

# Commission de financement de l'économie de Paris

**17 Décembre 2009**

**Bilan d'activité des Tiers de confiance  
de la médiation pour l'année 2009**



# Commission de financement de l'économie de Paris

---

17 Décembre 2009

I – Faire connaître le dispositif de Médiation



# I – Faire connaître le dispositif de Médiation

## A - Création d'une offre de services pour accompagner les PME face à la crise

### -Accompagner le dirigeant dans son accès aux dispositifs de soutien

- Information aux adhérents
- Suivi des dossiers des entreprises
- Remontée d'information au Comité de suivi de la Crise

### -Aider l'accès au crédit bancaire, en s'appuyant sur le médiateur du crédit et en intervenant auprès des banques

Avec les partenaires Banques de France, OSEO, Préfecture de Paris, Recette des Finances, CCIP, URSSAF, Ordre des Experts Comptables, Tribunal de commerce, DDTEFP...



Diffusé à 5 000 cibles postales et 50 000 entreprises par voie numérique

# Mobilisation de la Cellule de soutien de la CGPME Paris

La CGPME 75 a créé  
une Cellule de soutien,  
composée de 4 experts  
Tiers de Confiance,  
assistés de 2 chargés  
de missions  
Relations entreprises  
de la CGPME 75

## CELLULE D'APPUI LES TIERS DE CONFIANCE

### Abdellah MEZZIOUANE

*a.mezziouane@cgpme-idf.fr*  
Coordination de la cellule de crise  
auprès du médiateur

### Gérard ORSINI

*gerardorsini@taxlo.fr*  
Expert fiscaliste

### Olivier SIBONI

*olivier.siboni@mercure-finances.com*  
Expert gestion compte client

### Stéphane HUILLET

*shuillet@epargne-salariale.fr*  
Expert URSSAF

### Martine BERRANGER

*m.berranger@cgpme75.fr*  
Chargée de Mission Relations Entreprises

### Michel PIMOULLE

*m.pimouille@cgpme75.fr*  
Chargé de Mission Relations Entreprises

# I – Faire connaître le dispositif de Médiation

## B – Le Mag

Publication du *Mag de la CGPME 75* en mai 2009, spécial sur l'accès au crédit :

- Edito de Jean-François ROUBAUD, « Accompagner davantage l'accès au crédit des PME »
- Interview de Dominique CAIGNART, Directeur Oseo Ile-de-France
- Les dispositifs de Relance
- Les contacts utiles

Diffusé à 5 000 cibles postales et 50 000 entreprises par voie numérique



# I – Faire connaître le dispositif de Médiation

## C – Création et diffusion d'un baromètre de suivi mensuel – Commission de Financement de l'Économie de Paris

### Actualité mensuelle détaillant :

- ❑ l'évolution des dispositifs de soutien et de médiation
- ❑ la situation économique en Ile-de-France

**Diffusé à plus de 10 000 entreprises,  
partenaires institutionnels et relais  
économiques parisiens et franciliens**

**Avec mention des partenaires Préfecture de  
Paris, Recette des Finances, DDTEFP,  
Banque de France, OSEO...**

Comité de suivi Parisien de la crise

Cellule de crise CGPME Paris Île de France

**Document 9 – Novembre 2009** Information & outils

### Dispositif d'accompagnement des PME parisiennes sur la crise

- 1 La situation économique en Ile de France (Banque de France)
- 2 Suivi de la médiation du crédit (Banque de France)
- 3 La situation économique (Recette générale des finances publiques)
- 4 Le FSI ( OSEO et Caisse des dépôts et consignations)
- 5 Commentaires sur l'évolution du marché du travail - Juin et Juillet ( DDTEFP Paris)

Comité parisien de suivi de la crise – CGPME Paris – Île de France – 19 Novembre 2009 Page 1

# I – Faire connaître le dispositif de Médiation

## D – Les nouvelles mesures pour les PME :

### 1. FSI PME

Présentation des nouveaux instruments financiers disponibles pour les PME en vue de renforcer leurs fonds propres

### 2. EMPLOI

Dossier sur les dispositifs pour favoriser le recrutement :

- ❑ Prolongement du dispositif « Zéro charges »
- ❑ Mesures pour renforcer l'apprentissage
- ❑ Aide à l'embauche en contrat de professionnalisation

