

BIEN S'ENTOURER POUR SÉCURISER LE DÉVELOPPEMENT DE SON ENTREPRISE



VOLET 3

Votre entreprise est entourée de très nombreux partenaires au quotidien. Mais les connaissez-vous complètement ? Nous vous proposons de mettre en avant certains partenaires privés et publics dont les ressources et les interactions peuvent vous aider à sécuriser votre entreprise et son développement. Ce sont également des partenaires qui peuvent agir rapidement et au plus près de votre besoin.

SOMMAIRE

- Des interlocuteurs-clé pour mon entreprise — p.2
- Relations client-fournisseur — p.6
- Des interlocuteurs pour m'aider et m'accompagner — p.9

DES INTERLOCUTEURS CLÉS

POUR MON ENTREPRISE

MES PARTENAIRES BANCAIRES

Une communication de qualité avec votre banque n'est pas à sous-estimer puisqu'elle constitue un facteur essentiel dans le développement de votre entreprise, mais également un levier important de prévention de toute difficulté éventuelle. Or, une relation de confiance n'est pas une donnée, elle se construit. Vous trouverez ci-dessous quelques préconisations essentielles pour construire cette confiance :

Que puis-je faire pour établir une relation de confiance avec mes partenaires bancaires ?

- **Je propose à mes banquiers de réaliser les rendez-vous dans l'entreprise**
- **Je connais physiquement le gestionnaire du compte** et son remplaçant ou adjoint
- **Je programme un rendez-vous annuel avec chacune des banques** à la réception du bilan et du compte de résultat du dernier exercice
- **J'informe mes partenaires bancaires**, au moins par téléphone, à chaque évolution et évènement notables de la vie de l'entreprise et/ou de ma situation personnelle, et confirme mes propos par écrit (que le banquier pourra alors enregistrer informatiquement)
- **Je communique les mêmes informations** à chaque partenaire bancaire
- **J'entretiens mes relations bancaires "quand tout va bien"**

- **Je confie les flux et la gestion à au moins 2 banques différentes**
- **Je choisis les banques en fonction de la situation de l'entreprise et des besoins :**
 - Réseau d'agences traditionnelles (retails) pour une entreprise dont le chiffre d'affaires est relativement faible
 - Réseau d'agences entreprises (corporate) pour les entreprises de grande taille ou avec des besoins spécifiques

Pour contacter un interlocuteur rapidement sur ces sujets ci-contre, retrouvez dans le volet 4 du guide les numéros de téléphone et adresses à utiliser, ou rendez-vous sur le site conseillers-entreprises.service-public.fr

Quelques bons réflexes à connaître pour entretenir de bonnes relations d'affaires avec mon banquier ...

1 — Communiquer les renseignements importants

- S'assurer que le gestionnaire et/ou son remplaçant ont réservé au moins 1 heure d'entretien dans leur planning afin de pouvoir faire un point complet de la situation et bénéficier d'une écoute active
- Savoir décrire l'activité, le marché, le positionnement, les objectifs et prévisions avec clarté
- Connaître les chiffres, les indicateurs, la marge, le degré de dépendance à une personne-clef, à des fournisseurs ou des clients de l'entreprise

2 — Anticiper mes besoins de trésorerie

Tenir un **tableau de bord de trésorerie** à jour et avec des prévisions à plusieurs mois :

- Suivre la trésorerie hebdomadairement pour anticiper les décalages
- En cas de besoins de trésorerie supplémentaires, prendre rendez-vous avec les banquiers, envoyer préalablement le tableau de trésorerie prévisionnel en commentant le besoin maximum de trésorerie, sa durée, sa raison, le moyen éventuel d'y remédier

3 — Communiquer les renseignements importants

- Faire ce qui a été annoncé aux banques
- Si la vie de l'entreprise fait qu'il n'est pas possible de tenir ses engagements, informer ses partenaires bancaires et en donner les explications
- Partager ses flux et ses domiciliations bancaires entre les banques en fonction du niveau d'engagements et de risques qu'elles prennent

