



Médiation du crédit aux entreprises

Déplacement du Médiateur national du crédit à
Strasbourg, région Grand Est

Jeudi 13 octobre 2016



Médiation du crédit aux entreprises

Déplacement du Médiateur national du crédit à Strasbourg, région Grand Est

Le Médiateur national du crédit aux entreprises se rend dans les départements et régions afin de faire le point avec les services de l'Etat et les réseaux socio-professionnels sur la bonne intégration du dispositif de Médiation dans chaque région, s'entretenir avec les banques et les assureurs-crédit et rencontrer les chefs d'entreprise. Fabrice PESIN et son équipe se rendent à STRASBOURG le jeudi 13 octobre.

Le programme :

- 10h :30 Réunion sur le financement des TPE/ PME et leurs difficultés
- 12h 00 : Point presse
- 14h 30 : Rencontre avec les organismes socioprofessionnels
- 16h 30 : Point sur le financement de l'économie locale avec les banques et assureurs crédit

Suivez nous !

www.mediateurducredit.fr



Nombre
d'entreprises

319 657

Métropole : 3,4 M
Source : Insee

L'économie de la région Grand Est

Taux de chômage

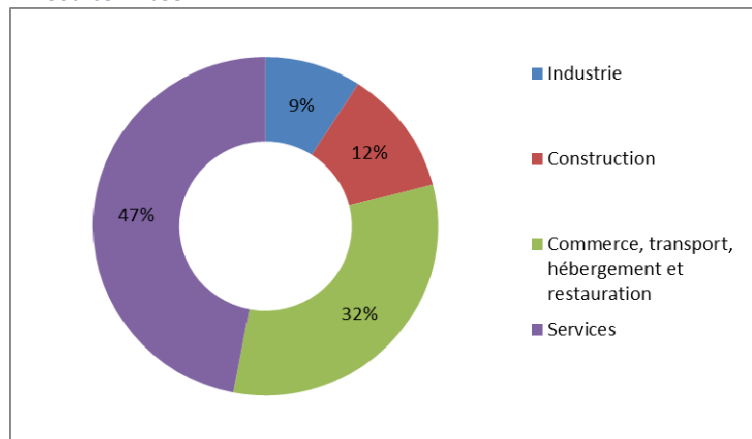
9,8 %

Métropole T2 2016 : 9,9%

Source : Insee

Principaux secteurs d'activité au 1^{er} jan 2015 (%)

Source : Insee



Création d'entreprises

20 960 (jan-août
2016)



+ 6,3 %

19 716
(jan-août 2015)

France : +7,3 %

Source : Agence France Entrepreneur

Evolution du crédit aux entreprises
(trésorerie et équipement)



52,9 Md€
(au 30 juin 2016)

50,5 Md€
(au 30 juin 2015)

+ 4,7%

Métropole : + 4,2 %

Source : Banque de France

Défaillance d'entreprises

1 090 (T2 2016)



+ 8,5%

1 005 (T2 2015)

Métropole : - 2,7 %

Source : Altares

Retard de paiement (en jours)

11,9 (T1 2016)



12 (T2 2016)

France : 12,2

Source : Altares



Les chiffres clés

(Arrêtés au 09 2016)

Département du Bas-Rhin (depuis 2008) :

70,8 millions d'euros de crédit ont été débloqués en médiation depuis le lancement du dispositif (hors écrasement des dettes)

- **640** entreprises ont saisi le Médiateur du crédit
- **526** dossiers ont été acceptés (92 % des dossiers déposés)
- **522** dossiers ont été instruits et clos
- **254** entreprises ont été confortées dans la poursuite de leurs activités.
- **5 169** emplois ont été préservés.
- **Taux de médiations réussies : 61 %**

Région Grand Est (depuis 2008):

298,5 millions d'euros de crédit ont été débloqués en médiation depuis le lancement du dispositif (hors écrasement des dettes)

- **3931** entreprises ont saisi le Médiateur du crédit
- **3166** dossiers ont été acceptés (92 % des dossiers déposés)
- **3146** dossiers ont été instruits et clos
- **1 169** entreprises ont été confortées dans la poursuite de leurs activités.
- **36 245** emplois ont été préservés.
- **Taux de médiations réussies : 63 %**

Typologie des entreprises concernées :

