



La Médiation

du crédit aux entreprises

Rapport d'activité 2013





La Médiation

du crédit

aux entreprises

Rapport d'activité 2013



Jeanne-Marie PROST

Médiatrice nationale du crédit aux entreprises

Monsieur le Président de la République,

J'ai l'honneur de vous adresser le rapport d'activité annuel de la Médiation du crédit aux entreprises.

En 2013, la Médiation a permis à plus de 1 500 entreprises de surmonter le refus initial de leur(s) banque(s) et de trouver un financement leur permettant de poursuivre et de développer leur activité. Plus de 1,3 milliard d'euros de crédit ont ainsi été mis en place et 47 000 emplois préservés.

L'année 2013 a également été marquée par une augmentation de l'activité de la Médiation du crédit de l'ordre de 8% par rapport à 2012. Cette hausse s'explique à la fois par l'atonie de la conjoncture et par la remobilisation du dispositif à laquelle je me suis attachée dès ma nomination.

L'Accord de place fondant l'existence de la Médiation a été reconduit le 1^{er} mars 2013, sous l'égide de Pierre Moscovici, ministre de l'Economie et des Finances, et d'Arnaud Montebourg, ministre du Redressement Productif. Il prolonge l'action du dispositif jusqu'au 31 décembre 2014.

Afin de permettre le renforcement de la trésorerie des entreprises, une nouvelle convention de partenariat avec les assureurs-crédit a été signée le 17 juin 2013. Celle-ci vient renforcer et approfondir les engagements antérieurs pris par la profession. Il s'agit notamment d'améliorer la transparence des processus de notation et de faciliter la communication entre entreprises et assureurs-crédit. Enfin, la convention répond à une demande récurrente des entreprises de disposer en temps réel de toute l'information les concernant. Elle crée ainsi un portail gratuit sur Internet qui leur permet d'être immédiatement informées en cas de décote.

La Médiation du crédit est au service des chefs d'entreprise, notamment des TPE et PME, et doit donc particulièrement veiller à être connue et accessible. Pour renforcer notre visibilité auprès des entrepreneurs, le réseau des Tiers de confiance de la Médiation, constitué de socioprofessionnels apportant aides et conseils aux chefs d'entreprise, a un rôle important à jouer. Des accords de partenariat ont ainsi été renouvelés, notamment avec l'Ordre des experts-comptables, et de nouvelles organisations ont été intégrées au réseau existant. Dans ce même esprit, l'année écoulée a également été marquée par un effort accru de communication de proximité, en particulier à l'occasion des déplacements que j'effectue chaque mois sur le terrain.

Cette proximité est en effet un élément clé de l'efficacité de la mission depuis son lancement il y a cinq ans. Elle est assurée, jour après jour, par les équipes de la Banque de France dont je souhaite saluer le professionnalisme et l'engagement. En vertu d'un accord passé avec le gouverneur Christian Noyer, celles-ci traitent des dossiers de médiation.

En cinq années, 18 000 entreprises ont été confortées dans leur activité et 340 000 emplois préservés. La très grande majorité des entreprises passées en médiation sont des TPE, puisque 80% des saisines émanent d'entreprises de moins de 10 salariés et les besoins de financement restent majoritairement inférieurs à 50 000 euros. Près de 60% des entreprises qui sollicitent l'appui de la Médiation trouvent dans ce cadre une solution à leurs difficultés de financement. L'étude réalisée en 2013 sur le devenir des entreprises passées en médiation a montré que le dispositif avait permis de trouver des solutions sans faire courir de risques excessifs aux établissements de crédit.

Confrontée aux problématiques de financement à travers son action quotidienne aux côtés des entreprises, la Médiation a également confirmé en 2013 son rôle de pôle d'expertise utile pour le Gouvernement.

L'Observatoire du financement des entreprises que je préside, a repris ses travaux. Comme vous le savez, cette enceinte qui réunit experts et représentants de fédérations patronales a pour mission d'approfondir l'information sur le financement des entreprises et de faire des recommandations aux pouvoirs publics. Les travaux conduits, depuis 2011, par mon prédécesseur portaient notamment sur la situation financière des PME. En 2013, l'Observatoire a souhaité approfondir la question du lien entre taux de marge des entreprises et investissement. Les principales conclusions de cette étude seront rendues en début de cette nouvelle année.

En parallèle, Pierre Moscovici a souhaité que l'Observatoire approfondisse, pour l'année à venir, ses réflexions sur le financement des TPE qui représentent des enjeux essentiels pour nos territoires en termes d'activité et d'emplois.

Enfin, les ministres de l'Economie et des Finances et du Redressement Productif m'ont chargée de piloter un groupe de travail au sein du Conseil national de l'Industrie (CNI), consacré au financement des entreprises industrielles. Il s'agit de réaliser un état des lieux, d'identifier les freins pouvant exister en la matière et de faire des recommandations afin de s'assurer que notre industrie dispose de modes de financement appropriés. Les recommandations de ce groupe de travail seront présentées au CNI à l'automne 2014.

Les mutations dans le financement des entreprises se font sous nos yeux et vont se poursuivre cette année. Les grandes entreprises et les ETI ont de plus en plus largement recours au marché alors que la relation avec les banques reste et restera fondamentale pour les PME. Si la croissance est au rendez-vous cette année et que la demande de crédit s'accroît, les banques françaises devront être capables, dans le nouveau cadre prudentiel, de continuer à financer les entreprises de manière appropriée.

Je peux vous assurer, Monsieur le Président de la République, que, pour ce qui la concerne, la Médiation du crédit est pleinement mobilisée au service de ces objectifs et vous prie de croire à l'assurance de ma plus haute considération.

Jeanne-Marie PROST

Médiatrice nationale du crédit aux entreprises



Les chiffres clés

ARRÊTÉS AU 31 DÉCEMBRE 2013

41 831

entreprises
ont saisi le Médiateur
du crédit

33 658

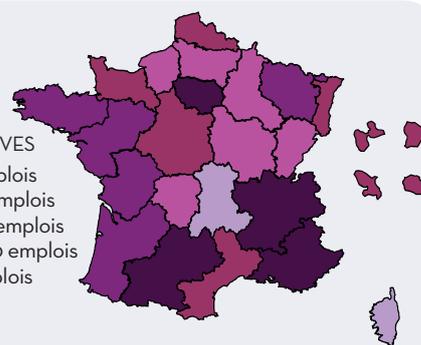
dossiers
acceptés
(80% des dossiers
déposés)

29 495

dossiers
ont été instruits
et clos

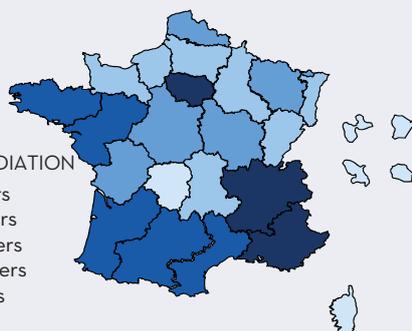
CARTE EMPLOIS RESERVES

- Moins de 5 000 emplois
- De 5 000 à 7 000 emplois
- De 7 000 à 10 000 emplois
- De 10 000 à 20 000 emplois
- Plus de 20 000 emplois



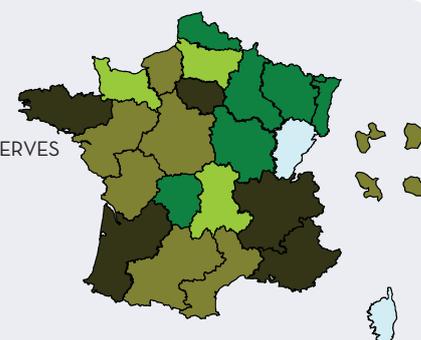
CARTE DOSSIERS DE MEDIATION

- Moins de 600 dossiers
- de 600 à 1000 dossiers
- de 1000 à 1500 dossiers
- de 1500 à 2000 dossiers
- plus de 2000 dossiers



CARTE ENCOURS PRESERVES

- Moins de 100 M€
- de 100 à 150 M€
- de 150 à 200 M€
- de 200 à 500 M€
- Plus de 500 M€

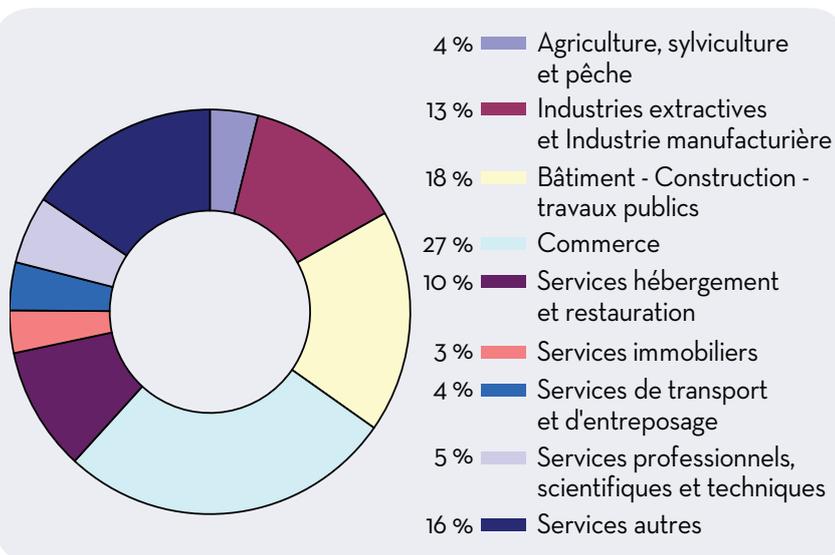


5,606
milliards d'euros
de crédit hors écrasement
de dettes ont ainsi
été débloqués

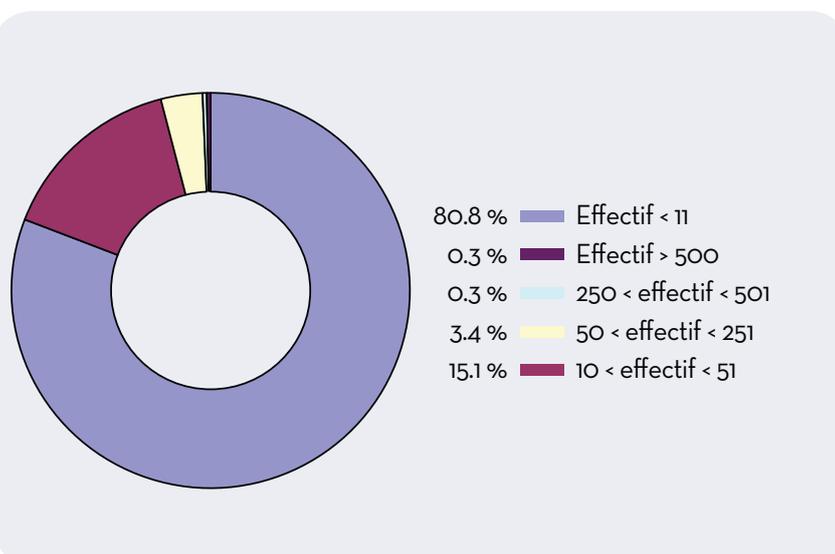
Le taux de dossiers
en médiation réussie
s'établit à

62 %

18 151
entreprises
ont été confortées
dans leur activité



341 169
emplois
ont ainsi été préservés
ou confortés





Pierre Moscovici

Ministre de l'Économie et des Finances

“ Depuis 18 mois, le gouvernement s'est mobilisé pour restaurer la compétitivité des entreprises et la croissance de notre économie. En contribuant à faciliter l'accès des PME et TPE au financement bancaire, la Médiation du crédit aux entreprises s'inscrit pleinement dans cet objectif. C'est pourquoi j'ai souhaité début 2013 reconduire cette mission, assurée dans chaque département par les équipes de la Banque de France. L'activité soutenue de la Médiation, qui a été saisie en 2013 par près de 4 400 entreprises, dans la très grande majorité des TPE, confirme l'utilité de ce dispositif. ”



Christian Noyer

Gouverneur de la Banque de France

“ Le renouvellement début 2013 pour deux années de l'accord de place organisant la Médiation du crédit a conforté la place de la Banque de France dans ce dispositif, original à bien des égards. Forte de ses valeurs d'expertise, de neutralité et de professionnalisme reconnues par les chefs entreprises, les établissements de crédit et leurs partenaires dans les territoires, la Banque de France a pu une nouvelle fois montrer sa capacité à mobiliser et fédérer les énergies pour dégager les solutions pragmatiques les plus appropriées. Dans un contexte économique difficile qui a généré une augmentation des dépôts de dossiers de 7,5 % en 2013, j'y vois un nouveau témoignage fort de la présence de la Banque en général, et de son réseau en particulier, au service de l'économie française. ”

SOMMAIRE



1. LA MÉDIATION DU CRÉDIT : UNE MISSION AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DE L'EMPLOI 9

1. Un dispositif ouvert à toutes les entreprises..... 12
2. Un réseau d'information sur les difficultés de financement rencontrées par les entreprises sur le terrain..... 13
3. Un réseau d'experts aux côtés des entreprises en difficulté de financement..... 13
4. Un acteur pleinement intégré à l'écosystème d'aide aux entreprises..... 17

2. LA MÉDIATION DU CRÉDIT : UNE ANNÉE DE RENOUVELLEMENT 23

1. La Médiation du crédit reconduite pour deux ans.....25
2. Une nouvelle convention sur l'assurance-crédit 26
3. Le renouvellement du réseau des Tiers de confiance de la Médiation du crédit..... 28
4. La Médiation du crédit à la rencontre des entreprises sur le terrain.....30
5. La réédition du guide à l'attention des chefs de TPE.....30