(Contenu réalisé par le GPA Grand Est)

MON EXPERT-COMPTABLE

La relation avec votre expert-comptable est **essentielle à la bonne gestion et au développement de l'entreprise**. C'est une relation basée sur la **confiance, la collaboration et la transparence**, où chacun a un rôle clef à jouer. Un expert-comptable n'est pas seulement là pour établir les comptes, il vous accompagne à chaque étape de la vie de l'entreprise et contribue activement à sa réussite. **Vous pouvez parfaitement cultiver cette relation et en tirer le meilleur parti tel un investissement essentiel qui assurera la pérennité et la croissance de votre activité.**

Qu'est-ce qu'une relation de confiance avec mon expert-comptable ?

- **Connaître physiquement son expert-comptable** et les collaborateurs en charge de la tenue des comptes
- **Échanger régulièrement sur la mise à jour de la comptabilité**. L'expert-comptable apporte son regard sur la santé financière de l'entreprise et sur les enjeux fiscaux
- **Accompagner sur les différentes étapes de la vie de l'entreprise** : la création, le développement, les difficultés, mais aussi les phases de restructuration ou de transmission
- Avoir un **suivi personnalisé et régulier avec des indicateurs de son activité**
- Lui confier la **veille réglementaire sur les obligations comptables, fiscales et sociales**

Les prérequis

- Être en confiance avec son expert-comptable
- Choisir son expert-comptable en fonction de la situation de l'entreprise et de ses besoins

La communication

- Transmettre les factures et tout justificatif régulièrement
- Transmettre toute information financière ou stratégique de manière claire et transparente

La transparence

- S'accorder des temps d'échange afin de faire un point régulier
- Mettre en place un plan d'action et le partager
- Prendre le temps de connaître et comprendre les chiffres de son activité

(Contenu réalisé par l'Ordre des Experts Comptables Grand Est)

RELATION CLIENT-FOURNISSEUR

QUELQUES BONNES PRATIQUES POUR MON ENTREPRISE

Pour votre entreprise et afin de prévenir toute difficulté, connaître les enjeux précis qu'englobent vos relations client-fournisseur est déterminant. Voici plusieurs pistes et clefs de compréhension pour aborder ces enjeux :

1 — J'identifie des fournisseurs fiables

- **Un travail en amont est essentiel afin de vous renseigner sur vos futurs fournisseurs** (qualité produits, services fournis, compétitivité des prix, etc.)
- **Avoir un fournisseur unique pour l'ensemble de vos approvisionnements peut représenter un risque**, varier mes fournisseurs permet de pouvoir compter sur l'autre si l'un est en difficulté.

2 — J'instaure une relation de confiance mutuelle et favorise un dialogue de qualité

La signature d'un contrat avec des clauses définies et précises est indispensable mais ne suffit pas toujours pour prévenir les risques de ruptures/retards dans la livraison. Il est recommandé d'instaurer :

