le RCA... les acteurs sont nombreux pour nous aider dans cette audacieuse aventure. Autant avancer les yeux ouverts.



PIERRE GATTAZ
PRÉSIDENT,
MEDEF

LES ENJEUX DE FINANCEMENT POUR LES TPE ET PME

Les dernières analyses générales sur le financement des TPE-PME conduites par l'Observatoire datent de 2012. Or, depuis cette date, le paysage macro-économique et l'environnement financier des entreprises ont sensiblement évolué (notamment la politique monétaire de la Banque centrale européenne), tout comme les outils de financement (positionnement de Bpifrance, fort développement de l'affacturage, apparition du financement participatif et du placement privé par exemple).

Compte tenu de ces évolutions, un panorama de la situation du financement des PME et des TPE sera finalisé à la fin du premier semestre de 2017.

Plus précisément, les travaux de l'Observatoire couvriront deux composantes :

- Une mise à jour du panorama de la situation financière des TPE-PME à partir des indicateurs traditionnels (variation des capitaux propres, poids des fonds propres et des dettes bancaires dans le total de bilan, part de la trésorerie dans le total de bilan, besoin en fonds de roulement, taux d'autofinancement, taux d'endettement...) et de leur accès aux différents financements et financeurs.
- Par ailleurs, un éclairage spécifique sera effectué sur le financement de l'immatériel. La transformation numérique des PME constitue, en effet, un défi majeur de ces prochaines années. Cette question renvoie aussi au sujet des fonds propres et des prises de garanties par les prêteurs. Par nature, en matière de financement de l'immatériel, l'actif financé ne peut être mis en garantie pour sécuriser l'octroi du crédit, ce qui a potentiellement des effets sur l'accès au financement.

4.4



Démonstration de produits innovants lors d'un salon de professionnels du BTP.

témoignage

Les entrepreneurs doivent profiter d'une conjoncture économique et financière indiscutablement plus favorable pour innover, investir et s'internationaliser davantage pour aborder les prochaines transitions de l'économie, notamment numérique et énergétique, avec tous les atouts en main.

Cela passera par un soutien au financement de l'immatériel, crucial pour entreprendre ces transformations et créer les conditions d'une compétitivité renouvelée de l'économie.

Bpifrance, au côté de ses partenaires, intensifiera ses efforts pour aider à relever ces défis.



NICOLAS DUFOURCQ
DIRECTEUR GÉNÉRAL,
BPIFRANCE

L'équipe de la Médiation du crédit aux entreprises



Fabrice Pesin
Médiateur national du crédit

MÉDIATEURS DÉLÉGUÉS



R. de Pastor
Médiateur délégué



J.-M. Pourchon
Médiateur délégué



W. Nahum
Médiateur délégué
bénévole



J.-L. Sauvage
Médiateur délégué
bénévole

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES



G. Vaysset
Directeur général des Services
à l'économie du Réseau
Banque de France



A. Legouet
Direction Animation Réseau
BpiFrance

CABINET



C. Habonneau
Chef de Cabinet



H. O'Reilly
Responsable
communication
et relations presse



C. Renault
Chargée de
communication
digitale



L. Vandemaele
Chargée d'études,
statistiques et veille



C. Chelle
Assistante auprès
du médiateur national
du crédit

PÔLE ANALYSTES



C. Andrieux
Analyste



C. Cavaud
Analyste



M. Giner
Analyste



P. Theulot
Analyste



N. Souprayen
Assistante

Rédaction : service communication
de la Médiation du crédit aux entreprises

Sources des statistiques régionales (pages 44-60) :
Altares/Banque de France/Institut d'émission
des départements d'Outre-mer (IEDOM)/Insee

Crédits photos : Médiation du crédit aux entreprises,
Banque de France, IEDOM

Conception graphique et réalisation :
Michel Delon/Jouve

Imprimé en France par Jouve

N° d'imprimeur :

Dépôt légal : mars 2017



www.mediateurducredit.fr



2016 → 2016