5 OCTOBRE 2009  
FORUM DE LA CGPME

Les nouvelles mesures pour les PME  
*2 milliards pour les PME. Comment y accéder ?*



#### Diffusion numérique :

- 50 000 entreprises
- 30 branches régionales
- Ensemble des partenaires parisiens et franciliens

# Commission de financement de l'économie de Paris

---

17 Décembre 2009

**II – Réunions d'informations**



## II – Réunions d'informations

### A – Réunions d'informations générales sur le dispositif de Médiation du crédit et accès au financement

#### 3 Réunions spécifiques en partenariat avec les Mairies d'arrondissements parisiens :

- le 30/04 dans le 19<sup>ème</sup> : 84 entreprises participantes,
- Le 14/09 dans le 18<sup>ème</sup> : 24 entreprises participantes
- le 24/09 dans la mairie du 11<sup>ème</sup> : 34 entreprises présentes
- le 30/11 dans le 15<sup>ème</sup> : 65 entreprises participantes

#### 2 Soirées Réseaux d'entreprises CGPME Paris, événement regroupant des chefs d'entreprise désireux d'élargir leur réseau

- Le 30/03, 123 entreprises participantes
- Le 9/11, 118 entreprises participantes

#### Soirée Conférence Débat en partenariat avec EDC Ile-de-France sur le thème *Entrepreneurs, Dirigeants : quel comportement face à la crise ?*

- Le 26/03, 500 entreprises participantes



950  
entreprises  
sensibilisées

# II – Réunions d'informations

## B – Réunions d'informations thématiques



PREVUS AU 1<sup>ER</sup> TRIMESTRE 2010

Lieu : CGPME Ile-de-France

### Les PME en gestion de crise

---

Solutions face à la crise  
Bonnes pratiques rencontrées  
Club Excellence PME - 12 janvier 2010

### Intelligence Financière

---

Lever des fonds : activer les fonds stratégiques d'investissement  
Club Excellence PME  
26 janvier 2010 –

### Dettes sociales et fiscales en temps de crise

---

Les relations avec l'Urssaf,  
Les relations avec l'administration fiscale  
Club Excellence PME - 6 février 2010

### Optimisation de ses relations financières et bancaires

---

La Trésorerie, l'innovation, les fonds propres  
Club Excellence PME  
23 février 2010 –

### Stratégie de Rémunération et Intéressement

---

Rémunération variable, participation, intéressement : des leviers de motivation  
Club Excellence PME  
9 mars 2010

## II – Réunions d'informations

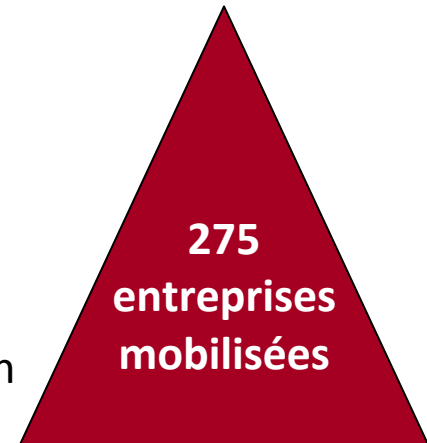
### C – Réunions individuelles

**Entretiens individuels** réalisés par les Chargés de missions Relations entreprises de la CGPME 75 avec des chefs d'entreprise .

**Contenu:**

- Présentation du dispositif de soutien et de médiation
- Premiers conseils donnés aux chefs d'entreprises

→275 Entreprises rencontrées dans l'année 2009 en entretien individuel



**Au total, ce sont plus de 1 200 entreprises ayant participé aux réunions organisées par la CGPME Paris**

# Commission de financement de l'économie de Paris

17 Décembre 2009

**III – Accompagnement d'entreprises par la CGPME 75**



# III – Accompagnement d’entreprises par la CGPME Paris

## 210 entreprises accompagnées individuellement vers :

- Médiation du crédit
- OSEO Paris
- Conseil pour négociation avec les banques et mise en relation avec l’administration fiscale et l’Urssaf

## 80 entreprises suivies spécifiquement sur la Médiation du Crédit :

Au total, **80 dossiers de Médiation du crédit** ont été suivis par le tiers de confiance de la CGPME 75 **dont 75 dossiers éligibles.**

**57 entreprises ont répondu à notre enquête. Questionnaire en annexe.**

### Remarques

*Il est à noter que le nombre de dossiers remontés reste modeste par rapport au nombre d’entreprises parisiennes. Cela est dû à deux facteurs : les chefs d’entreprises disent :*

- être peu ou mal informés sur le dispositif,*
- craindre la relation avec la banque, y compris la Banque de France*

# III – Accompagnement d'entreprises par la CGPME Paris

## Fonctionnement de la Cellule de Soutien CGPME 75

1. Réception et étude personnalisée de la demande du chef d'entreprise
2. Orientation du dirigeant vers les structures d'appuis
3. Aide pour compléter le formulaire demandé par la médiation du crédit
4. Interface pour accompagner le dirigeant dans son dialogue avec la médiation du crédit et ses interlocuteurs bancaires
5. En cas d'échec de la médiation, orientation vers d'autres solutions bancaires et d'autres outils de financement

# III – Accompagnement d'entreprises par la CGPME Paris

## Suivi individualisé complémentaire

1. **Deux journées de rendez-vous individuels CGPME 75-OSEO Paris et Dirigeants** inscrits dans le processus de médiation (28/09 et 27/10) :
  - Rendez-vous individuels de 45 mn avec les chargés de mission CGPME 75 et OSEO pour préparer les dossiers des entrepreneurs
2. **Mobilisation de mandataires de la CGPME 75** de différentes institutions : Commission des impôts, Tribunal de Commerce, URSSAF... pour accompagner les chefs d'entreprises dans leurs démarches

# III – Accompagnement d'entreprises par la CGPME Paris

## Motifs des demandes de médiation

Par rapport à l'ensemble des dossiers traités, une même entreprise cumulant plusieurs difficultés

- Découverts bancaires (lignes de crédit) : 88 %
- Assurance crédit : 15 %
- Dettes sociales Urssaf : 19 %
- Dettes fiscales : 9,5 %

# Mobilisation de la Cellule de soutien de la CGPME Paris

## Solutions identifiées

Par rapport à l'ensemble des dossiers traités

- *Financement bancaire :* 60%
- *Garantie OSEO :* 57%
- *Échelonnement des impôts :* 9,5%
- *Échelonnement des cotisations URSSAF :  
et suppression de pénalités de retard :* 15%
  
- *Pas de solution trouvée :* 28%
- *Solution trouvée avec l'appui des tiers de la médiation :* 72%

# Mobilisation de la Cellule de soutien de la CGPME Paris

## Taille des entreprises suivies

-86 % des entreprises sont des TPE/PME de moins de 20 salariés

## Secteur des entreprises suivies

- 79 % sont des entreprises de Services

# Mobilisation de la Cellule de soutien de la CGPME Paris

## Réactive mais les délais de prise en charge en aval sont très variables

Le délai entre l'analyse de la demande de l'entreprise et le dépôt de dossier effectif sur le site de la médiation est de 3 jours en moyenne. (information et aide si nécessaire au dépôt de dossier)

Le délai moyen de clôture d'un dossier étant de 19 jours, avec des extrêmes allant de 8 à 75 jours pour la clôture du dit dossier

### **3 raisons principales :**

- multiplicité des organismes à coordonner (banques, URSSAF, impôts, ...)
- temps nécessaire à la coordination effective entre le médiateur et la banque
- Délais de prise de décision par les banques, souvent longs et nécessitant davantage d'informations écrites complémentaires pénalisant bien souvent le dirigeant de TPE

# Commission de financement de l'économie de Paris

17 Décembre 2009

## PRECONISATIONS

*(Synthèse des retours des chefs d'entreprise et des tiers de confiance de la médiation)*



# Préconisations

## 1. Renforcer la communication sur le dispositif de médiation en faveur des TPE pour sensibiliser davantage les dirigeants parisiens

Seules 1 000 entreprises parisiennes (sur près de 300 000) ont saisi la médiation du crédit (soit 0.33 %)

Près de 60 % des dossiers présentés ont été acceptés positivement, soit environ 600 entreprises.

## 2. Inscrire la médiation du crédit (et le réseau de Tiers de Confiance) dans la loi

- Renforcer et légitimer cette mission, essentielle pour l'accès au crédit des TPE
- Renforcer le rôle des tiers de confiance de la médiation (issus des réseaux patronaux et consulaires), interface naturelle des dirigeants de TPE / PME (lever la crainte du chef d'entreprise d'aller vers son banquier ou la Banque de France). Son rôle est d'être un facilitateur de la mise en relation vers les personnes compétentes des organismes d'appui mais aussi d'être un «défenseur de la TPE-PME» auprès des banques (courriers, appels et relances téléphoniques, voire assistance lors des entretiens avec les banques mais aussi dans le domaine social et fiscal).

# Préconisations

## 3. Rendre la médiation du crédit plus visible et plus humaine

Elle est ressentie par les chefs d'entreprises comme « *trop administrative\** » :

Les chefs d'entreprises sont sensibles à un échange et ne « *comprennent pas que leur survie (demandes de crédit) se joue sur un dossier (souvent parce qu'ils n'ont pas les compétences pour le rédiger), sans avoir la possibilité de présenter leur difficultés de vives voix* »

Ils jugent bien souvent « *la communication brutale et peu motivée de la part des banques* ». Selon les 80 chefs d'entreprises accompagnés, ils jugent dans leur grande majorité « *la frilosité des banques qui ne feraient pas leur métier (80%) et constatent des temps de décision trop long (85%), en période de crise* »

*\* l'ensemble des citations sont issues de notre enquête auprès de dirigeants de PME suivis par notre cellule de soutien.*

# Préconisations

## 3. Rendre la médiation du crédit plus visible et plus humaine (suite)

Par ailleurs ils soulignent bien souvent « *la non éligibilité de leur entreprises aux nouvelles mesures de financements des fonds propres* ».

Les chefs d'entreprises expriment leur satisfaction vis-à-vis des tiers de confiance de la médiation dans leur mise en relation avec l'administration fiscale, et l'Urssaf dans la recherche de solution relatif à l'étalement de leur dette, et bien souvent la suppression de leur pénalités de retard, lorsque c'est le cas.

Enfin, ils mettent en exergue la disponibilité des compétences d'OSEO, la rapidité de la réponse apportée, ainsi que les conseils prodigués dans la préparation des dossiers de demandes des entreprises.

# Préconisations

- 4. Réaffirmer auprès des banques la nécessité de financer et soutenir davantage des TPE de base** « surtout auprès de celles qui ne sont pas innovantes, et qui ne sont pas dans des pôles de compétitivité... »
- 5. Renforcer la formation des conseillers des banques dans l'appui, le conseil et l'assistance aux dirigeants de TPE** « les personnels de banques sont d'une part recrutés très jeunes (peu d'expériences, ni l'habitude de conseiller des chefs d'entreprises) et mesures complémentaires, réduire le turn-over afin de laisser les relations humaines s'instaurer dans la durée entre le conseiller et le chefs d'entreprise »

# Commission de financement de l'économie de Paris

17 Décembre 2009

ANNEXE

*Questionnaire « Bilan  
de la médiation »*



# Annexe

## Questionnaire BILAN MEDIATION CGPME 75

### 1- Votre entreprise a-t-elle eu des difficultés avec...

- La banque :  oui  non  
Les assureurs crédit :  oui  non  
L'URSSAF :  oui  non  
Les impôts :  oui  non

### 2- Quelles était la nature de votre demande ?

- Besoin de trésorerie  Financement Investissement et/ou besoins de fonds propres  
 Echelonnement des impôts  Echelonnement des cotisations URSSAF  
 Autre, précisez .....

### 3- Quelle(s) solution(s) avez-vous trouvé pour faire face à ces difficultés ?

- Financement bancaire  Financement OSEO  
 Solution avec les organismes fiscaux (impôts, URSSAF...)  Pas de solution trouvée  
 Avec appui de la médiation  Sans appui de la médiation

### 4- Quelle a été la durée effective entre votre demande initiale et...

...un premier retour du médiateur et du tiers de confiance : ..... Jour(s)  
...la clôture du dossier : ..... Jour(s)

### 5- Que suggérez-vous pour améliorer l'accompagnement des entreprises en difficultés par le dispositif de la médiation du crédit?

.....  
.....  
.....