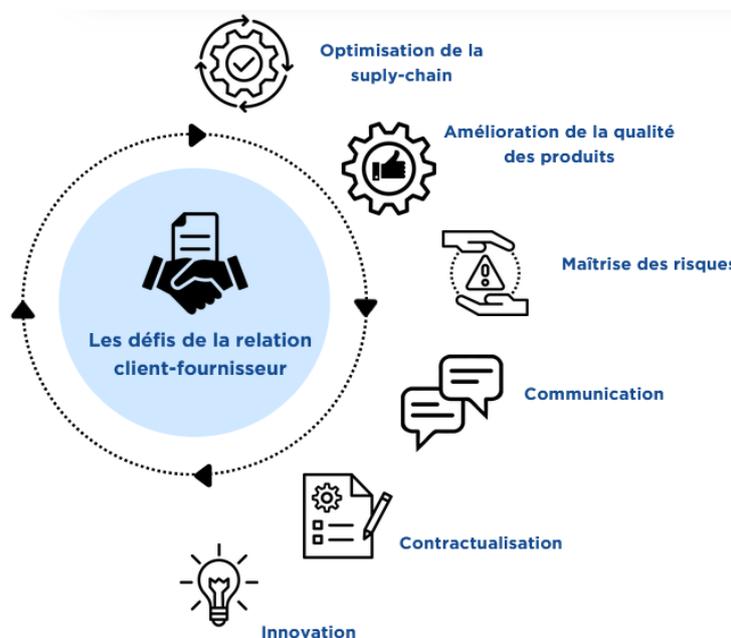
- **Une communication ouverte et régulière avec mes fournisseurs** pour maintenir une relation solide et réactive ;
- **Recommander un fournisseur en qui vous avez confiance** à l'un de vos clients ou partenaires peut grandement améliorer votre relation fournisseur puisque chacun profite du réseau, de l'influence et de la réputation de l'autre.
- **Echanger régulièrement avec votre fournisseur pour connaître sa situation**, les problèmes ou les failles qu'il rencontre. L'entraide et le dialogue favoriseront la confiance et le bon fonctionnement de votre entreprise.
- **Pensez à adapter votre discours à la structure de votre fournisseur** (grande ou petite entreprise). Organisez des rencontres en personne pour des échanges plus conviviaux et constructifs. Allez au-devant, ne laissez pas les choses traîner et privilégiez les prises de contact de vive voix (par téléphone, appel visio ou en personne). Usez de tact et de diplomatie tout en étant ferme.
- **En favorisant un dialogue de qualité, vous construisez une supply chain résiliente et réactive**, ce qui se reflète finalement dans la qualité des produits et services livrés et la satisfaction globale de vos clients.

3 — Je gère mes stocks et sais quand me réapprovisionner

J'organise et je gère mes stocks notamment grâce à :

- **La constitution d'un stock de sécurité** et d'un point de commande ;
- **La vision en temps réel de vos stocks** ;
- **Le reporting et l'analyse** ;
- **L'automatisation** pour la création de documents nécessaires à la gestion des stocks, comme les bons de commande et les inventaires.

Un logiciel de gestion des stocks vous permet d'automatiser ces fonctionnalités. Vous gagnez du temps et préservez votre relation fournisseur.



- **L'optimisation de la supply chain** : c'est un axe majeur. L'optimisation de la chaîne d'approvisionnement impacte aussi bien les coûts à travers des processus plus efficaces, la fiabilité, la performance (notamment des délais de livraison) et une meilleure gestion des ressources.
- **L'amélioration de la qualité des produits approvisionnés.**
- **La contractualisation** : obtenir des conditions favorables, mais aussi assurer la conformité contractuelle.
- **La maîtrise des risques** : ne pas s'enfermer dans une situation de dépendance en diversifiant ses sources d'approvisionnement, en évaluant constamment chaque fournisseur, etc.
- **L'innovation** : s'appuyer sur les compétences de ses fournisseurs pour faire évoluer sa propre offre produits et services.

MÉDIATION ET RÈGLEMENT DES MÉDIATIONS

Bon à savoir : vous rencontrez un différend avec une autre entreprise dans l'exécution d'un contrat (conditions de paiement, rupture de contrat...) ou toute autre situation conflictuelle (propriété intellectuelle, conflit de marque...), des difficultés dans le cadre de la commande publique ? **Vous pouvez engager une démarche de médiation pour résoudre vos différends à l'amiable.**

Le service de médiation proposé par le Ministère de l'Economie et des Finances via le réseau du Médiateur national des entreprises est accessible à tous les acteurs économiques, tant publics que privés. Ce service **gratuit** et **confidentiel**, vous donne la possibilité de **trouver une solution** et de **préserver votre relation commerciale**.

Le médiateur n'est ni juge, ni expert, ni arbitre, ni conciliateur. Il s'engage et s'astreint à respecter des [principes établis et reconnus](#) :

- **Confidentialité** : chacune des parties, y compris le médiateur, s'engage par écrit à ne divulguer aucune information relative à la médiation
- **Neutralité** : le médiateur accompagne les médiés dans la recherche d'un compromis sans donner d'avis personnel.
- **Indépendance** : aucun lien objectif (personnel ou d'affaires) entre le médiateur et l'un des médiés.
- **Impartialité** : le médiateur ne prend pas parti, et ne privilégie aucun point de vue sur un autre.