- **95%** des entreprises en médiation sont des TPE ou des PME de moins de 50 salariés.
- **52 %** des demandes concernent des crédits inférieurs à 50 k€

| Principaux secteurs d'activité | Département | Région | Moyenne nationale |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------------|
| Services | 52% | 39 % | 38 % |
| Commerce | 25 % | 25 % | 28 % |
| Industrie | 13 % | 13 % | 11 % |
| BTP | 9 % | 19 % | 17 % |
| Agriculture | 1 % | 3 % | 6 % |

Au niveau national depuis 2008 (chiffres arrêtés au 31 Août 2016) :

6,2 milliards d'euros de crédit ont été débloqués (hors écrasement de dettes)

- **50 354** entreprises ont saisi le Médiateur du crédit
- **39 656** dossiers ont été acceptés (79% des dossiers déposés)
- **34 644** dossiers ont été instruits et clos
- **21 284** entreprises ont été confortées dans leur activité
- **389 575** emplois ont été préservés
- **Taux de médiations réussies s'établit à 61 %**



La Médiation du crédit décryptée

La mission : proposer aux chefs d'entreprise confrontées à des difficultés de financement bancaire ou à une réduction de garanties par un assureur-crédit un recours de proximité gratuit, confidentiel et rapide

| | |
|---|--|
| Le réseau de proximité | 105 médiateurs du crédit - les directeurs départementaux de la Banque de France en métropole et des instituts d'émission en outre-mer. Une équipe nationale traite les dossiers à enjeux nationaux, sous l'égide du Médiateur national du crédit, et intervient en support des équipes locales sur les dossiers complexes. |
| Le rôle des Médiateurs du crédit | <ul style="list-style-type: none">➤ Renouer le dialogue entre l'entreprise et son banquier.➤ Analyser la situation financière de l'entreprise et faire partager, par ses partenaires financiers, un diagnostic commun.➤ Trouver des solutions de financement concertées et adaptées aux besoins de l'entreprise tout en respectant les impératifs de gestion de risque de ses partenaires financiers |
| Les accords fondateurs | L'intervention de la Médiation du crédit auprès des banques et des assureurs-crédit-et le traitement des dossiers des entreprises en médiation sont rendu possibles grâce à deux accords établis entre acteurs financiers et l'Etat, l'Accord de place, et la convention d'assurance-crédit |



Pourquoi saisir le Médiateur du crédit ?

Le top 5 des motifs de saisine

- ➡ Une dénonciation de découvert ou autre ligne de crédit
- ➡ Un refus de rééchelonnement d'une dette
- ➡ Un refus de crédit (trésorerie, équipement, crédit-bail...) ou une absence de réponse (+ 3 semaines) suite à une demande de prêt
- ➡ Un refus de caution ou de garantie
- ➡ Une réduction des garanties par un assureur-crédit

Les 5 avantages de la Médiation du crédit

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



Comment saisir le Médiateur du crédit ?

Les 5 étapes

L'entrée en médiation se fait uniquement via son site internet : www.mediateurducredit.fr

Le chef d'entreprise renseigne et valide un dossier en ligne qui est ensuite transmis directement au médiateur du crédit de son département qui le contacte sous 48 heures.

Vous connaissez des difficultés avec votre banque?

Déposez **sans attendre** un dossier de médiation

un service simple et **gratuit**

 www.mediateurducredit.fr

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| Je dépose mon dossier en ligne sur le site www.mediateurducredit.fr | Mon dossier est admis en médiation dans les 48h | Ma banque dispose de 5 jours pour modifier ses positions | Le médiateur intervient pour résoudre les points de blocage | Le médiateur propose une solution aux parties |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Un numéro Azur : 0810 00 12 10 (service : 0,06€/ min + prix d'appel) permet au dirigeant de se renseigner sur le dispositif et, si besoin, d'être mis en relation avec un conseiller bénévole, désigné « Tiers de confiance de la Médiation » (cf. fiche 6).

Ils ont eu recours à la

Médiation du crédit...

Pour rééchelonner une dette...



« Big5media est une agence digitale. Nous réalisons des applications pour smartphones, tablettes, et plus généralement des outils digitaux pour les professionnels (lancement de produit, marketing mobile, challenges de ventes...).

Nous avons connu une période difficile, en tant qu'entreprise innovante qui manque de visibilité sur la durée de son cycle de vente. Malgré notre carnet de commande, notre banque a supprimé notre découvert autorisé. Nous travaillons essentiellement avec des grands comptes. La solvabilité est excellente mais les délais de paiements un peu moins. La banque a argumenté sa position sur le fait que nous ayons été à découvert un nombre de jours trop important dans la même année.

