

## Le médiateur national du crédit et le médiateur des entreprises vont à la rencontre des entreprises en difficulté

Le ministère de l'Economie et des Finances a confié au Médiateur des Entreprises et au Médiateur national du Crédit la mission de présenter aux entreprises locales les dispositifs de détection et de soutien aux entreprises en difficultés, et appréhender les opportunités et les obstacles rencontrés dans la mise en œuvre de ces dispositifs.

Dans le cadre de cette mission, les deux médiateurs se regroupent pour réaliser un tour de France afin d'aller à la rencontre des entreprises. Afin de présenter l'ensemble des dispositifs existants pour prévenir les risques liés à l'activité et accompagner les chefs d'entreprises en cas de difficultés, la Banque de France, le médiateur national du crédit et le médiateur du crédit ont créé une boîte à outils.

### Quelle est la mission du médiateur du crédit ?

La médiation du crédit est adossée à la Banque de France ; elle est conduite sur tout le territoire, dans le respect des règles de confidentialité et du secret bancaire, par 105 Médiateurs du crédit qui sont les directeurs de la Banque de France en métropole et les directeurs des instituts d'émission en Outre-mer. Sa mission est de ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement avec une banque ou un assureur-crédit.

La médiation du crédit est disponible dans chaque département, auprès de la Banque de France. Elle vous permet de régler les litiges intervenus dans les situations suivantes :

- Dénonciation d'un découvert ou d'une ligne de financement
- Refus de crédit (trésorerie, équipement, crédit-bail)
- Absence de réponse à une demande de crédit
- Refus d'échelonnement ou de restructuration d'une dette
- Refus ou non renouvellement de caution ou de garantie

Pour saisir la médiation du crédit vous devez déposer un dossier sur ce site [Médiation du crédit - Compléter votre dossier](#)

### Quelle est la mission du médiateur des entreprises ?

Le Médiateur des entreprises, placé auprès du ministre de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, vient en aide aux entreprises afin de leur permettre de résoudre gratuitement leurs éventuels litiges avec d'autres entreprises ou des administrations en proposant des solutions.

Cette médiation peut vous aider par exemple si vous êtes confronté à des litiges dans le cadre de l'exécution d'un contrat comme les conditions de paiement que vous octroie un fournisseur qui ne seraient pas légales.

Pour saisir le médiateur des entreprises il faut vous identifier en vous rendant sur cette page internet [Médiateur des entreprises - Contacter le Médiateur · demarches-simplifiees.fr](https://www.mediaterdesentreprises.fr).

## La « boîte à outils » du dirigeant

Le but de ce tour de France, organisé par les deux médiateurs, est de faire connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien aux entreprises en difficulté.

Ainsi en plus des services proposés par le médiateur des entreprises et le médiateur national du crédit, une boîte à outils a été créée afin d'accompagner le chef d'entreprise en cas de difficulté. Retrouvez cette boîte à outils [ici](#).

Cette boîte à outils vise à anticiper les problèmes que pourraient rencontrer le chef d'entreprise en proposant des conseils pratiques et en fournissant le contact d'experts aptes à vous accompagner dans vos démarches. Retrouvez ci-dessous quelques acteurs incontournables pour vous accompagner.

- La banque de France

Si vous souhaitez anticiper d'éventuelles difficultés de trésorerie la Banque de France propose des modèles de documents pour réaliser un plan prévisionnel de trésorerie. [Plan-Trésorerie-Simplifié.xls](#)

La Banque de France au travers de son site dédié aux chefs d'entreprises [Être accompagné dans la gestion de votre entreprise | Banque de France](#) vous accompagne en vous proposant des outils de diagnostic et un accompagnement.

- La chambre des métiers

La chambre des métiers met également à disposition des dirigeants un outil de diagnostic financier prospectif [Diag Express financier](#) qui permet d'anticiper les décalages de trésorerie.

Les chambres de métiers régionales [Accompagnements et services | Artisanat.fr](#), peuvent également vous présenter les aides existantes et vous accompagner dans vos démarches.

- Les centres d'informations sur la prévention (CIP)

Les centres d'information sur la prévention (CIP) des difficultés des entreprises sont également des acteurs incontournables en matière de prévention des risques. Ils proposent sur rendez-vous des entretiens gratuits et confidentiels aux chefs d'entreprise en difficulté. Ces entretiens sont réalisés par trois professionnels bénévoles : un expert-comptable ou commissaire aux comptes, un avocat et un ancien juge consulaire à qui le chef d'entreprise fera part de ses difficultés. Pour trouver le Centre d'Information sur la Prévention le plus proche de chez vous vous pouvez consulter ce lien ([CIP Territoriaux, aide aux entreprises en difficulté — CIP National](#)).

- L'UNEC

Vous trouverez également dans ce guide le rôle et les missions réalisées par les chambres consulaires et professionnelles en cas de difficultés.

L'UNEC [UNEC - Union Nationale des Entreprises de Coiffure](#) est également à vos côtés pour vous aider.

- Le médiateur des ministères économiques et financiers

Enfin, pour tout litige persistant en matière d'impôts et de réclamations douanières et financières, la médiation des ministères économiques et financiers est accessible à partir de la page [Le Médiateur des ministères économiques et financiers | Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et Ministère chargé du Budget et des Comptes publics](#)

- Le médiateur de l'URSSAF

Si vous rencontrez des difficultés à l'occasion de vos démarches auprès de votre URSSAF vous pouvez contacter la médiation de l'URSSAF en remplissant le formulaire de demande de médiation ci-contre [Formulaire : DEMANDE DE MÉDIATION](#)

- Les conseillers départementaux aux entreprises en difficulté

Le Conseiller départemental aux entreprises en difficulté demeure le point d'entrée universel au service des entreprises en difficulté. Les entreprises peuvent les saisir par téléphone ou prendre rendez-vous directement sur le site [economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr)

Vous trouverez ci-dessous la liste des conseillers départementaux :

<https://www.economie.gouv.fr/energie-liste-conseillers-departementaux-sortie-crise>

## Calendrier des prochains déplacements prévus dans le cadre du tour de France :

- Jeudi 16 janvier 2024 (heure à préciser) : CHATEAUROUX (Indre) – Dans les locaux de la préfecture – Format à préciser
- Jeudi 23 janvier 2025 à 10h00 : NICE (Alpes-Maritimes). Dans les locaux de la CCI – Format à préciser
- Vendredi 24 janvier 2025 à 14h00 : ROUEN (Seine- Maritime) – CDASED, dans les locaux de la préfecture
- Jeudi 30 janvier 2025 de 9h00 à 11h30 : BOURG-EN-BRESSE (Ain) – CDASED, dans les locaux de la préfecture
- Jeudi 13 février 2025 à 10h00 : AJACCIO (Corse du Sud) : Réunion Banque de France.