Pour en bénéficier, rendez-vous sur le site du Médiateur des entreprises (réponse sous 7 jours) : www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises

Quelques exemples de saisine de la Médiation des entreprises :

- Clauses contractuelles déséquilibrées
- Modification unilatérale ou rupture brutale de contrat
- Non-respect d'un accord verbal
- Conditions de paiement non respectées (retards de paiement, retenues injustifiées, pénalités abusives)
- Services ou marchandises non conformes
- Vol ou détournement de propriété intellectuelle
- Non-versement du Crédit d'Impôt Recherche — Crédit d'Impôt Innovation

DES INTERLOCUTEURS POUR M'AIDER ET M'ACCOMPAGNER

JE SOUHAITE M'INFORMER ET/OU ME FAIRE ACCOMPAGNER

Besoin d'un interlocuteur physique rapidement? N'attendez pas pour les contacter !

Lorsque vous estimez qu'une ou plusieurs difficultés risquent de fragiliser votre entreprise, ou simplement si vous souhaitez bénéficier d'un regard extérieur objectif et bienveillant en prévention de difficultés éventuelles, vous pouvez prendre l'attache **gratuitement, à tout moment et en toute confidentialité** de l'un de ces interlocuteurs :

Vos interlocuteurs en Région Grand Est :

- **Votre CCI territoriale** : les CCI du Grand Est proposent un accompagnement pour prévenir et résoudre vos difficultés. Vous pouvez bénéficier d'un diagnostic de votre situation, d'un plan d'action personnalisé et être orienté vers les organismes compétents pour sécuriser votre situation.
- **Vos correspondants auprès des administrations** : la Banque de France et le ministère de l'Economie et des Finances s'engagent activement pour vous soutenir en cas de difficulté. Dans chaque département, vous pouvez être accompagné en toute confidentialité et dans le respect du secret des affaires et du secret fiscal par :
 - Le correspondant Banque de France TPE-PME (médiation du crédit, difficulté financière, recherche de financement, diagnostic financier)
 - Le conseiller départemental aux entreprises en difficulté (conseils spécialisés et diagnostic rapide, mise en relation et orientation avec un suivi de long court)
- **Votre GPA** : association réunissant d'anciens dirigeants et chefs d'entreprise de toute taille, le groupement de prévention agréé fait bénéficier (gratuitement et en toute indépendance) de l'expertise de ses bénévoles et peut vous accompagner en toute confidentialité dans la mise en œuvre de solutions ponctuelles ou globales pour votre entreprise (lien vers le GPA

Qui peut m'accompagner ?

Les numéros de téléphone et les contacts pour joindre ces interlocuteurs sont disponibles dans l'annuaire du guide [en pages 33 à 41](#). Également et pour une prise de contact et d'information sur internet, vous pouvez vous rendre sur le service public d'accompagnement des entreprises sur conseillers-entreprises.service-public.fr (anciennement « place des entreprises »).

Réflexe n°1 : “Je contacte ma CCI, mon correspondant Banque de France, mon conseiller départemental en DDFIP ou mon GPA”

FOCUS SUR LES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Je rencontre des difficultés ? Un réseau d'acteurs publics et des dispositifs existent pour répondre à mes besoins :

DDFIP, URSSAF, Banque de France, DDETS(PP), DREETS, Conseil régional ... les administrations qui gravitent autour de mon entreprise sont variées. Ces différents acteurs disposent d'outils d'accompagnement et de soutien qui se complètent et peuvent m'aider.

Bon à savoir : ces acteurs agissent ensemble en toute **confidentialité** et en **proximité** pour me soutenir **rapidement et efficacement**.