Nous savions pouvoir faire face à cette difficulté à condition d'avoir un accompagnement dans la durée. Nous avons immédiatement fait appel à la Médiation du crédit pour trouver une solution. Nous avons été contactés dans les 48h.

L'action auprès de la banque a été très rapide afin de trouver un terrain d'entente. Nous avons pu dialoguer, et prouver la situation réelle de notre business. La décision de la banque a été maintenue, mais sa mise en œuvre a été étalée sur 9 mois, et non 2. Nous avons besoin de cet amortisseur.

Aujourd'hui, cette mauvaise passe est derrière nous, les affaires vont bien. Je retourne chercher ma ligne de découvert auprès de mon agence. Le rétablissement d'une ligne de découvert est long, il faut pouvoir fournir un bilan positif ».

Karim Zeroual, Dirigeant d'Agence Digitale

Pour financer son développement...



« PME spécialisée dans la fabrication et la distribution de cosmétiques naturels, Clairjoie a été créée en 2005.

Avec un chiffre d'affaires en constante augmentation, il nous est apparu opportun de solliciter des prêts auprès de nos organismes bancaires afin d'accompagner la croissance de notre entreprise. Après une série de refus pour des motifs parfois très contradictoires, nous nous sommes résolus – sur les conseils de notre expert-comptable - à faire appel au Médiateur du Crédit pour nous aider à faire aboutir ces demandes.

Il n'a pas forcément été simple de convaincre nos banques mais notre démarche a été suffisamment bien défendue pour que les prêts soient finalement accordés. Cette satisfaction pour nous s'est doublée d'un autre intérêt : celui d'avoir été accompagnés pendant quelques temps par un référent extérieur et bienveillant qui jette un œil objectif sur la gestion de l'entreprise. Cela nous fut réellement très précieux alors que, comme pour tout chef d'entreprise, la gestion de celle-ci donne souvent l'impression de ne jamais pouvoir lever « la tête du guidon ».

Pour ces deux choses, nous sommes très reconnaissants aux services de la Médiation du Crédit de leur efficacité et ne saurions que recommander aux autres dirigeants de faire de même, sans même attendre que tous les voyants du tableau de bord se mettent à clignoter ! »

Pierre Guoin, co-gérant de Clairjoie SARL

BOULOGNE

« Ce recours à la médiation du crédit a été salvateur »

Manuel Heurtier, restaurateur qui a fait appel au médiateur national du crédit

« **POUR MOI**, ce recours à la médiation du crédit a été salvateur. » Manuel Heurtier, restaurateur depuis quinze ans à Boulogne, est aux commandes du Cap Seguin, en bord de Seine. Reçu hier matin en préfecture de Nanterre à l'occasion de la visite du médiateur national du crédit, il raconte comment ce dispositif public a permis de maintenir son commerce à flot. « J'ai une clientèle de bureaux. Avec la crise, il y a eu une baisse de la fréquentation, de l'événementiel, des repas de groupes, évoque le chef d'entreprise. En 2008, j'ai eu 400 000 € de pertes. On est passé de trente employés à vingt, mais on avait toujours des charges fixes et des échéances à payer. Et cela m'a semblé difficile de traverser la crise avec un établissement vieillissant... Mais les banques n'ont pas voulu financer les travaux. J'ai vendu tous mes biens personnels pour les réaliser, et aussi payer les licenciements. »

Ses remboursements passent de 14 500 € à 7 500 €

Après une légère reprise de l'activité en 2010 et un chiffre d'affaires qui remonte à 2,4 M€, la fréquentation de l'établissement retombe à partir de fin 2012. « On avait des problèmes de trésorerie récurrents et les banques refusaient de nous aider. J'ai entendu parler de la médiation du crédit et j'ai mis mon expert-comptable devant l'ordinateur pour envoyer un dossier. » Et là, surprise. « On est tout petits dans la tempête face aux banques qui ne veulent rien savoir.



Nanterre, hier. Aux commandes du Cap Seguin, à Boulogne, Manuel Heurtier a bénéficié des services du médiateur pour surmonter ses problèmes de trésorerie. (LP/F.H.)

Et on a l'impression que les organismes d'Etat sont loin. Mais à la médiation du crédit, j'ai eu un interlocuteur en 48 heures », se réjouit Manuel Heurtier. Ses prêts sont prorogés de deux ans, et ses mensualités de remboursement passent de 14 500 € à 7 500 €. « J'ai pu réinvestir, rénover les banquettes, remplacer des chaises... Si je ne maintiens pas le standing, c'est foutu, les clients ne viendront pas. »

Grâce à l'intervention du médiateur, les banques ont accepté ce que l'entrepreneur sollicitait en vain. « Aujourd'hui, ce restaurateur a presque fini de rembourser ses emprunts. C'est du gagnant-gagnant puisque les banques ont retrouvé leur argent. Car en cas de liquidation, rappelle le médiateur, les banques ne sont pas créanciers prioritaires. »

FLORENCE HUBIN

Rens. www.mediateurducredit.fr.



Les Tiers de Confiance de la Médiation du crédit :

Un réseau d'accompagnateurs bénévoles

- Le réseau** Plus de 1000 conseillers bénévoles nommément désignés dans chaque département au sein des organismes socioprofessionnels partenaires de la Médiation du crédit.
- La mission** Accompagner, gratuitement et en toute confidentialité, le chef d'entreprise en amont de la saisine de la Médiation du crédit et, si nécessaire, tout au long du processus en concertation avec les équipes de médiation
- Leur rôle**
- Accueillir le chef d'entreprise et examiner avec lui la nature de ses difficultés
 - L'aider à formuler ou préciser ses besoins de financement
 - Le conseiller quant aux démarches à entreprendre et l'orienter vers le dispositif le plus adapté à sa situation
 - Si la saisine de la Médiation est nécessaire, l'aider à constituer son dossier sur : www.mediateurducredit.fr de manière à accélérer son traitement
 - Fournir aux équipes de médiation un avis qualifié sur le projet de l'entreprise
 - L'accompagner au tant que de besoin aux réunions de médiation
 - L'appuyer dans la mise en œuvre des solutions trouvées en médiation
- La mise en relation** Le chef d'entreprise entre en relation avec un Tiers de confiance de son département et de son choix en appelant le numéro Azur : **0810 00 12 10** (service : 0,06€/min + prix d'appel)



Paroles d'un Tiers de confiance de la Médiation

« Etre TCM, c'est d'abord être à l'écoute des chefs d'entreprise artisanale.

Lorsque je reçois le dirigeant, je prends le temps de cerner la situation globale de l'entreprise et de comprendre le problème de financement spécifique du dirigeant. Ensuite, je me vois comme un facilitateur pour accompagner le dirigeant dans la constitution du dossier de médiation.

La demande de médiation réalisée en ligne est simple à effectuer. Toutefois, il est plus aisé pour un dirigeant d'être accompagné. Il est nécessaire d'être synthétique et d'appréhender les chiffres-clés de l'entreprise, la phase d'écoute me permet de retranscrire efficacement la situation.

Si je dois donner un conseil aux chefs d'entreprise, je dirais qu'il faut agir le plus vite possible et ne pas hésiter à demander de l'aide, d'autant plus que cela est rapide et confidentiel. Je dis également aux chefs d'entreprise artisanale que ce dispositif est fait pour eux, quel que soit la taille de leur entreprise, avec ou sans salarié, et quel que soit le montant des encours financiers en jeu.

Parfois ils considèrent que les aides ne sont pas accessibles et complexes. Je suis là pour les rassurer et les accompagner ».



Fabrice PESIN

Médiateur national du crédit aux entreprises



Diplômé de l'École Polytechnique et de l'École Nationale de la Statistique et de l'Administration Économique (ENSAE), Administrateur de l'INSEE

En 1997, Fabrice Pesin intègre le Ministère de l'Économie et des Finances où il travaille d'abord à la direction de la Prévision sur les projections de finances publiques à moyen terme puis sur les prévisions macro-économiques françaises. De 2001 à 2003, il est responsable du suivi de la conjoncture et de l'analyse des politiques budgétaire et monétaire en zone euro au sein du Ministère des Finances allemand à Berlin. Après avoir été conseiller financier à l'Ambassade de France à Berlin de 2003 à 2004, il revient à la direction générale du Trésor comme chef du bureau en charge des études fiscales (2004-2007) puis comme sous-directeur Assurances (2007-2010). Fabrice Pesin est nommé secrétaire général adjoint de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en 2010. Depuis janvier 2013, il exerce en parallèle les fonctions de secrétaire général du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières (CCLRF).

Le Président de la République le nomme Médiateur national du crédit en janvier 2015.