

Les résultats de la médiation du crédit

Frédéric Visnovsky, médiateur national du crédit aux entreprises

Colloque M2 droit bancaire et financier de la Faculté de droit de Strasbourg, 28 février 2020

La médiation bancaire et financière dans tous ses états

Nos entreprises ont besoin de financements bancaires pour leur activité et leur développement. Les banques répondent présentes mais parfois certaines difficultés peuvent surgir et les entreprises méconnaissent souvent les services à leur disposition. C'est notamment pour cela que la Banque de France accompagne les entreprises, surtout les PME/TPE, dans leurs questions de financement.

1 – Qu'est-ce que la médiation du crédit

Créée au plus fort de la crise financière de 2008, la médiation du crédit aux entreprises est un **service de proximité, gratuit et confidentiel**, adossé et piloté par la Banque de France au travers de son réseau de médiateurs territoriaux implantés « au plus près » des PME/TPE, directeurs de la Banque de France en métropole et directeurs des instituts d'émission en Outre-mer.

Son intervention auprès des établissements financiers est reconnue par **un accord de place** conclu par la Banque de France, l'IEDOM et le Ministère de l'Économie et des Finances avec la Fédération Bancaire Française (FBF) et l'Association française des Sociétés Financières (ASF), qui a été renouvelé le 16 juillet 2018 jusqu'au 31 décembre 2020. Dans sa dernière version révisée, cet accord renforce encore ses moyens de fonctionner.

- D'une part, il reconduit les dispositions prévues antérieurement pour le traitement des dossiers en médiation, dont notamment l'obligation pour les banques de maintenir, pendant la durée de la médiation, l'enveloppe de leurs crédits et de ne pas exiger de garanties personnelles ou réelles supplémentaires ; la Médiation confirmant de son côté son engagement de fonder ses recommandations sur une analyse individuelle de chaque entreprise qui la saisit et de ne pas demander aux partenaires financiers des concours leur faisant courir un risque anormal.

- D'autre part, au-delà du champ des entreprises non financières, il élargit le périmètre de saisine de la Médiation aux acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire, telle que définie dans la loi du 31 juillet 2014, dès lors qu'il existe un enjeu en termes d'emploi. Cette mesure introduit un changement important, car elle permet de traiter en particulier les cas d'associations ou de fondations, jusqu'à présent inéligibles, qui ne pouvaient, jusqu'à présent, être admises dans le cadre de la procédure.

2 – Que fait la médiation

Face à la dénonciation d'un découvert ou un refus de crédit bancaire pour une TPE ou une PME, la médiation du crédit intervient à partir d'une analyse technique individuelle de chaque entreprise et fait en sorte de rétablir le dialogue entre l'entreprise et ses banques pour conforter les financements.

- **Ne pas laisser une entreprise seule face à ses difficultés** : la médiation du crédit est ouverte à toutes les entreprises et tous les porteurs de projet (créateurs et repreneurs), quelle que soit leur forme juridique, leur taille et leur branche d'activité. Dès lors que des établissements financiers refusent ou résilient un financement lié à une activité professionnelle (découvert, crédit de trésorerie, équipement, crédit-bail, caution ou garantie...), le médiateur du crédit et ses services peuvent aider les chefs d'entreprise à trouver une solution. La Médiation est aussi accessible aux entreprises qui rencontrent des difficultés d'assurance-crédit (réduction ou suppression de garanties fournisseurs).

- **Ne pas attendre d'être en situation d'urgence** : face à une conjoncture difficile, la rapidité et la qualité de la réponse sont souvent déterminantes. Sans attendre d'affronter une crise de trésorerie et un conflit avec leurs partenaires financiers, les dirigeants d'entreprise ne doivent pas hésiter à faire appel au médiateur du crédit dès qu'ils ont identifié des risques pour leur

entreprise. L'anticipation des problèmes laisse toujours des marges de manœuvre plus grandes et l'éventail des solutions possibles est alors beaucoup plus large. Le médiateur peut prêter assistance à l'entreprise qui le sollicite en toute confidentialité et dans le respect de ses intérêts.

- **Trouver des solutions concertées et adaptées à ses problèmes de trésorerie ou de financement** : dès que le chef d'entreprise a déposé un dossier de saisine, les équipes de la médiation l'examinent et se prononcent sur son éligibilité. Dans la mesure où sa situation n'est pas excessivement dégradée et offre une visibilité suffisante, elles cherchent à restaurer un dialogue entre l'entreprise et ses partenaires et à rapprocher leurs positions. Sur la base d'une expertise technique, elles avancent des solutions pragmatiques, concrètes et adaptées aux cas des entreprises, pour assurer la poursuite de leurs activités. Elles peuvent soutenir la mise en place de moratoires, la restructuration de prêts ou le renouvellement de lignes de financement. Durant leur instruction les établissements financiers s'engagent à maintenir leurs concours.
- **Rencontrer des interlocuteurs de proximité au service des entreprises en difficulté** : les équipes départementales de la médiation sont composées d'experts financiers qui travaillent sur leurs territoires au plus près des entreprises et de leur environnement économique. Par ailleurs plus de 700 conseillers bénévoles, tiers de confiance, désignés par les réseaux consulaires, les organisations patronales et socioprofessionnelles et les réseaux d'accompagnement à la création et la reprise d'entreprise, sont à la disposition des entreprises pour leur proposer un suivi individualisé avant, pendant et après la médiation.
- **Bénéficiaire d'une procédure gratuite, simple et rapide** : pour faire appel à la médiation, les entreprises n'ont qu'à déposer un dossier de saisine en ligne avec leurs pièces justificatives sur le site : <https://mediateur-credit.banque-france.fr/>

3 – Quels résultats de la médiation

Ces dernières années, dans un contexte économique plus favorable, mais encore marqué par des problèmes d'accès au financement pour certaines catégories d'entreprises, notamment les plus

petites, la médiation du crédit a continué à faire preuve de sa capacité à accompagner les TPE et des PME qui la sollicitent et à répondre à leurs besoins.

La médiation du crédit a maintenant 11 ans. C'est un succès puisque dans deux tiers des cas où elle intervient, elle parvient à trouver des solutions et à éviter le recours à des procédures judiciaires. Depuis son lancement en 2008, la médiation à fin décembre 2019, ce sont trois chiffres :

- 7,4 milliards d'euros de crédits débloqués (financements rétablis ou nouveaux prêts mis en force),
- 23 802 entreprises confortées dans leurs activités (dont 80% de TPE),
- et 421 626 emplois préservés.

4 – Comment mieux accompagner les entreprises

Cet accompagnement de toutes les entreprises, la Banque de France le poursuit également grâce à son réseau de **correspondants TPE-PME**, créé fin 2016. L'objectif est de ne pas laisser un dirigeant de TPE face à ses questions et, pour les aider face à tous les dispositifs qui leur sont destinés, les correspondants TPE-PME sont là pour les orienter vers les organismes compétents pour répondre à leurs besoins.

Mieux **comprendre les questions financières**, pour mieux décider, c'est aussi ce qu'apporte la Banque de France aux entreprises avec son portail de l'éducation économique et financière des entrepreneurs.

5 – Quels sont les besoins aujourd'hui

Accompagner les entreprises, c'est aussi identifier les problèmes plus généraux de financement qui se posent. Le médiateur national du crédit préside l'Observatoire du financement des entreprises, lieu d'échanges qui regroupe les principales organisations représentatives des entreprises, du secteur financier, des acteurs publics du financement ainsi que les principaux pourvoyeurs de statistiques publiques et de diagnostic économique. Un lieu unique pour faire partager une vision commune aux différents acteurs économiques sur les questions du financement des entreprises.

Dans son dernier rapport, l'Observatoire a constaté que, par rapport au milieu des années deux mille dix, **la situation économique et financière des PME/TPE françaises s'est améliorée**. La plupart des ratios comptables permettant d'apprécier la santé des entreprises ont évolué de façon positive, tout en demeurant généralement à des niveaux moins favorables que dans les années d'avant-crise. Les TPE demeurent plus fragiles que les PME. L'accès au crédit n'a jamais été aussi aisé, que ce soit pour les PME comme pour les TPE. Les crédits sont particulièrement dynamiques et leur coût très bas. Globalement, **la question du financement n'apparaît donc plus, à ce jour, comme problématique pour les PME/TPE**. La relation PME/TPE – banque est plutôt satisfaisante et s'est améliorée au cours des dernières années.

Le rapport de l'Observatoire souligne toutefois trois points d'attention :

- d'une part, la question des **délais de paiement**, pour laquelle il est indispensable que les pouvoirs publics poursuivent leurs actions pour améliorer la situation des entreprises, en particulier, des PME et surtout des TPE ;
- d'autre part, la priorité qui doit être donnée au **renforcement des compétences financières des dirigeants** de petites entreprises, et les actions conduites par les différentes organisations pour l'accompagnement des entrepreneurs sont aujourd'hui essentielles ;
- enfin, les dirigeants de PME/TPE font face à **des défis importants** qu'ils doivent bien prendre en compte dans leur stratégie, en particulier, la question de la transformation numérique, le basculement vers une économie plus soucieuse de l'environnement ; autant de priorités qu'il sera indispensable de financer en trouvant un bon équilibre entre autofinancement, dette et fonds propres.