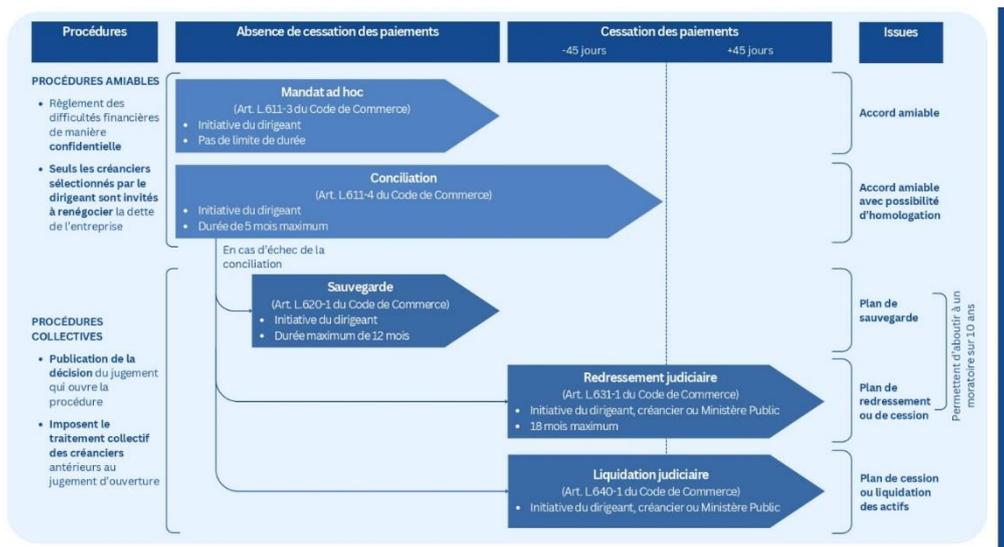
Pour plus de détail sur ces acteurs et leurs outils d'accompagnement, rendez-vous dans le volet 4 du guide.

- **DDETS(PP)** (Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités, et de la protection des populations) : diagnostic RH, activité partielle, aides à la formation, accompagnement par le délégué à l'accompagnement des entreprises et des parcours professionnels (DARP)
- **URSSAF** : demande de délais de paiement (dette sociale), remise de majorations et pénalités, médiation, aide à l'action sociale ...
- **Région Grand Est** : Prêts sur mesure (aide à la restructuration, aide à la reprise), aides à l'investissement, diagnostics énergie, fonds régional de garantie, prêt participatif SODIV et FEI, prêt rebond, fonds REB'EST ...
- **DDFIP/Finances publiques** : demande de délais de paiement (dette fiscale) via la CCSF (Commission départementale des Chefs des Services Financiers), accompagnement fiscal personnalisé PME ...
- **DREETS** (Direction régionale de l'économie, de l'emploi et des solidarités) : médiation des entreprises, accompagnement par le commissaire aux restructurations et à la prévention des difficultés des entreprises
- **Banque de France** : médiation du crédit, diagnostic financier OPALE, accompagnement TPE-PME ...

FOCUS SUR LA JUSTICE COMMERCIALE

Les procédures amiables et collectives

La législation française prévoit plusieurs procédures qui permettent au chef d'entreprise de **prévenir de futures difficultés et/ou de traiter des difficultés avérées**. Les procédures amiables et les procédures collectives se distinguent essentiellement par l'état de cessation de paiement ou non dans lequel se trouve l'entreprise au lancement de la procédure. **L'état de cessation des paiements est constitué lorsque l'actif disponible d'une entreprise ne permet plus de faire face au passif exigible.**



Zoom sur les procédures amiables

Le **mandat ad hoc** ainsi que la **procédure de conciliation** se démarquent par leur caractère amiable et confidentiel. Toujours à **l'initiative du dirigeant**, elles permettent le traitement des difficultés dans l'anticipation en faisant intervenir un tiers indépendant et impartial aux côtés du dirigeant d'entreprise, afin de négocier avec ses créanciers et ses partenaires (salariés, banquiers, fournisseurs, clients, etc.) et de **régler les conflits de gré à gré**, avant que la situation de l'entreprise ne se dégrade.



Avec le soutien de :



Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités