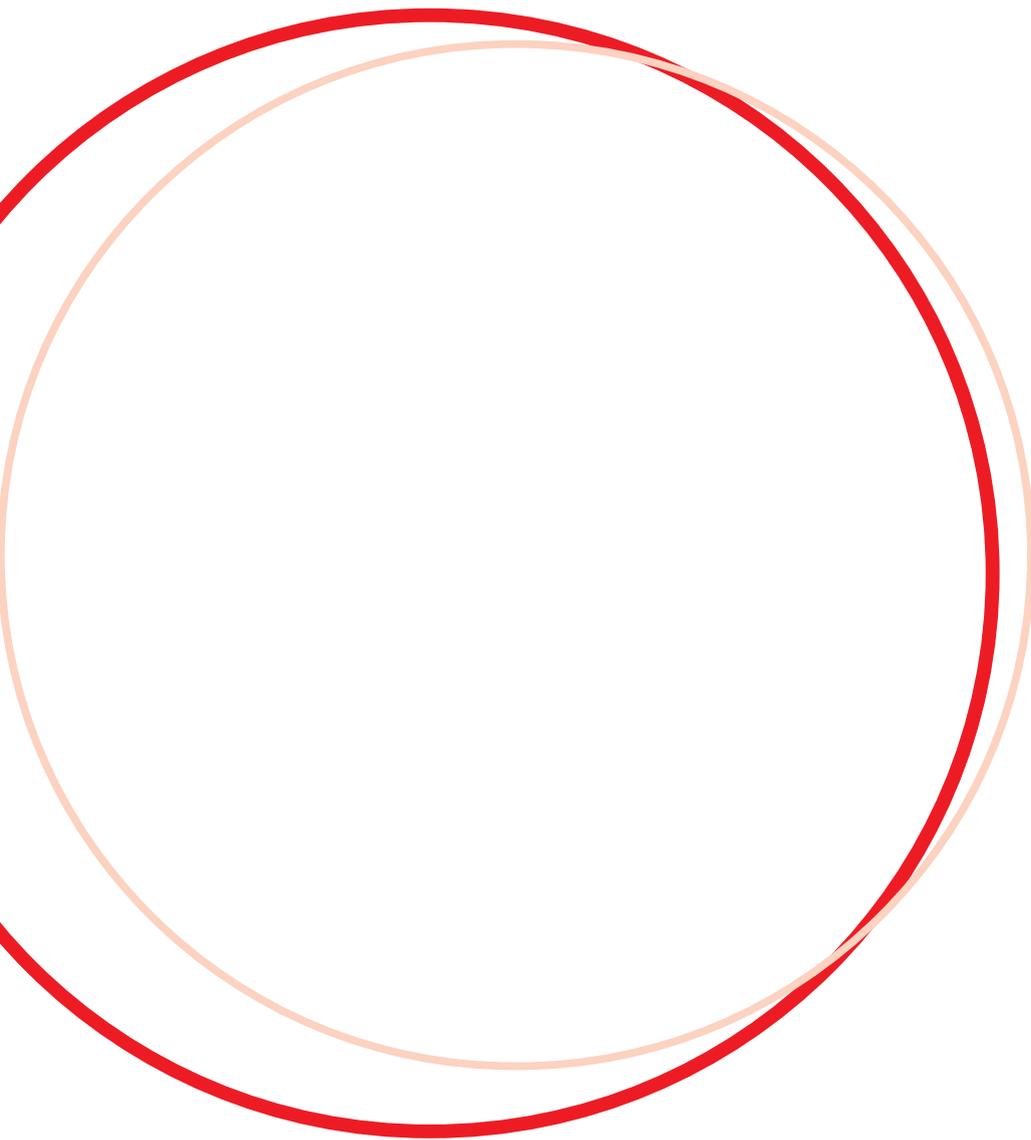
3. LA MÉDIATION DU CRÉDIT : UNE FORTE MOBILISATION EN 2013 35

1. Une augmentation de l'activité de la Médiation du crédit en 2013.....37
2. La typologie des entreprises en médiation en 2013..... 38
3. Le traitement des dossiers à gros enjeux 42
4. Une analyse de l'efficacité à long terme de la Médiation du crédit : l'étude de la Banque de France sur le devenir des entreprises après médiation..... 42

4. UN SUIVI ATTENTIF DU FINANCEMENT DES PME 47

1. Une distribution peu dynamique de crédits aux entreprises en 2013..... 49
2. L'Observatoire du financement des entreprises : l'avancement des travaux en 2013.....52
3. Une nouvelle mission sur le financement des PME du secteur industriel..... 54

ANNEXES : 59



La Médiation du crédit :
**une mission
au service
des entreprises
et de l'emploi**





La Médiation du crédit : une mission au service des entreprises et de l'emploi

1

La Médiation du crédit aux entreprises a été mise en place en 2008 pour aider les entreprises lorsqu'elles rencontrent des difficultés de financement ou d'assurance-crédit. Sa mission est de ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement.

Créée au plus fort de la crise financière afin d'aider au financement de l'économie par les banques, elle intervient auprès des entreprises de toute taille et de tout secteur confrontées à des refus de financement ou à la résiliation de leurs concours bancaires existants.

La Médiation du crédit est avant tout un dispositif de proximité, relayé sur l'ensemble du territoire par les directeurs de la Banque de France qui, au titre de leur

fonction de médiateurs départementaux du crédit, traitent les dossiers au plus près des entreprises concernées.

Rapide, efficace et confidentielle, la Médiation du crédit, a permis, en cinq ans d'activité, à plus de 18 000 entreprises, représentant plus de 340 000 emplois, de surmonter le refus initial de leur(s) banque(s) et de trouver un financement leur permettant de poursuivre et de développer leur activité.

Les cinq étapes de saisine du Médiateur



1. UN DISPOSITIF OUVERT À TOUTES LES ENTREPRISES

Le dispositif de la Médiation du crédit est ouvert à toute entreprise (artisan, commerçant, profession libérale, coopérative, créateur, repreneur...), quelle que soit sa taille ou son secteur d'activité dès lors que sa ou ses banque(s) lui refuse(nt) un financement lié à son activité professionnelle ou résilie(nt) ses concours bancaires. La Médiation du crédit est également accessible aux entreprises qui rencontrent des difficultés d'assurance-crédit.

La saisine du médiateur du crédit se fait directement sur son site internet : www.mediateurducredit.fr. L'entreprise remplit et valide un dossier en ligne qui est envoyé directement au médiateur du crédit de son département. Dans les 48 heures suivant la saisine, ce dernier vérifie la pertinence de la demande et contacte l'entreprise pour vérifier les informations transmises. Si son dossier est

éligible, il prend contact avec ses partenaires financiers afin de les informer de l'ouverture d'une procédure de médiation et de leur demander de réexaminer leur position. Si besoin est, il réunit tous les acteurs concernés afin de réétudier de manière approfondie la demande de financement et de rechercher des solutions dans la concertation.

Le rôle du médiateur du crédit

Afin de résoudre le blocage survenu entre une entreprise et ses partenaires financiers (banques, assureurs-crédit, sociétés d'affacturage...), le médiateur du crédit doit d'abord restaurer la communication entre les parties. Pour cela, il effectue une analyse technique de la situation financière de l'entreprise, dresse un diagnostic de sa santé économique et financière et de son positionnement stratégique et évalue la nature précise des difficultés rencontrées. Il partage ensuite son diagnostic avec l'entreprise et ses partenaires financiers afin de les amener à une vision commune et de restaurer un dialogue

basé sur la transparence de l'information. Cela permet d'avancer en commun dans la recherche de solutions.

En rétablissant le dialogue entre les entreprises et leurs banques, le médiateur aide à restaurer une relation de confiance. Comme le suggère la définition même de sa fonction, le médiateur est neutre. Il cherche à mettre en place des solutions conformes aux intérêts des deux parties qui prennent en compte les besoins financiers de l'entreprise et les impératifs de gestion des risques des banques.

Dans sa mission, le médiateur adhère aux valeurs de la Médiation du crédit que sont l'indépendance, l'impartialité, le respect des droits des parties et, selon les règles du secret bancaire, la confidentialité des discussions et des informations échangées. L'intervention du médiateur est totalement gratuite.

2. UN RÉSEAU D'INFORMATION SUR LES DIFFICULTÉS DE FINANCEMENT RENCONTRÉES PAR LES ENTREPRISES SUR LE TERRAIN

L'implantation décentralisée et l'expérience des médiateurs départementaux permettent à la Médiation du crédit d'avoir une vision de l'ensemble des difficultés que peuvent rencontrer les entreprises, qu'elles soient conjoncturelles ou structurelles, liées à la spécificité des secteurs, à des difficultés de trésorerie ou d'investissement ou à l'assurance-crédit. Le Médiateur

national du crédit aux entreprises est appelé à ce titre à rendre compte aux autorités de l'Etat de ses observations sur la santé économique et financière des entreprises entrées en médiation et, de façon plus générale, des problèmes financiers qu'elles rencontrent. Ses observations permettent aux pouvoirs publics d'évaluer les risques, d'anticiper les difficultés et d'adopter des mesures de prévention. Il publie régulièrement un état du nombre de dossiers traités et de la typologie des problèmes rencontrés par des entreprises et il fait le bilan de son activité dans un rapport annuel présenté au Président de la République.

3. UN RÉSEAU D'EXPERTS AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ DU FINANCEMENT

Les équipes territoriales de la Médiation du crédit

La Médiation du crédit déploie sur tout le territoire 105 médiateurs régionaux et départementaux : ce sont les directeurs de la Banque de France en métropole et les directeurs des Instituts d'émission dans les départements et collectivités d'Outre-mer. Cette décentralisation lui confère une grande réactivité et capacité d'action.

Ainsi, la plupart des dossiers de médiation sont traités au niveau local. Pleinement intégrés dans le paysage économique local, les médiateurs régionaux et départementaux et leurs équipes bénéficient d'une connaissance approfondie du tissu économique.

Ils connaissent les entreprises locales, leurs spécificités et les difficultés qu'elles peuvent rencontrer, et ils sont en contact régulier avec les établissements financiers.

En outre, l'analyse financière est leur domaine d'expertise traditionnel : ils pratiquent régulièrement la cotation des entreprises. Si en cinq ans d'activité, la Médiation du crédit a pu traiter près de 30 000 dossiers et obtenir un résultat positif dans presque deux cas sur trois, c'est notamment grâce à l'efficacité et à la technicité des équipes de la Banque de France partout sur le territoire national.

L'équipe nationale

L'action de la Médiation du crédit est dirigée au niveau national par la Médiatrice nationale du crédit, Jeanne-Marie Prost, (nommée le 31 décembre 2012) et son comité exécutif. Ce comité est composé de :

- deux médiateurs délégués chargés du traitement des dossiers au niveau national
- deux médiateurs délégués bénévoles en charge des relations avec les organisations socioprofessionnelles et la justice commerciale
- deux personnalités qualifiées : le directeur des activités fiduciaires et de place de la Banque de France et le directeur de l'animation du réseau de BPI France.

L'équipe nationale de la Médiation du crédit est composée d'analystes financiers et de chargés de statistiques, de la communication et des relations avec les pouvoirs publics. Au sein de l'équipe nationale, les deux médiateurs délégués nationaux interviennent,

avec leurs analystes financiers, en support des équipes locales sur les dossiers très complexes ou sensibles et assurent le traitement des dossiers à dimension nationale dont les enjeux sont particulièrement importants.

Les moyens de la Médiation en 2013 :

La Médiation du crédit aux entreprises ne dispose pas de budget propre. Les dépenses de fonctionnement de la cellule nationale sont prises en charge par le ministère de l'Économie et des Finances alors que celles des équipes territoriales sont financées par la Banque de France en Métropole et les Instituts d'émission en Outre-mer. La Banque de France assure également la charge de la gestion de la plateforme informatique du dispositif.

S'agissant des équipes, les directions départementales de la Banque de France et des Instituts d'émission ultramarins traitent, d'abord, au plus près des entreprises, toutes les demandes de médiation reçues. Une équipe nationale composée d'une douzaine d'agents concourt également au traitement des dossiers à forts enjeux, soit en venant en appui des médiateurs départementaux, soit en instruisant directement des médiations. Cette équipe compte également quelques agents œuvrant à des fonctions support telles que le cabinet ou la communication. Enfin, la Médiation du crédit associe des personnalités qualifiées et deux médiateurs délégués bénévoles à son action. Ceux-ci font bénéficier la structure d'une expertise précieuse acquise dans le domaine de la stratégie industrielle, des relations avec les réseaux socioprofessionnels ou de la justice commerciale.

La Médiation du crédit partage ses locaux avec les équipes de la Médiation Inter-entreprises et de la Médiation des Marchés Publics, autorisant ainsi la mutualisation de certaines dépenses de fonctionnement et un échange d'expérience entre les équipes.

Le réseau des tiers de confiance de la Médiation du crédit

Depuis 2009, les équipes nationales et départementales sont aidées dans leur mission par des conseillers bénévoles, les « tiers de confiance de la Médiation » (TCM). Présents dans chaque département de la métropole et d'Outre-mer, ils sont membres des organismes socioprofessionnels¹ qui conseillent bénévolement les chefs d'entreprise afin de les accompagner dans leurs démarches de médiation. Il existe également des tiers de confiance spécialisés dans la création et la reprise d'entreprise qui proviennent des réseaux d'accompagnement des entreprises². Cette partie du réseau des tiers de confiance est gérée en liaison avec l'APCE.

Le TCM a pour mission d'accueillir le chef d'entreprise, d'étudier son dossier et de lui donner un avis qualifié sur sa situation et sur la pertinence de sa demande. Si les difficultés que ce dernier rencontre dépassent le ressort de la Médiation du crédit, le TCM doit l'aiguiller vers l'organisme adapté. Si ce n'est pas le cas, il l'incite à saisir la Médiation du crédit et l'aide à déposer un dossier sur le site internet : www.mediateurducredit.fr. En parallèle, il fournit au médiateur départemental du crédit un avis qualifié sur le

¹ CCI, CMA, MEDEF, CGPME, UPA, Ordre des experts-comptables, Conseil national des Barreaux, Conseil national des économies régionales, Conseil supérieur du notariat, Entente des générations pour l'emploi et l'entreprise, ECTI.

² ADIE, CRA (Cédants et repreneurs d'affaires), France active, France initiative, RBG (Réseau des boutiques de gestion), Réseau Entreprendre, Union des couveuses d'entreprises.

projet. Son activité varie selon la demande locale et l'organisme socioprofessionnel auquel il appartient.

Tout comme le médiateur du crédit, le tiers de confiance de la Médiation est soumis à de strictes règles de confidentialité. Son engagement est formalisé dans la Charte du tiers de confiance signée au niveau national par le Médiateur national du crédit, le Médiateur national délégué chargé des relations avec les organismes socioprofessionnels, William Nahum, et les présidents des réseaux consulaires et des organismes patronaux et socioprofessionnels.

Les tiers de confiance de la Médiation sont désignés au niveau local et leurs coordonnées transmises aux gestionnaires de la plateforme téléphonique. Ils sont près de 1 200, répartis de manière relativement équilibrée sur le territoire. Le réseau est animé au niveau local par le médiateur départemental du crédit.

Le numéro Azur : 0810 00 12 10

Toute entreprise souhaitant se renseigner sur la Médiation du crédit ou être mise en contact avec un TCM de son département et de son choix, peut appeler le numéro Azur ci-dessus. Son appel sera traité par un téléconseiller de la plateforme téléphonique de la Chambre de commerce et d'industrie Paris Ile-de-France. Les téléconseillers renseignent leurs interlocuteurs sur la Médiation du crédit et son fonctionnement et répondent aux questions liées au renseignement du dossier de saisine sur le site internet : www.mediateurducredit.fr. Si les difficultés des appelants dépassent le cadre

de la Médiation du crédit, ils seront aiguillés vers d'autres dispositifs d'aide aux entreprises. Outre l'utilité des conseils apportés aux chefs d'entreprise par la plate-forme téléphonique, le nombre et la typologie des appels qu'elle reçoit constituent un indicateur supplémentaire des types de difficultés rencontrées par les entreprises et les secteurs d'activité dans leur ensemble. Les entreprises en Outre-mer peuvent se ren-

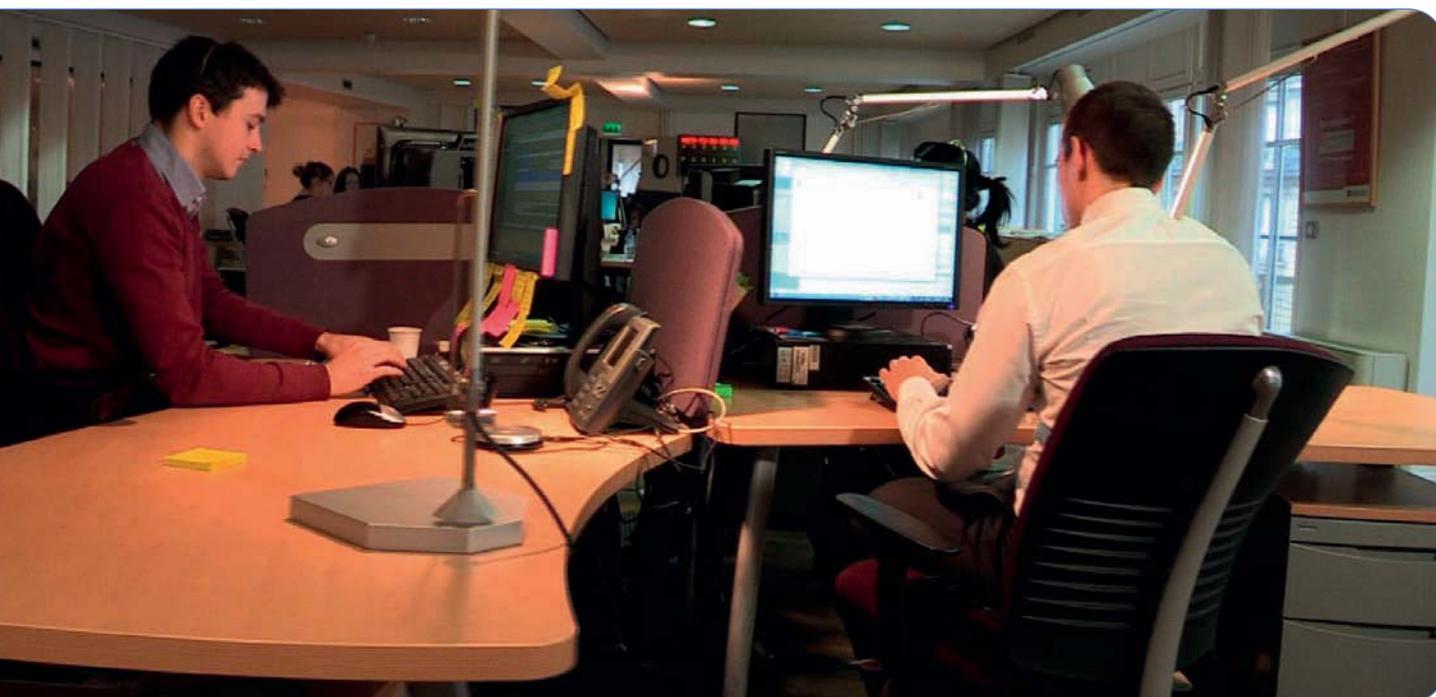
seigner sur la Médiation du crédit en appelant l'un des numéros verts ci-dessous :

Guadeloupe : 0800 111 971

Martinique : 0800 008 112

Guyane : 0800 000 406

Réunion : 0800 642 642



Plateforme téléphonique de la CCI Paris - île-de-France

4. UN ACTEUR PLEINEMENT INTÉGRÉ À L'ÉCOSYSTÈME D'AIDE AUX ENTREPRISES

Selon le profil des entreprises en médiation, leurs besoins de financement et le type de problème rencontré, les équipes de la Médiation du crédit peuvent être amenées à travailler en partenariat avec d'autres dispositifs d'accompagnement et de prévention des difficultés des entreprises. Cela peut être le cas pour des dossiers nécessitant un suivi particulier, des garanties de financements (organismes de cautionnement), des financements spécifiques (fonds d'investissement, financements de BPI France) ou un rééchelonnement de dettes (crédits-bailleurs). En cas de besoin, la Médiation agit également de concert avec d'autres services de l'État, tels que les CODEFI ou les CCSF. Ces acteurs respectent la confidentialité du dossier.

Les liens créés avec les acteurs de ces divers dispositifs aux niveaux national, régional et départemental permettent aux équipes de la Médiation de participer à un échange permanent sur la situation des entreprises. Ces institutions se relaient et se complètent afin de soutenir au mieux le tissu économique local.

Un travail de coopération au niveau national et régional

BPI France

La banque publique d'investissement, BPI France, est un partenaire privilégié de la Médiation du crédit. Depuis sa création,

celle-ci travaille au quotidien avec les équipes nationales et régionales de cet établissement qui offre des solutions de financement et d'investissement adaptées à chaque étape de la vie de l'entreprise. Au niveau national, Jean-Pierre Orcil, directeur de l'animation du réseau BPI France, participe en tant que personnalité qualifiée aux réunions du comité exécutif de la Médiation du crédit.

Le Comité interministériel de restructuration industrielle (CIRI)

Le Comité interministériel de restructuration industrielle (CIRI) prend en charge les entreprises de plus de quatre cents salariés nécessitant une restructuration lourde. Afin d'améliorer l'efficacité du dispositif, la Médiation du crédit et le CIRI échangent des informations ainsi, en tant que de besoin, qu'avec la direction générale des Finances publiques (DGFIP).

La Médiation Inter-entreprises et la Médiation des Marchés Publics

Dès ses premiers mois d'activité, au début de 2009, la Médiation du crédit a été appelée à aider des entreprises dont certaines difficultés de financement provenaient en partie de pratiques néfastes de leurs clients, comme, par exemple, le non-respect des délais de paiement imposés par la loi. C'est ainsi qu'en février 2010, en liaison avec la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF), la Médiation du crédit a rédigé une charte des relations interentreprises, qui est un cadre de bonnes pratiques composé de

dix engagements régissant les relations entre clients et fournisseurs. La Médiation Inter-entreprises est née du besoin ainsi identifié en avril 2010. Elle pilote désormais la charte, qui a été signée par plus de quatre cents entreprises donneuses d'ordres. Elle a pour mission de favoriser l'instauration de relations équilibrées entre clients et fournisseurs en rappelant aux entreprises le nécessaire respect des textes et des usages en vigueur. Son dispositif couvre l'ensemble du territoire. La Médiation du crédit et la Médiation Inter-entreprises se consultent régulièrement et travaillent ensemble sur des dossiers d'entreprises confrontées à la fois à des problèmes de financement et à des difficultés d'ordre commercial avec leurs clients ou fournisseurs. La Médiation du crédit peut aussi être amenée à travailler avec la Médiation des Marchés Publics créée en décembre 2012 pour aider les entreprises qui rencontrent des difficultés relatives à la commande publique.

Les commissaires au Redressement productif (CRP)

Les commissaires au Redressement productif (CRP) sont les interlocuteurs des entreprises en difficulté. Il sont chargés de coordonner, sous l'autorité des préfets de région, l'ensemble des actions de l'État et de tous les partenaires dans ce domaine. Ils animent les cellules de « veille et alerte » composées des représentants des services de l'État et d'autres acteurs économiques. Celles-ci se réunissent en moyenne toutes les deux semaines afin d'évoquer la situation des entreprises fragiles ou susceptibles de rencontrer

des difficultés. Le directeur régional de la Banque de France peut participer à ces réunions et le CRP oriente vers lui les entreprises qui rencontrent des difficultés avec leur banque ou leur assureur-crédit.

Les comités départementaux d'examen des difficultés de financement des entreprises (CODEFI)

La Médiation du crédit peut solliciter un appui des CODEFI lors du traitement des dossiers d'entreprises de moins de quatre cents salariés, ayant des difficultés de financement et dont l'éventuel arrêt d'activité aurait des conséquences importantes pour l'emploi local. Ces comités départementaux font établir un audit pour identifier la nature et l'ampleur des difficultés de l'entreprise en question ainsi que ses possibilités de redressement ou de restructuration.

Ils peuvent également accorder un prêt du FDES (Fonds de développement économique et social), pour financer une restructuration de l'entreprise, et recommander la mobilisation d'autres outils publics si nécessaire. Le médiateur départemental du crédit est présent lors des réunions du CODEFI, présidées par le préfet et auxquelles participent le directeur départemental des Finances publiques et et d'autres acteurs des services déconcentrés de l'État.

Les Commissions des chefs des services financiers (CCSF)

Les entreprises qui font appel aux services de la Médiation du crédit connaissent

parfois des difficultés de trésorerie pouvant les conduire temporairement à une cessation de paiements. Dans ce cadre, la Médiation peut être amenée à les orienter, en dernier ressort, vers les services de la CCSF de la direction départementale des Finances publiques. Celle-ci peut leur accorder un moratoire sur leurs dettes fiscales ou sociales en complément des efforts entrepris par les actionnaires et les établissements de crédit.

La justice commerciale

Le médiateur du crédit travaille régulièrement avec la justice et ses auxiliaires, administrateurs judiciaires, conciliateurs et mandataires ad hoc, dans le cadre de procédures amiables dont la mise en place est ordonnée de tribunal de commerce. Ces procédures amiables sont ouvertes par le magistrat territorialement compétent, sur demande du chef d'entreprise.

Dans environ neuf cas sur dix traités au niveau de l'équipe nationale, la Médiation

du crédit travaille en concertation avec un auxiliaire de justice. Si le médiateur du crédit est déjà saisi lors de l'ouverture d'une procédure amiable (qu'il aura d'ailleurs souvent suggérée lui-même) il offre le maintien de son concours au chef d'entreprise et au mandataire désigné. Il peut aussi être sollicité après l'ouverture de telles procédures. Dans ce cas, il veille à ce que cette sollicitation provienne à la fois du chef d'entreprise et du mandataire désigné.

Le médiateur et l'auxiliaire de justice organisent ensemble les réunions nécessaires et mènent les négociations avec les créanciers qui relèvent de la mission confiée à la Médiation du crédit. Lorsqu'un accord est trouvé grâce à ces efforts communs, un protocole est rédigé. Il est ensuite soumis, après signature par les établissements de crédit ou les assureurs-crédit et l'entreprise en médiation, à la constatation ou à l'homologation par le magistrat compétent, dans la mesure où la procédure l'exige ou si les parties le souhaitent.

François BAVAY,
Médiateur départemental du crédit

Entreprise : WEBINAGE
Département : Pas-de-Calais



« La société WEBINAGE est une jeune entreprise innovante créée en 2010 par M. CUVELIER et M. VAN DE VELDE qui possèdent une solide expertise des TIC au service des entreprises. Elle a pour vocation de développer pour ses clients professionnels de l'habitat des solutions de services numériques de proximité et d'amélioration de la relation client. Son offre est double : une offre de services d'accompagnement et une plateforme sur internet « Le Concierge Numérique ». Celle-ci est en cours de test par d'importants bailleurs sociaux du Nord - Pas-de-Calais et d'Île-de-France et pourrait être rapidement et assez largement déployée sur d'autres régions.

Pour se lancer dans ce projet novateur, les créateurs ont obtenu le soutien financier de deux établissements bancaires à hauteur de 300 k€, complété par une intervention de BPI France Innovation sous forme d'avance remboursable. Très vite, l'entreprise a réalisé d'importants investissements en recherche et développement qui ont fortement pesé sur la trésorerie. Les financements accordés étaient assortis d'une durée d'amortissement de 5 ans, qui était sans doute un peu juste au regard du temps nécessaire pour développer et commercialiser une offre de cette nature dans un contexte

économique perturbé. Ainsi, les dirigeants ont dû solliciter leurs créanciers à l'automne pour obtenir un rééchelonnement des remboursements. Si l'une des banques a d'emblée répondu favorablement, une autre s'est montrée plus réticente, BPI France acceptant pour sa part un différé de remboursement.

Or, comme il est habituel dans ce type de situation, l'accord d'un créancier est généralement conditionné par celui des autres. En l'espèce, aucun ne voulait faire à lui seul l'effort nécessaire pour que l'entreprise puisse traverser les difficultés temporaires auxquelles elle était confrontée. Dans l'impossibilité d'obtenir un accord unanime, les dirigeants ont alors sollicité le médiateur du crédit. Et comme souvent dans ces circonstances, le dispositif de la Médiation du crédit a montré toute sa pertinence car il permet de réunir les créanciers autour d'une solution cohérente et équilibrée pour toutes les parties.

Assez vite, il a été possible d'obtenir un accord global des trois créanciers de la société WEBINAGE. Un moratoire de 12 mois avec maintien des garanties a ainsi été octroyé à l'entreprise. Cette solution répondait pleinement aux besoins de WEBINAGE qui a pu poursuivre son développement soutenu par des financements adaptés. Cela était d'autant plus crucial pour le devenir de cette jeune entreprise aux perspectives prometteuses qu'elle ne pourra continuer sa progression sans un soutien durable de ses partenaires financiers. Et il était donc nécessaire que dès les premières années de son existence, elle puisse nouer un partenariat fécond avec ses banques. En cela, la contribution qu'a pu avoir la Médiation du crédit va au-delà d'une aide immédiate et ponctuelle dans la résolution d'une difficulté passagère ».

Thomas VAN DE VELDE, Directeur Général de WEBINAGE



« Webinage a été créé en octobre 2010 pour aider à rompre l'isolement des personnes fragiles au moyen des nouvelles technologies. Pour financer la recherche et développement du logiciel, nous avons obtenu alors des prêts bancaires d'une durée de cinq ans de deux banques différentes. Après 18 mois d'efforts et suite aux demandes de nos clients, nous avons pris la décision de recentrer WEBINAGE sur le marché des professionnels de l'immobilier tels que des bailleurs sociaux, des promoteurs immobiliers et des syndicats de gestion. Ayant besoin d'un peu de temps pour que la nouvelle orientation stratégique produise ses fruits, nous avons demandé aux banques un aménagement du plan de remboursement des emprunts. Ce plan a été accepté par une des deux banques mais refusé sans explication par l'autre, ce qui bloquait la situation.

Conseillé par notre accompagnateur, Réseau Entreprendre, nous

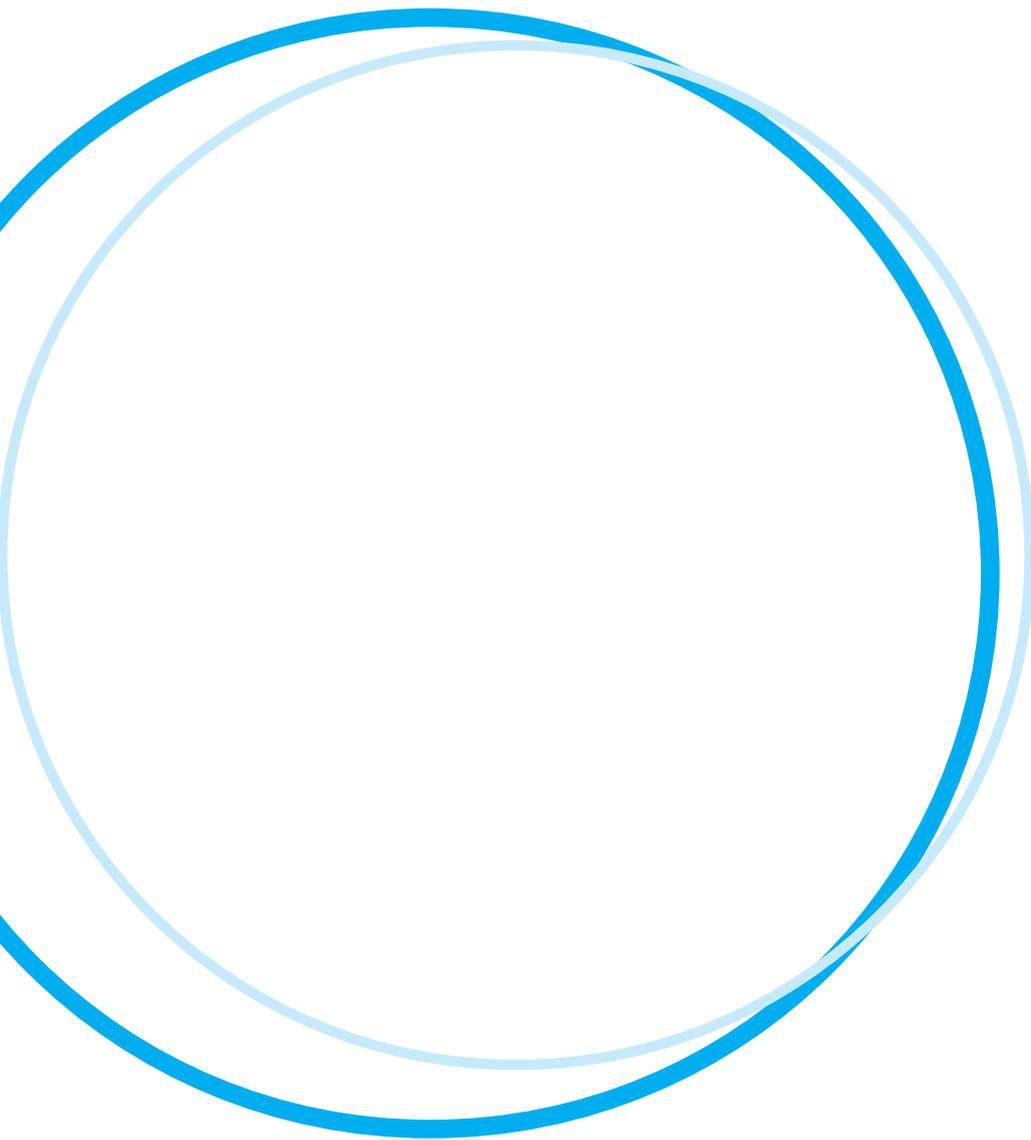
avons alors saisi la Médiation du crédit. Suite à la saisie de mon dossier sur le site, un responsable de la Médiation du crédit m'a contacté dans les 48 heures, et j'ai pu faire avec lui un point précis sur notre situation et notre demande.

L'effet ne s'est pas fait attendre : dans la semaine qui a suivi, j'ai été recontacté par le chargé d'affaire de la banque qui avait refusé ; il souhaitait réétudier le dossier. Après avoir fourni toutes les précisions demandées -et prouvé le sérieux de notre plan-, la demande d'aménagement demandée a été accordée en quelques semaines.

J'ai découvert au cours de mes discussions avec le chargé d'affaire que l'entrée en médiation, avait activé des procédures internes particulières au sein de la banque. Il devait rendre compte chaque semaine de l'état d'avancement de notre dossier et justifier des décisions prises auprès d'un organe central. Cela l'a conduit à renouer le dialogue et à rechercher une solution convenant aux deux parties.

En conclusion, j'invite les entrepreneurs à faire appel aux services du médiateur du crédit pour solutionner leur isolement face à des organisations complexes qui ne nous laissent pas forcément la chance de nous expliquer ».





La Médiation du crédit : **une année de renouvellement**





La Médiation du crédit : une année de renouvellement

2

2013 a été une année de renouvellement et de forte mobilisation pour la Médiation du crédit. Sa mission a été reconduite pour une période de deux ans, soit jusqu'au 31 décembre 2014, par le renouvellement de l'Accord de place. Jeanne-Marie Prost a été nommée Médiatrice nationale du crédit aux entreprises par décret du Président de la République le 31 décembre 2012. Succédant à Gérard Rameix (2009-2012), elle a pris ses fonctions au début du mois de janvier.

1. LE RENOUVELLEMENT DE L'ACCORD DE PLACE

L'Accord de place régit l'existence et le fonctionnement de la Médiation du crédit. Conclu entre l'Etat, la Banque de France, la Fédération Bancaire Française (FBF) et la Médiation du crédit, il définit le cadre d'intervention et de collaboration entre les équipes de la Médiation du crédit et les établissements bancaires pour le traitement des dossiers en médiation. Il formalise en outre les engagements pris par les banques, parmi les-

quels celui de maintenir, pendant la durée de la médiation, l'enveloppe de leurs concours bancaires et de ne pas exiger de garanties personnelles ou réelles supplémentaires. De son côté, la Médiation du crédit s'est engagée à fonder ses recommandations sur une analyse financière et comptable de chaque entreprise qui la saisit et à ne jamais demander aux partenaires financiers la mise en place ou le maintien de concours qui leur feraient manifestement courir un risque anormal.

L'Accord de place a été renouvelé pour la deuxième fois le 1^{er} mars par l'Etat-représenté

par le ministre de l'Economie et des Finances et le ministre du Redressement productif, la Banque de France représentée par son gouverneur, la Fédération Bancaire Française (FBF) représentée par son vice-président, et la Médiation du crédit représentée par la Médiatrice nationale du crédit.

Lors de cette cérémonie de renouvellement, le ministre de l'Economie et des Finances a fixé trois objectifs à la Médiation du crédit pour l'année 2013 :

- Poursuivre et amplifier son rôle d'aide aux entreprises pour trouver des financements complémentaires. La Médiation du crédit doit notamment à ce titre contribuer à faire connaître les nouveaux instruments que met en place la BPI, qui peuvent aider les entreprises à faire face à des difficultés à court terme : le fonds de garantie doté de 500 M€ pour renforcer le trésorerie des PME et TPE, le préfinancement du Crédit impôt recherche (CIR) et le préfinancement du Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) ;
- Continuer à jouer son rôle de vigie du financement des entreprises en France afin d'éclairer utilement les décisions des pouvoirs publics en la matière.
- Enfin, travailler avec le ministère et les assureurs-crédit afin de mettre en œuvre les recommandations du rapport Charpin qui étudiait les moyens pour les PME et les TPE de mieux financer leurs besoins de trésorerie courants.

Ces objectifs ont été pleinement réalisés durant de l'année 2013 à commencer par le chantier de la réforme de l'assurance-crédit.

2. UNE NOUVELLE CONVENTION SUR L'ASSURANCE-CRÉDIT

L'assurance-crédit joue un rôle important dans le financement du besoin de fonds de roulement des entreprises. En accordant des enveloppes de garanties, elle contribue à la réduction des risques du poste client et influe sur l'importance des crédits octroyés par les fournisseurs qu'elle assure.

Cependant, l'assurance-crédit a un comportement procyclique, tendant à diminuer, voire à supprimer les garanties sur certaines entreprises dont le risque est jugé accru lors d'une dégradation de la conjoncture. Cela génère des problèmes de trésorerie pour ces entreprises acheteuses qui se voient réduire ou refuser leurs délais de paiement habituels par leurs fournisseurs. Le contrat d'assurance étant établi entre l'assureur-crédit et le fournisseur, l'entreprise acheteuse est le plus souvent informée de sa décote par son fournisseur lorsque celui-ci lui impose de payer au comptant.

La réduction ou la résiliation des garanties par un assureur-crédit constitue un motif récurrent de saisine de la Médiation du crédit. Le traitement de tels dossiers a démontré d'une part l'importance pour l'assureur-crédit de bénéficier d'une information fiable sur la situation financière de l'entreprise acheteuse et, d'autre part, la nécessité pour l'entreprise de connaître sa cotation, suivre son évolution et réagir à temps si besoin est.

Au même titre que l'Accord de place rend possible l'intervention des services de la



Table ronde à l'occasion de la signature de la convention sur l'assurance-crédit : 17 juin 2013

Médiation du crédit auprès des banques, un accord spécifique existe depuis 2009 entre les principaux assureurs-crédit et la Médiation du crédit et permet le traitement en médiation des dossiers liés à des difficultés d'assurance-crédit. Dans ce cadre, les principaux assureurs-crédit se sont notamment engagés à garantir le traitement rapide des dossiers en médiation, à ne pas pratiquer de décotes sectorielles et à communiquer aux entreprises les cotations sur lesquelles ils appuient leurs décisions. Afin de renouveler et d'approfondir ces engagements, et selon le souhait exprimé par le ministre de l'Économie et des Finances, une nouvelle convention a été signée le 17 juin 2013 dont l'objectif principal est de favoriser une communication plus fluide entre l'assureur-crédit et l'entreprise acheteuse, rendant ainsi le processus de notation plus transparent.

Dans le cadre de cette convention, les assureurs-crédit s'engagent à ce que les ré-

ductions ou résiliations de lignes de garantie ne soient effectives que dans un délai d'un mois après l'information des assurés. En outre, ils doivent donner à l'entreprise acheteuse qui le demande toute information utile sur les raisons de cette décision dans un délai maximum de 48 heures.

Le délai d'un mois permet à l'entreprise acheteuse de fournir à l'assureur-crédit des informations supplémentaires sur sa situation financière qui pourraient permettre à ce dernier de revoir sa position initiale.

Une des mesures phares de la convention est la mise en place d'un portail d'information gratuit qui permet à l'entreprise acheteuse de connaître le niveau des garanties accordées à ses fournisseurs afin qu'elle puisse engager le plus en amont possible un dialogue avec l'assureur-crédit en cas de révision à la baisse de ses engagements. Le site internet : www.acheteurs-assurance-credit.fr,

qui est commun à tous les assureurs et ouvert à toutes les entreprises, a été mis en place au mois de juillet. Toutefois, si les statistiques de fréquentation du site montrent que le nombre de visiteurs s'accroît, sa notoriété doit encore progresser.

Enfin, la convention encourage également les entreprises à communiquer régulièrement aux assureurs-crédit les informations nécessaires sur leur situation financière.

3. LE RENOUVELLEMENT DU RÉSEAU DES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT

Le réseau des tiers de confiance se construit progressivement depuis 2009. Il est constitué de membres des réseaux professionnels qui conseillent bénévolement les chefs d'entreprise afin de les orienter dans leurs recherches de financement et

les accompagner dans la mise en œuvre des solutions identifiées en médiation.

Un partenariat renouvelé avec l'Ordre des experts-comptables en 2013

L'Ordre des experts-comptables apporte son concours au réseau depuis juillet 2009 en désignant des experts-comptables « tiers de confiance » au sein de ses vingt-deux conseils régionaux. Leur expertise technique et leur proximité avec l'entreprise fait d'eux des conseillers naturels des chefs d'entreprise. Leur rôle de tiers de confiance leur permet d'ajouter à l'accompagnement technique et de proximité qu'ils réservent habituellement à leurs clients, un conseil à titre gratuit aux entreprises qui le souhaitent. Cela peut s'avérer très utile, en particulier pour les très petites entreprises qui ne possèdent pas toujours les compétences financières suffisantes pour faire face à d'éventuelles difficultés. La Médiation du crédit a donc renouvelé et renforcé son partenariat avec les experts-comptables en signant une nouvelle convention avec le



Signature de la convention de partenariat avec Joseph Zorziotti, président du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-comptables

président de l'Ordre national le 19 septembre dernier.

Compte tenu de leur proximité avec les entreprises et de leur présence sur le territoire, les experts-comptables orientent les entreprises en recherche de financements vers les outils pouvant être mis à leur disposition (par exemple, le préfinancement du Crédit impôt compétitivité et emploi (CICE) ou celui du Crédit impôt-recherche (CIR). Ils donnent en outre aux médiateurs départementaux un avis qualifié sur la santé économique et financière générale des entreprises de leur département. En signant cette nouvelle convention, l'Ordre des experts-comptables s'engage à continuer de mobiliser toute la compétence de son réseau professionnel pour renforcer les efforts de soutien à l'activité et à l'emploi, dans l'intérêt général.

L'association ECTI rejoint le réseau des tiers de confiance



L'association ECTI regroupe des seniors bénévoles réalisant des missions d'accompagnement auprès des entreprises, administrations, collectivités et associations. Ce sont, le plus souvent, d'anciens cadres et responsables d'entreprises ou d'administrations, des techniciens et des membres de professions libérales, issus de tous les secteurs économiques : industrie, services, commerce, distribution, transports, banque, assurance, etc. Ils conseillent et assistent l'entreprise à tous les niveaux (management, marketing, finance, ressources humaines, technique...). Ils élaborent en



Les organismes socioprofessionnels "Tiers de confiance de la Médiation"

outre des business plans, des études de faisabilité et des audits.

Dans la continuité de sa mission d'intérêt général, cette association a souhaité s'associer au dispositif de la Médiation du crédit. En signant la charte des tiers de confiance de la Médiation en octobre de cette année, elle a mobilisé les compétences de plus d'une centaine de ses membres auxquels a été attribué le statut de Tiers de confiance.

4. LA MÉDIATION À LA RENCONTRE DES ENTREPRISES SUR LE TERRAIN

Conformément à la pratique de la Médiation nationale depuis sa création, Jeanne-Marie Prost, accompagnée de membres de son équipe, se déplace dans les départements et régions à l'invitation des préfets. Les déplacements, qui sont organisés en lien avec la Banque de France, permettent à la Médiatrice nationale d'échanger avec le directeur de la Banque de France (le médiateur du crédit local), ainsi qu'avec les services de l'Etat et réseaux socioprofessionnels, sur l'activité de médiation dans chaque département. Ils permettent également de rencontrer les entreprises en médiation ou dont la médiation a abouti. A travers des réunions d'information avec les divers acteurs économiques ; chefs d'entreprise, membres des organismes socio-professionnels qui sont tiers de confiance de la Médiation (TCM) et représentants locaux des banques et des assureurs-crédit, la Médiatrice approfondit sa connaissance de la situation économique de chaque département. En mesurant les difficultés que les entreprises ren-

contrent au quotidien, elle est mieux à même d'anticiper les risques et si nécessaire, d'alerter le gouvernement. Elle peut aussi mieux apprécier, au niveau local, l'utilisation des instruments de financement de BPI France. L'objectif de ces déplacements consiste également à mieux faire connaître le dispositif de la Médiation du crédit, notamment en organisant des rencontres avec la presse locale, avec des chefs d'entreprise qui témoignent de leur expérience dans ce domaine.

5. LA RÉÉDITION DU GUIDE À L'ATTENTION DES TRÈS PETITES ENTREPRISES (TPE) ET DES PETITES PME

En 2013, la Médiation du crédit a réédité un guide publié en 2011 à destination des TPE et des petites PME, catégories d'entreprises ayant le plus souvent recours à ses services. Ce guide : « Chefs d'entreprises,



facilitez vos relations avec vos banques » répond à deux objectifs : enrichir la culture financière de ces entreprises et améliorer leurs relations avec leurs banques. Fruit d'un travail collectif entre la Médiation du crédit et ses partenaires, les réseaux socioprofessionnels, il comprend plusieurs fiches visant à accompagner le chef d'entreprise dans le suivi de la gestion quotidienne de son entreprise et le guider dans la constitution de son

dossier de demande de crédit auprès de sa banque. En effet, la qualité des informations partagées constitue l'un des éléments clés du succès des négociations avec les établissements bancaires et les assureurs-crédit. La réédition de ce guide, complété avec des informations additionnelles sur les diverses formes de financement et de garanties, permettra sa large diffusion par le réseau territorial de la Banque de France en 2014.

M. Charles HENNEQUIN,
Médiateur départemental du crédit

Entreprise : Groupe Bara Investissement
Département : Mayenne



« Le groupe BARA INVESTISSEMENT, dirigé par Luc BOISNARD est spécialisé dans les travaux d'accès difficiles exigeant la maîtrise de divers métiers du bâtiment, de l'industrie et du milieu naturel avec l'utilisation de techniques de travaux sur cordes. Cette double compétence permet notamment d'accéder en toute sécurité à tout type de site là où les moyens classiques (grues, nacelles, ...) échouent. Luc BOISNARD a développé une stratégie d'identification de métiers nouveaux permettant de réaliser le développement de la société OUEST ACRO, société créée en 1992. Cette stratégie vise à mutualiser les compétences du cœur de métier à celles issues des énergies renouvelables du génie civil ou du bâtiment. Sa clientèle est composée principalement d'entreprises publiques et de grandes entreprises. Le groupe s'est ainsi diversifié dans les énergies renouvelables, notamment l'installation de centrales solaires photovoltaïques pour les professionnels et la maintenance d'éoliennes, et en 2011 dans la construction en bois : charpentes en bois, ossatures bois, bardages, couvertures, écrans acoustiques avec la reprise d'une société en liquidation judiciaire.

La filiale, OUEST CONSTRUCTIONS BOIS, malgré le soutien de la

holding, reste structurellement fragile avec d'importantes difficultés de trésorerie consécutives à la méfiance de la clientèle suite au dépôt de bilan de l'entreprise et au contexte économique particulièrement difficile.

Le 29 janvier 2013, la Médiation du crédit du département de la Mayenne est saisie par l'équipe nationale suite à un courrier adressé par Luc BOISNARD au ministre de l'Économie et des Finances. En effet, à la suite d'incidents de paiements signalés par un fournisseur de « OUEST CONSTRUCTIONS BOIS », un assureur-crédit a suspendu les garanties de l'ensemble des sociétés du groupe exigeant la communication de documents complémentaires (prévisionnel, carnet de commandes).

Le jour même, le médiateur prend l'attache de la délégation régionale de l'assureur qui lui confirme que leurs services juridiques refusent de réviser leur position sans la fourniture de documents complémentaires. Le 5 février, lors d'un entretien à la succursale de la Banque de France de Laval, le médiateur départemental du crédit parvient à convaincre le dirigeant de la légitimité de la demande de l'assureur-crédit.

Le 6 février, Luc BOISNARD communique les éléments exigés et le 28 février 2013 et l'assureur-crédit rétablit les garanties sur deux filiales. Il reporte sa décision sur les deux autres entités dans l'attente de la sortie des comptes 2012 et de la fourniture d'éléments prévisionnels.

La Médiation du crédit a essentiellement permis, en insistant sur l'importance de la transparence financière, de restaurer le dialogue qui n'existait plus entre les deux parties jouant ainsi pleinement son rôle de facilitateur. »



M. Luc BOISNARD,
Dirigeant du groupe Bara Investissement

« Pour faire valoir les droits des PME, notamment dans le secteur des travaux publics et du bâtiment, il faut souvent se battre et combattre des machines administratives lourdes.

Lorsqu'une des filiales de notre groupe de PME a été confrontée à un problème d'assurance-crédit, les autres filiales auraient pu, à leur tour, connaître de graves problèmes, notamment en matière de trésorerie.

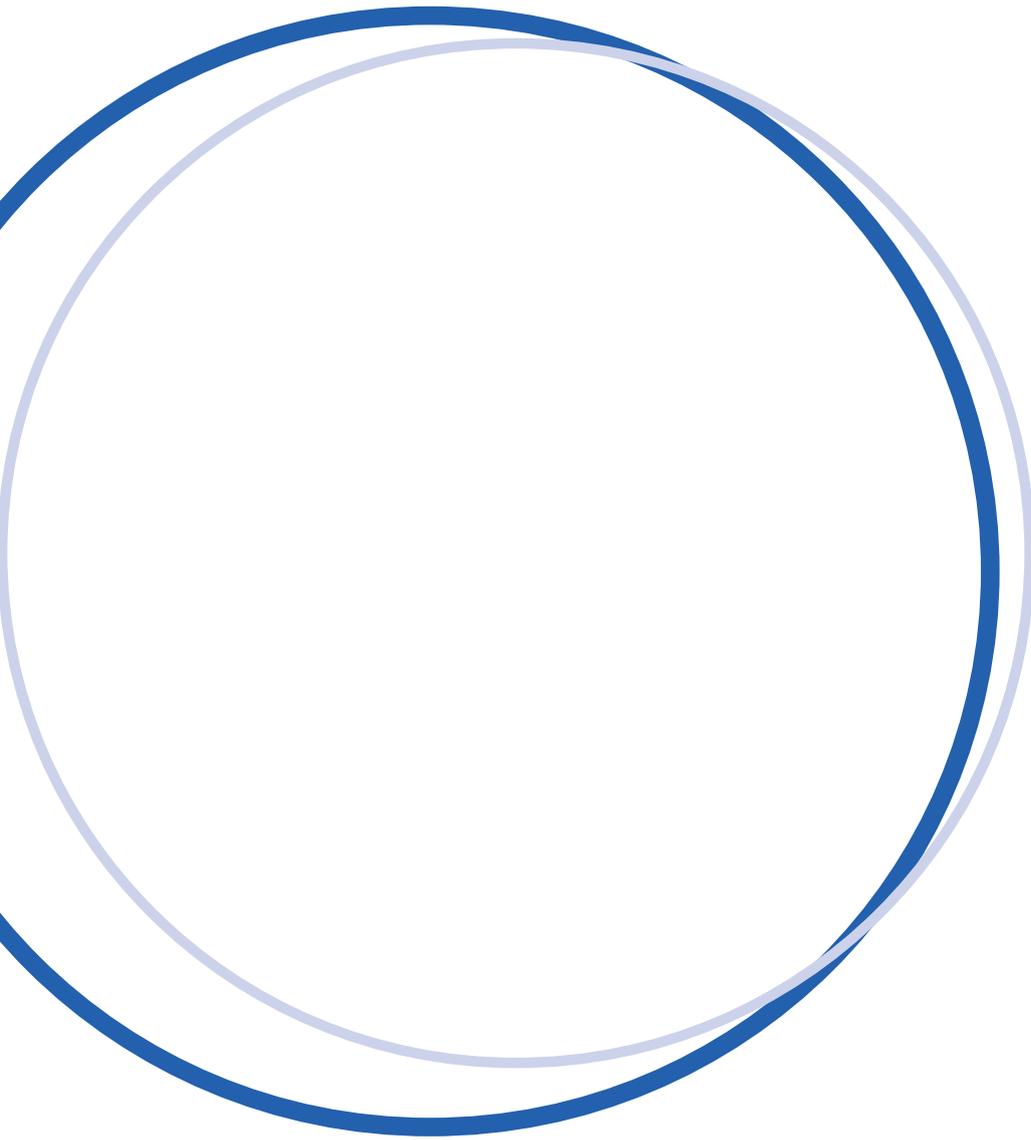
Une totale transparence s'avérait nécessaire, sans pour autant tomber dans l'inquisition. Dans ce cadre, la Médiation

du crédit devait trouver un juste milieu et un équilibre entre cet entrepreneur de BTP à fort caractère et l'assureur-crédit qui avait d'importantes exigences en termes d'informations financières.

Disposant d'une hauteur de vue et d'une connaissance parfaite des équilibres des obligations des uns et des autres, le médiateur du crédit a su trouver une solution adaptée et permettre in fine la dissociation des risques par l'assureur crédit en isolant une filiale à risque des autres filiales et en accordant des niveaux de garanties appropriés aux autres filiales.

Ce processus a notamment mis en exergue la nécessité pour les entreprises et les institutions d'apprendre à communiquer en toute transparence et dans leur intérêt commun ».





La Médiation du crédit : **une forte mobilisation en 2013**





La Médiation du crédit : une forte mobilisation en 2013

3

En cinq ans d'activité, 41 831 entreprises ont saisi le médiateur du crédit. 33 658 des dossiers déposés sur le site internet ont été acceptés en médiation, soit un taux d'acceptation de 80 %. Parmi les dossiers acceptés, 29 495 ont été instruits et clos. Le taux de réussite de la Médiation depuis sa création est de 62 %. Pour les dossiers clos positivement, l'intervention de la Médiation du crédit auprès des banques a permis de débloquer 5,6 milliards d'euros de crédits (hors écrasement des dettes), afin de conforter 18 151 entreprises dans la poursuite de leurs activités et de préserver 341 169 emplois.

1. UNE AUGMENTATION DE L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT EN 2013

Le nombre de saisines du médiateur du crédit a augmenté en 2013. La moyenne mensuelle des dossiers déposés en médiation s'établit en effet à 365 en 2013 au lieu de 340 en 2012 (et 378 en 2011), soit une augmentation sur l'année de l'ordre de 8 %.

Le taux d'éligibilité, c'est-à-dire, d'acceptation des dossiers, est de l'ordre de 74 %, confirmant une tendance à la baisse par rapport à l'année dernière et par rapport au taux d'acceptation mesuré depuis 2008 qui se situe à 80 % (cf. une analyse de cette évolution à la fin du paragraphe 3.1).

Le montant de l'encours des crédits débloqués en 2013 est en augmentation nette : 1,3 milliard d'euros, après 543 millions d'euros en 2012. Cela est notamment

dû à la clôture en succès d'un dossier à gros enjeux traité au niveau national.

Au total, en 2013, l'action de la Médiation du crédit a permis de conforter 1 530 entreprises employant au total 47 725 salariés dans la poursuite de leurs activités.

Quant au montant moyen des crédits demandés, il reste inférieur à 50 000 euros pour 58 % des dossiers. On remarque une stabilité par rapport aux années précédentes le montant moyen de crédits demandés correspondant à la taille des entreprises qui saisissent le médiateur du crédit.

2. LA TYPOLOGIE DES ENTREPRISES EN MÉDIATION EN 2013

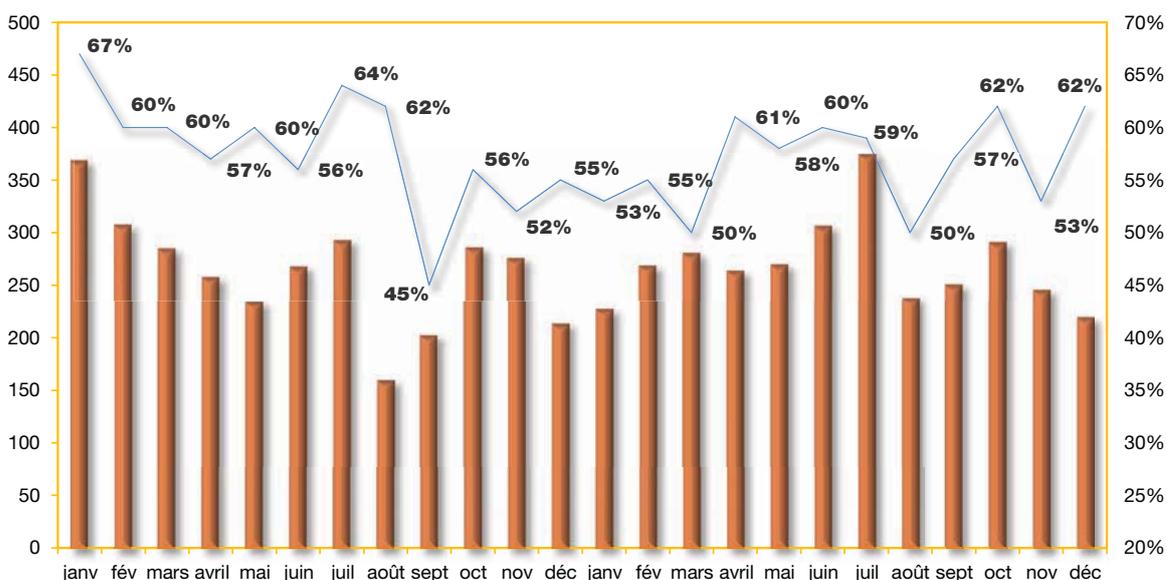
En 2013, 96 % des dossiers ont été déposés en médiation par des entreprises

de moins de 50 salariés (petites PME), au sein desquelles 79 % employaient moins de 10 salariés (TPE) au lieu de 81 % en 2012. On constate ainsi une relative stabilité de ce taux d'une année à l'autre.

Le nombre d'entreprises en médiation ne représente certes qu'un petit échantillon de l'ensemble des entreprises françaises. Toutefois, la typologie des entreprises en médiation reflète bien le tissu économique français. En effet, selon l'INSEE plus de 95 % des entreprises françaises avaient moins de 50 salariés en 2010.

La Médiation du crédit reste principalement un recours de proximité pour les TPE et petites PME. Les médiateurs départementaux jouent un rôle déterminant d'accompagnement et de pédagogie auprès de ces entreprises qui, très souvent, ne possèdent pas les compétences financières nécessaires

Evolution comparée du flux mensuel des dossiers acceptés en médiation et du taux de médiation réussie (janvier 2011 à décembre 2013)



pour faire face à d'éventuelles difficultés financières. Ils offrent aux dirigeants un suivi individualisé ainsi qu'un soutien moral. Ils sont aussi nombreux à se mobiliser non seulement pour s'assurer de la réussite d'un dossier mais aussi pour conseiller le chef d'entreprise au-delà du processus de médiation afin de l'appuyer dans le développement de son activité.

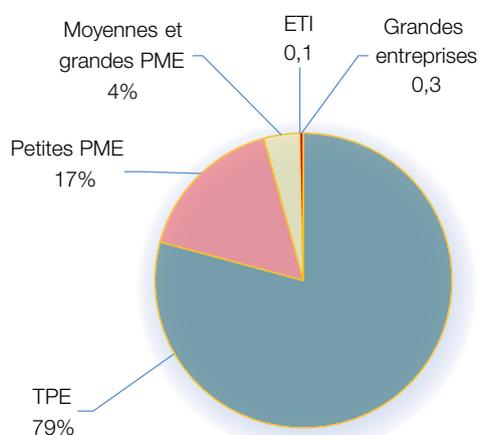
L'implication des directeurs de la Banque de France a été d'autant plus importante en 2013 que cette année a été difficile pour toutes les entreprises et notamment celles de moins de 10 salariés. Leur taux de défaillance a augmenté en 2013 de 6 % par rapport à l'année précédente¹ et touche davantage d'entreprises ayant plus de cinq ans d'ancienneté. Les secteurs les plus affectés sont ceux qui dépendent notamment de la consommation des ménages : services aux particuliers, restauration, commerce de détail, artisanat et petites

entreprises du BTP. Ces données confirment les observations de la Médiation du crédit. L'accroissement de son activité étant particulièrement marquée par ces secteurs.

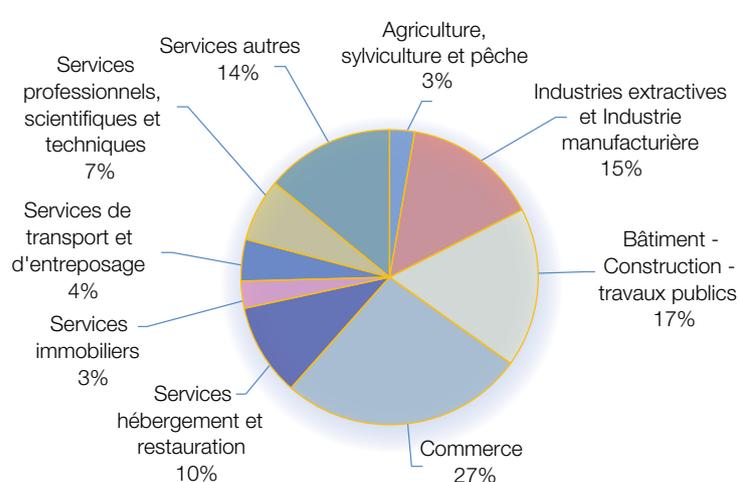
Le taux de médiation réussie en 2013 se situe légèrement en dessous de celui de 2012 : 57 %, à comparer à un taux de 58% en 2012. Cette diminution s'inscrit dans une tendance plus générale qui s'explique notamment par le fait que les entreprises qui recourent aux services de la Médiation sont en moyenne plus fragiles que précédemment. Appartenant à des secteurs d'activité affectés par la baisse de la consommation des ménages, elles font face à une réduction de leurs commandes qui perdure, avec des réserves réduites et une structure financière dégradée. Les dossiers en médiation sont donc plus complexes et plus longs à traiter et leur taux de succès est moins élevé.

¹ Etude Altares Bilan 2013 : défaillances et sauvegardes d'entreprises en France. Jan. 2014

Typologie des entreprises en Médiation par taille en 2013



Typologie des entreprises en médiation par secteur d'activité en 2013



Jacques BONHOURE,
Médiateur départemental du crédit

Entreprise : Version Organique
Département : Tarn



« Passionnée par la formulation, Anne Charlotte BARLERIN crée en 2009 « VERSION ORGANIQUE », une structure dédiée au façonnage à la demande de produits cosmétiques en petites séries, alliant qualité des produits et respect de l'environnement. Elle commercialise directement une partie de sa production via une autre activité également créée à cette époque "1001VIES".

Alors que l'activité se développe à un rythme soutenu, cette jeune entreprise bute rapidement sur une structure financière trop fragile pour assurer sa croissance en pleine autonomie. Elle doit par ailleurs faire face à une incapacité à supporter le développement de ses besoins en fonds de roulement. En cette phase de lancement, la dirigeante est amenée à adapter régulièrement sa structure et son fonctionnement à l'environnement, et parvient difficilement à dégager des résultats à même de rassurer ses partenaires.

Dans un tel contexte, la défiance prend progressivement le pas ; les autorisations bancaires de court terme sont dénoncées fin avril 2013, et les relations interpersonnelles se tendent sous la pression

des événements. Madame BARLERIN sollicite en mai 2013 l'intervention du médiateur du crédit du Tarn pour tenter de se sortir de cette spirale négative.

Après analyse de la situation avec la dirigeante puis avec ses partenaires bancaires, le médiateur du crédit a estimé devoir focaliser son action sur deux axes : rétablir la relation entre l'entreprise et son banquier, et obtenir dans les meilleurs délais la remise en place de lignes de financement de court terme.

Une rencontre est organisée le 28 mai 2013 à la Banque de France, qui permet à la chef d'entreprise de présenter sa société et d'expliquer sa situation et ses perspectives. Les représentants bancaires peuvent faire valoir leur lecture de la société et les motifs les ayant conduit à dénoncer les autorisations : performances décevantes, répartition des flux peu équilibrée entre banques, structure financière fragile et peu en phase avec une stratégie elle-même peu lisible.

Prenant en compte les demandes formulées par ses partenaires, Madame BARLERIN a pu apporter des réponses et a communiqué les éléments de prévisionnel souhaités, notamment sur le plan d'activité et de la trésorerie.

Cette analyse partagée de la situation et des prévisions a permis d'aboutir à un consensus dans lequel les lignes de court terme ont été rétablies sur des encours adaptés aux besoins. Des engagements ont été pris de part et d'autre sur un point d'étape en fin d'exercice pour organiser la suite des relations dans un esprit apaisé. Le dossier a été clôturé avec succès le 17 juillet 2013 ».



Anne Charlotte BARLERIN,
Chef d'entreprise



« J'ai créé la SARL VERSION ORGANIQUE en 2009. Nous développons et fabriquons des produits cosmétiques naturels, en tant que façonnier et pour notre compte sous le nom de marque 1001Vies.

Depuis sa création, la société a connu un développement rapide et a dû faire face à des problèmes de trésorerie inhérents à une vive croissance et des fonds propres faibles.

Nos deux activités ont des cycles financiers complètement distincts et des besoins opposés, ce qui a été très difficile à faire comprendre à nos

partenaires bancaires. Nous avons changé d'interlocuteur à plusieurs reprises au sein de l'une de nos banques et inévitablement la situation s'est compliquée jusqu'à une rupture complète de dialogue.

La Médiation du crédit a été déterminante dans ma situation. Accompagnée par un conseil en gestion et très soutenue par le médiateur du crédit à la Banque de France, j'ai pu m'expliquer, fournir tous les éléments nécessaires à une meilleure compréhension de mon entreprise et de sa situation, et ainsi obtenir des délais et des outils adaptés.

L'accompagnement du médiateur a été efficace, rapide, et vraiment bienveillant. Il nous a permis de sauver nos quatre emplois et d'envisager un avenir ».



3. LE TRAITEMENT DES DOSSIERS À GROS ENJEUX

Les entreprises de plus de 100 salariés représentent pour la Médiation du crédit un enjeu très important. Pour le traitement de ces dossiers, l'équipe de la Médiation nationale mobilise sa technicité et les relations qu'elle a tissées avec les équipes des « affaires spéciales » des réseaux bancaires. Cela lui permet d'appuyer, à leur demande, les médiateurs départementaux ou de traiter en direct les dossiers les plus sensibles.

En 2013, l'équipe nationale a instruit et clos 95 dossiers contre 83 dossiers en 2012. Les dossiers clos positivement en 2013 représentent 27 188 emplois préservés contre 13 017 emplois en 2012. Le taux de réussite du traitement de ces dossiers est de 76 % en 2012 et de 78 % en 2013².

² Statistiques au 5 décembre 2013

4. UNE ANALYSE DE L'EFFICACITÉ À LONG TERME DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT : L'ÉTUDE DE LA BANQUE DE FRANCE SUR LE DEVENIR DES ENTREPRISES APRÈS MÉDIATION

Le devenir des entreprises à la suite d'une médiation réussie est évidemment un élément clé de l'appréciation de l'efficacité du dispositif. La Médiation du crédit a donc demandé à la Banque de France de mener une nouvelle étude sur l'évolution des entreprises qui ont déposé un dossier de médiation au cours des cinq dernières années. Pour cela, la Banque de France a rapproché trois bases de données : le fichier des médiations closes entre novembre 2008 et avril 2013, celui des jugements de redressement



ou liquidation judiciaire et le fichier des entreprises de la Banque de France, FIBEN. Au total ont été examinés 23 406 dossiers concernant 22 003 entreprises (certaines entreprises ayant sollicité la Médiation du crédit à plusieurs reprises).

Les études précédemment menées par la Banque de France en 2010 et 2011 avaient déjà confirmé le fait que les entreprises en médiation étaient en moyenne plus fragiles que les autres, leur propension à la défaillance à court terme dépassant celle de l'ensemble des entreprises formant le tissu économique national. Elles avaient montré également que cette propension à la défaillance était plus faible pour les entreprises pour lesquelles la médiation avait réussi que pour celles dont la médiation avait échoué, c'est-à-dire pour lesquelles la Médiation du crédit n'avait pas pu trouver de solution de financement.

Ces conclusions sont confirmées par cette nouvelle étude qui a été menée sur une période plus longue : sur une durée de cinq ans, plus de la moitié des entreprises pour lesquelles la médiation n'a pas abouti entrent en redressement ou en liquidation judiciaire, alors qu'un tiers des dossiers qui ont abouti ont connu le même sort.

Les entreprises qui ont eu recours plus d'une fois aux services de la Médiation du crédit, soit 1 249 sur un total de 22 003 entreprises étudiées, sont majoritairement des TPE. Leur taux de défaillance lorsque la médiation a échoué est très peu différent de celui des entreprises ayant eu recours une seule fois à la Médiation et dont la médiation a également échoué. En revanche, le taux de défaillance est plus élevé pour les entreprises passées plusieurs fois en médiation, et pour lesquelles la Médiation du crédit a pu trouver des solutions de financement, que pour celles dont les dossiers ont été clos positivement après un seul passage en médiation.

Cette différence est logique car ce sont les dossiers cloturés positivement (et pour qui l'impact positif du financement mis en place à l'issue de la médiation s'inscrit dans la durée) qui sont les plus solides économiquement.

Quant à la répartition régionale de ces dossiers, la plupart des régions affichent des taux de réussite entre 60 et 70 %. En Ile-de-France, région qui en instruit la plus grande part (16 % à elle seule), le taux de réussite est légèrement inférieur à la moyenne nationale.

Katie WERQUIN- WATTEBLED,
Médiatrice régionale du crédit

Entreprise : FUMAISSONS D'IROISE
Département : Finistère



« Harold LE MEUR, est dirigeant de la société FUMAISSONS d'IROISE, une société créée en février 2010 et spécialisée dans la création, fabrication et commercialisation de saucisses, filet mignon et poitrine de porc fumée aux algues.

Il a saisi le médiateur du crédit à la fin du mois d'avril 2013, suite à la dénonciation d'un découvert autorisé de 22k€ par son banquier qui ne disposait pas d'informations récentes. En effet, le bilan de 2012 n'avait pas encore été fourni par l'entreprise ou l'expert-comptable. Le premier bilan de 2011 présentait des déséquilibres, comme c'est souvent le cas, en raison de dépenses imprévues (besoin de fumoirs supplémentaires).

Après un premier contact, le banquier s'est dit prêt à réexaminer le dossier dès la communication du bilan 2012.

Le bilan 2012, ainsi qu'un prévisionnel 2013, ont mis en évidence

la forte progression du chiffre d'affaires (l'entreprise a judicieusement ouvert une boutique avant la saison estivale 2012) et la sortie d'un bénéfice net qui a renforcé le haut de bilan précédemment affaibli par les premiers mois d'exploitation.

Une décision rapide devait être prise par le banquier car le délai légal de 60 jours courait jusqu'à fin juin 2013.

Ces éléments financiers ont été analysés par le banquier qui a reçu M. LE MEUR début juin 2013.

Le 13 juin, le banquier m'a fait part de sa décision de maintenir le découvert autorisé pour une durée d'un an. Toutefois, nous avons conseillé au chef d'entreprise de se rapprocher d'autres partenaires bancaires. Après deux ans d'exploitation, il est en effet préférable d'avoir au moins deux partenaires bancaires afin d'assurer un partage du risque.

La Médiation du crédit a su répondre aux attentes du chef d'entreprise en ressoudant ses problèmes de financement, mais elle lui a surtout donné des clés pour une communication financière efficace lui permettant d'apporter de la visibilité aux investisseurs et aux partenaires financiers ».

Harold LE MEUR,
Dirigeant de Fumaisons d'Iroise



« Au mois d'avril 2013, notre banque nous adressait un courrier recommandé dans lequel elle nous a informé qu'elle allait mettre un terme à notre découvert à l'issue d'un délai de 60 jours sans préciser les motifs de la rupture. »

Le découvert étant en grande partie utilisé, nous nous trouvions dans une situation qui mettait en péril la pérennité de l'entreprise, il nous fallait trouver dans l'urgence un nouveau financement pour rembourser l'intégralité de la somme.

Après plusieurs demandes d'explications- par mail à notre conseiller et par fax au siège de notre banque- qui ont été laissées sans réponse, nous avons déposé un dossier sur le site du médiateur du crédit.

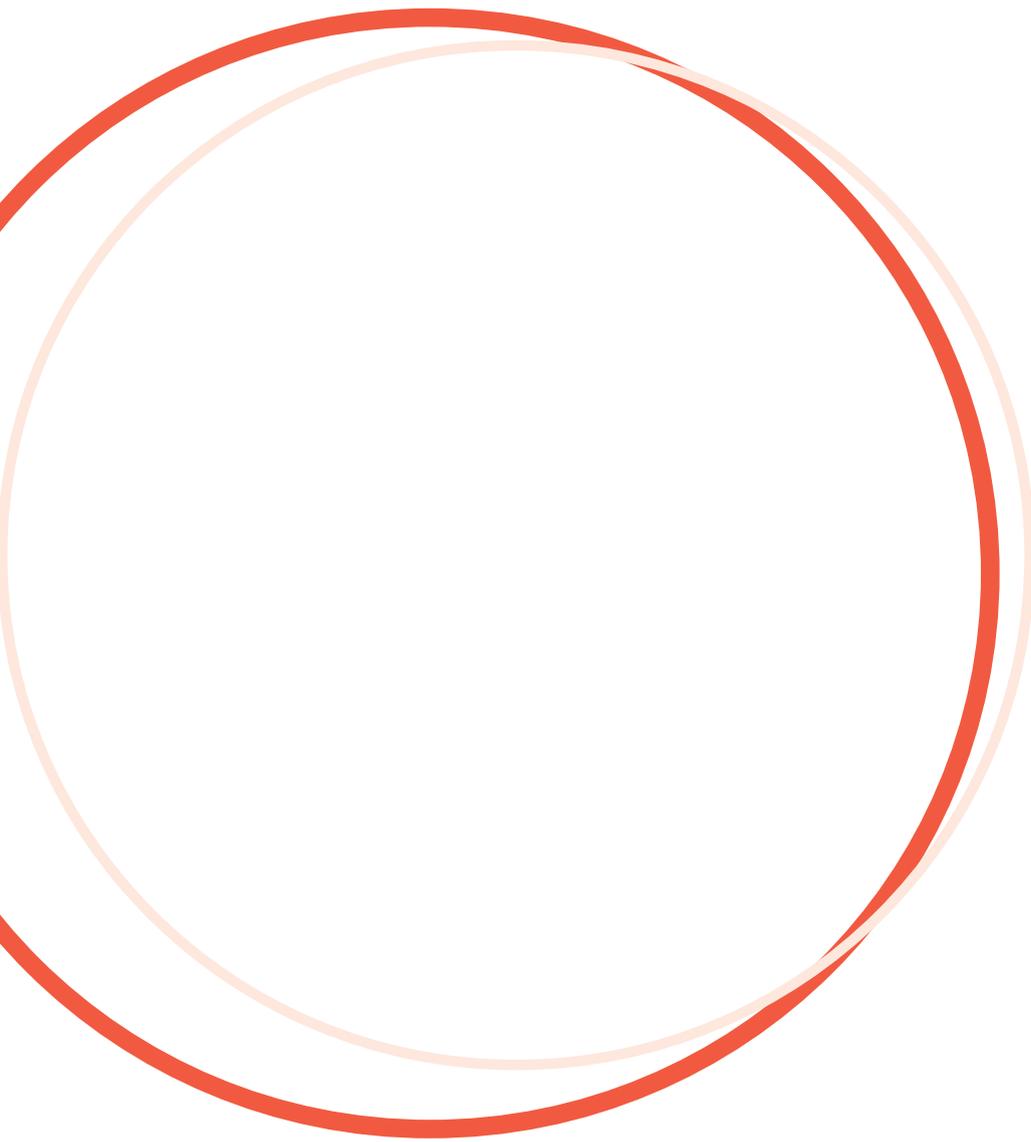
Nous avons été contactés le jour même par le médiateur départemental du crédit à la Banque de France. Il est intervenu rapidement auprès de notre banque qui, par la suite et dans un délai raisonnable, s'est justifiée de sa prise de décision.

Sous le contrôle du médiateur, un dialogue s'est établi avec un responsable de la banque dont l'explication faisait référence au délai dépassé pour la remise de notre bilan (nous clôturons notre exercice le 31 décembre et notre bilan n'avait pas encore été établi à la fin du mois de mars).

Suite à l'intervention du médiateur, nous avons demandé à notre expert-comptable d'établir rapidement le bilan, un bilan intermédiaire du nouvel exercice et un prévisionnel. Ces documents ont été transmis à la banque au bout d'un mois. Parallèlement, nous nous sommes rapprochés d'une autre banque pour ouvrir un nouveau compte et bénéficier de nouvelles facilités de caisse, ce qui, par ailleurs, n'a posé aucune difficulté au regard du profil de l'entreprise et de ses chiffres.

Au terme de la procédure, notre découvert a finalement été renouvelé. Depuis lors et grâce aux facilités accordées par la deuxième banque, nous n'avons plus rencontré de difficultés bancaires. Nous réglons tous nos fournisseurs dès réception des factures, et nous avons désormais la sécurité d'avoir deux banques, en cas de problème. Sans l'intervention du médiateur du crédit, nous n'aurions sans doute pas abouti à un renouvellement du découvert de la première banque, puisque nous ne parvenions jamais à obtenir de réponse de celle-ci. Surtout, nous nous sommes sentis accompagnés et conseillés ce qui nous a été d'un grand soutien en ce moment de stress intense ».





Un suivi attentif du financement des PME





Un suivi attentif du financement des PME

4

Le travail de proximité que la Médiation du crédit mène auprès des entreprises lui permet de suivre étroitement leur situation financière ainsi que le comportement des établissements de crédit.

1. UNE DISTRIBUTION PEU DYNAMIQUE DES CRÉDITS AUX ENTREPRISES EN 2013

Le financement des sociétés non financières

En 2013, l'endettement bancaire et obligataire des sociétés non financières (hors entreprises individuelles) a continué de progresser (+ 1,7 % en rythme annuel en octobre 2013)¹, tout en poursuivant son ralentissement engagé depuis le

deuxième trimestre de 2012. Cette progression s'explique exclusivement par la croissance de l'endettement obligataire (+ 4,9 % sur un an), l'encours des crédits bancaires s'étant légèrement contracté (-0,1%)². Cette dernière contraction a résulté de deux mouvements divergents : la poursuite de la progression des crédits à l'investissement (+ 1,9 % en octobre) et celle de la diminution assez nette des crédits de trésorerie (- 6,1 %) et des autres crédits (-0,7 %). Elle s'explique par l'atonie de la conjoncture (croissance quasi nulle au

¹ Les évolutions en matière de distribution de crédit sont en glissement annuel.

² Crédits aux sociétés non financières distribués par les IFM résidentes France, Octobre 2013. Stat info Banque de France paru le 4 dec.2013

troisième trimestre de 2013³), qui a eu pour effet de réduire la demande de crédits de trésorerie des entreprises, plutôt que de restreindre de l'offre de crédit bancaire.

L'encours mobilisé des crédits aux PME

L'encours mobilisé des crédits aux PME indépendantes⁴, catégorie d'entreprises à laquelle la Médiation du crédit porte une attention particulière, s'élevait à 362,4 Md€ en octobre 2013⁵. Il a continué à progresser en glissement annuel (+ 0,5 %) mais plus lentement que l'année précédente.

Cependant, la distribution du crédit aux PME est relativement hétérogène, en augmentation relativement dynamique dans certaines régions et beaucoup plus faible dans d'autres. Ces disparités doivent être cependant interprétées avec prudence et replacées dans la perspective des dynamiques régionales.

Selon les enquêtes de la Banque de France auprès des PME⁶, celles qui ont demandé un crédit à leurs banques ont bénéficié d'un taux d'obtention des crédits à l'investissement très satisfaisant (90 % en moyenne depuis le début de l'an-

née) même si, selon le dernier baromètre KPMG-CGPME⁷, une partie des dirigeants de PME (37%) déclarent se restreindre dans leurs investissements et réduire leurs demandes aux banques en raison des difficultés d'accès au crédit. Leur taux d'obtention des crédits de trésorerie a été inférieur mais a sensiblement progressé au cours de l'année 2013, pour atteindre 75 % au troisième trimestre, dans le contexte toutefois d'une demande de crédits nouveaux qui reste modérée (7% des PME ont demandé un crédit de trésorerie au troisième trimestre). Cependant, selon l'enquête de la BPI et celle de l'IFOP réalisée pour le compte de la CGPME et de KPMG, beaucoup de PME déclarent rencontrer des difficultés de trésorerie ou d'accès au crédit. S'agissant des TPE, les enquêtes de la BPI montrent que leur accès aux crédits est devenu plus difficile, même si les encours qui leur sont consentis ont progressé de 2,3% en un an à fin septembre 2013⁸. En effet, leurs difficultés de trésorerie augmentent : la part des dirigeants jugeant préoccupante la situation financière de leur entreprise a augmenté pour atteindre 34 %. Toutefois, cette situation, à laquelle s'ajoute également un phénomène d'autocensure en ce qui concerne la demande de crédit, n'apparaît pas catastrophique au regard de la situation prévalant dans les autres pays de la zone euro⁹.

³ Insee indicateur PIB au troisième trimestre paru en décembre 2013

⁴ D'un montant unitaire supérieur à 25 000 euros.

⁵ Crédits aux entreprises en France, octobre 2013. Stat info Banque de France paru le 6 décembre 2013

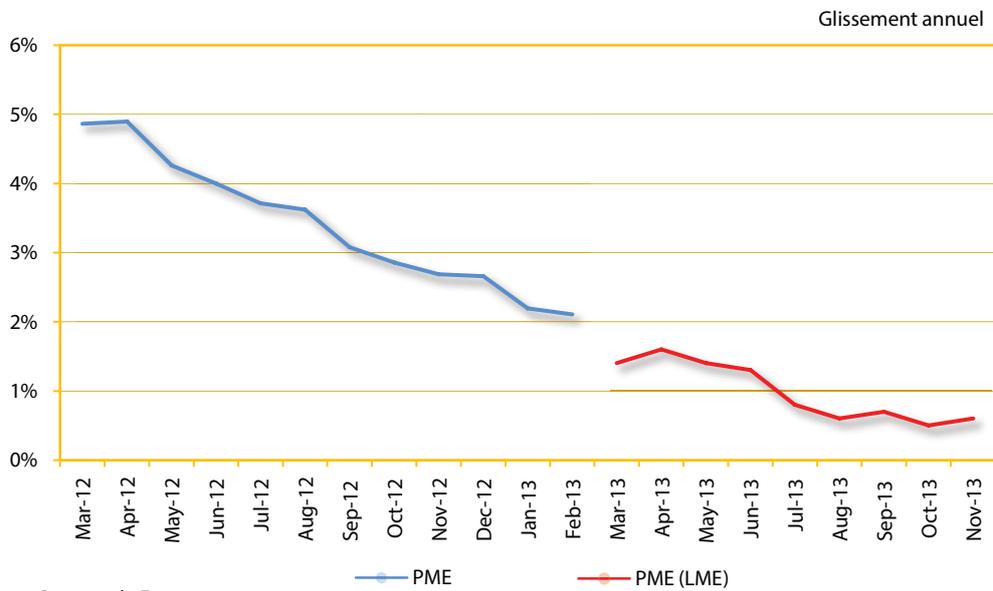
⁶ Enquête trimestrielle auprès des PME et ETI sur leur accès au crédit au troisième trimestre 2013 - Stat info Banque de France paru le 11 octobre 2013

⁷ 19^{ème} baromètre KPMG-CGPME sur le financement et l'accès au crédit des PME, octobre 2013

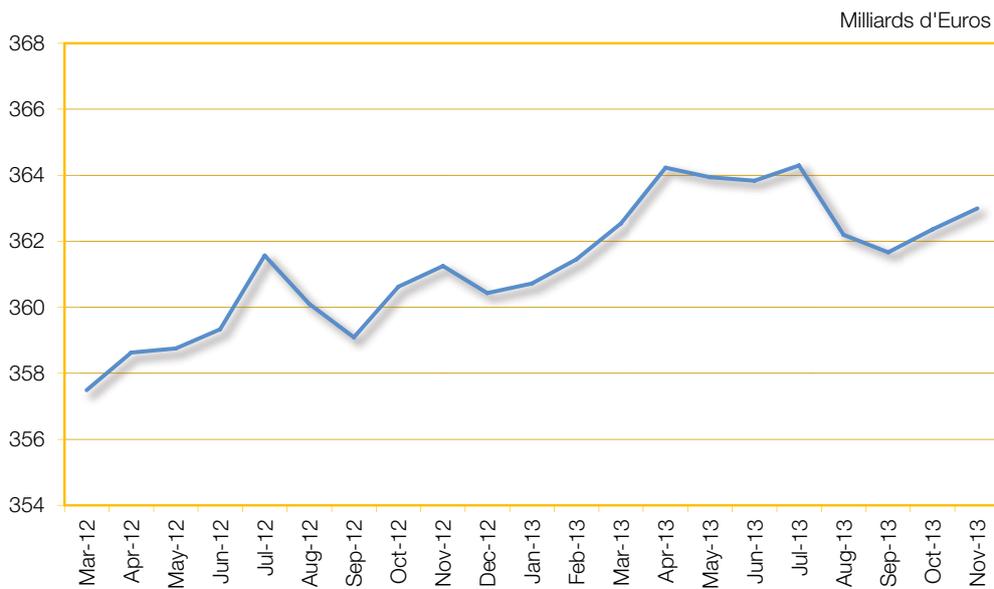
⁸ Financement des micros entreprises en France. Stat info Banque de France paru le 21 novembre 2013

⁹ Cf. "Survey on the Access to Finance of Small and Medium-sized enterprises in the Euro Area, April 2013 to September 2013", BCE, November 2013.

Evolution des encours de crédit mobilisés par les PME



Encours de crédit mobilisés par les PME



Même si la Médiation n'a pas constaté de resserrement notable de l'offre de crédits de la part des banques (et ce, malgré l'accroissement des exigences de couverture du risque imposé par le nouveau cadre prudentiel de Bale III), les remontées de terrain mettent en évidence des difficultés concrètes auxquelles les PME sont confrontées pour se financer. Quant aux TPE, elles tendent, en cas de difficulté, à solliciter davantage dans un premier temps leur crédit-fournisseur, qui s'allonge, et parfois la CCSF avant d'entrer en médiation ou de s'adresser directement au tribunal de commerce. Enfin, dans un contexte conjoncturel difficile, qui accroît en outre l'hétérogénéité des situations et des secteurs, les TPE se montrent réticentes à investir et ont tendance à ne demander de financement qu'en cas de besoin incontournable.

La faiblesse des bilans en 2012 a eu pour conséquence une dégradation des cotations de certaines entreprises et a ainsi réduit leur éligibilité au financement bancaire. Cela explique en partie l'augmentation des garanties exigées par les banques dont se plaignent beaucoup de chefs d'entreprise (que font ressortir, notamment, les enquêtes de la BPI auprès des PME). Cette augmentation qui se conjugue avec des difficultés de trésorerie croissantes. Par ailleurs, les PME se plaignent de l'alourdissement des procédures et des délais de réponses à leurs demandes de crédit. Elles critiquent également l'éloignement des centres de décision par dessaisissement des chargés d'affaires au profit des comités de crédit, ainsi que les changements trop fréquents de leurs interlocuteurs dans les banques ce qui nuisent à la relation de confiance. Dans ce contexte, également reflété par l'accroissement de l'activité de la Médiation en 2013,

les équipes en charge de la Médiation dans les départements sont particulièrement mobilisées pour aider les entreprises à obtenir les financements nécessaires. A cet égard, il est essentiel que les chefs d'entreprise n'hésitent pas à saisir la Médiation dès que les premières difficultés apparaissent, ce qui accroît les chances de parvenir à un accord satisfaisant avec les banques.

En ce qui concerne les perspectives pour 2014, si la situation économique devait s'améliorer et conduire à un accroissement de la demande de crédit des PME, les banques seraient-elles à même d'accompagner les entreprises compte tenu du nouveau cadre prudentiel ?

2. L'OBSERVATOIRE DU FINANCEMENT DES ENTREPRISES : L'AVANCEMENT DES TRAVAUX EN 2013

L'expertise de la Médiation du crédit en matière de financement des entreprises a conduit en 2013 les pouvoirs publics à confier à Jeanne-Marie Prost la présidence de l'Observatoire du financement des entreprises qu'avait exercée auparavant son prédécesseur.

L'Observatoire du financement des entreprises a été créé en 2010, à la suite des États généraux de l'industrie (EGI) qui avaient mis en évidence l'existence de lacunes en matière d'information sur le financement de l'industrie et des entreprises. L'objectif qui lui a été fixé était de dégager une vision commune sur les questions du financement des entreprises, no-

tamment des PME-PMI, et de la manière dont leurs besoins en fonds propres et en crédits sont satisfaits. Il a pour mission de publier annuellement les principaux chiffres relatifs au financement des entreprises et de proposer des pistes d'évolution aux pouvoirs publics et au Conseil national de l'industrie (CNI).

L'Observatoire regroupe des experts des organisations professionnelles, des entreprises et des sociétés financières¹⁰, des acteurs publics du financement (BPI, CDC) ainsi que les principaux pourvoyeurs de statistiques publiques (Banque de France, INSEE). Participent également à ses travaux la direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS) et la direction générale du Trésor, dont le représentant assure la fonction de rapporteur des travaux.

A ce jour, l'Observatoire a rendu publics trois rapports sur le financement des entreprises :

- Rapport sur le financement des PME-ETI - avril 2011
- Rapport sur l'accès au financement des très petites entreprises - septembre 2011
- Rapport sur le financement des PME-ETI - juillet 2012

Le premier rapport de l'Observatoire a montré que les PME et ETI françaises avaient préservé, pour l'essentiel, leur situation financière, avec une trésorerie en 2010 supérieure à celle dont elles disposaient avant le début de la crise financière, et avec des fonds propres

¹⁰ MEDEF, CGPME, GFI, UPA, APCM, COE/Rexecode pour le secteur privé non financier. FBF, BPCE, BNP Paribas, Euler Hermès, FFSA, COFACE, AFIC, CSOEC, CNCC pour le secteur privé financier et comptable

les situant au-dessus de la moyenne européenne. Pour autant, il émettait l'hypothèse que ce renforcement de la trésorerie des PME pouvait être associé à un comportement de précaution qui se serait exercé aux dépens de l'investissement ; il constatait notamment que la progression de la trésorerie des PME et la hausse de leur rentabilité depuis le milieu des années 1990 ne s'étaient pas traduites par des investissements dynamiques sur la période, le taux d'investissement des PME restant structurellement plus faible que celui des ETI et des grandes entreprises.

Il a constaté en 2013 que cette caractéristique s'était renforcée. Le taux de marge des PME a de nouveau baissé en 2012, venant diminuer leur capacité à autofinancer leurs investissements, tandis qu'en parallèle elles faisaient l'effort de maintenir leur trésorerie. Par ailleurs, dans le même temps, leur investissement s'est effondré.

L'Observatoire a décidé d'orienter les travaux menés en 2013 vers la question des liens entre marges des entreprises, financement et investissement. Le rapport qui sera publié en début d'année 2014 examine ainsi si l'investissement réalisé par les PME semble suffisant ou si la stratégie qu'elles mènent pour consolider leur trésorerie dans une période de baisse de leur taux de marge a conduit à un dynamisme de leur investissement trop faible.

Au-delà, la baisse continue de la rentabilité économique et financière des PME depuis la crise a aussi conduit l'Observatoire à s'interroger, dans son rapport, sur la qualité des investissements réalisés, en particulier dans un contexte de hausse soutenue des prix de l'immobilier.

En novembre 2013, le ministre de l'Économie et des Finances a par ailleurs chargé la Médiatrice nationale du crédit, dans le cadre des travaux de cet Observatoire, d'établir un rapport sur le financement des TPE. Celui-ci sera rendu en 2014.

3. UNE NOUVELLE MISSION : L'ÉTUDE DU FINANCEMENT DES PME DU SECTEUR INDUSTRIEL

En septembre 2013, les ministres de l'Économie et des Finances et du Redressement Productif ont demandé à la Médiatrice nationale du crédit de diriger un groupe de travail sur le financement de l'industrie dans le cadre du CNI.

Le rapport Gallois (novembre 2012) faisait état d'une dégradation assez nette de la situation des PME du secteur industriel qui, depuis 10 ans, ont souffert d'une rentabilité dégradée et vu leurs fonds propres et leurs taux de marge et d'épargne diminuer, limitant ainsi leurs capacités d'autofinancement.

Une amélioration de la conjoncture devrait mener à une reprise de l'investissement et donc susciter des demandes de financement supplémentaires. Certains secteurs de l'industrie, dont les cycles sont longs, peuvent nécessiter un investissement « patient », pas toujours compatible avec les logiques des acteurs financiers. Dans ce contexte, il est indispensable d'assurer aux entreprises un accès à un financement diversifié et à des

conditions adaptées à leur situation.

Les conditions d'accès au financement des entreprises ont déjà fait l'objet de nombreuses études et rapports, mais ceux-ci portent généralement sur l'ensemble de l'économie sans considérer les particularités du secteur industriel. C'est ainsi qu'au mois de septembre, le ministre de l'Économie et des Finances, et celui du Redressement Productif ont confié une nouvelle mission à la Médiatrice nationale du crédit aux entreprises : mettre en place et diriger un groupe de travail dans le cadre du Conseil national de l'industrie (CNI) visant à étudier la problématique du financement des entreprises industrielles.

Ce groupe de travail rassemble des représentants de cinq organisations syndicales de salariés (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO), de fédérations patronales (CGPME, FIM, GFI, UIC) et de l'administration (DGCIS, DG Trésor). Afin de bénéficier d'une vision concrète, proche des problématiques des entreprises, le groupe comprend également plusieurs dirigeants ou directeurs financiers de PME ou d'ETI industrielles. Enfin, en raison de la nature des questions abordées, des représentants des grands acteurs du financement de l'économie (Paris Europlace, Banque publique d'investissement, Fédération bancaire française, banques, IDF Capital) sont également associés.

Le groupe de travail identifiera les contraintes qui pèsent sur le financement des entreprises industrielles en concentrant l'analyse sur les PME et ETI qui sont très largement dépendantes du financement bancaire.

Il tentera d'expliquer en outre le hiatus apparent entre certains éléments statistiques montrant des conditions satisfaisantes d'octroi de crédits aux entreprises alors que certaines enquêtes d'opinion auprès des chefs d'entreprises font ressortir une insatisfaction vis-à-vis du financement bancaire.

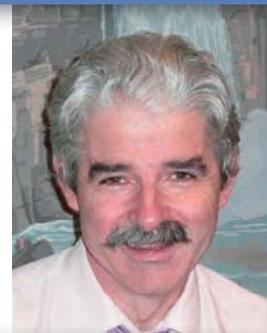
Les travaux du groupe porteront également sur le financement en fonds propres, dans un contexte de diminution des montants collectés par le capital

développement, ou encore sur les modalités d'intervention de la Banque publique d'investissement (BPI). Pour ce faire, il auditionnera les représentants des principaux acteurs du financement de l'industrie lors de sessions thématiques.

Ces travaux devraient aboutir à des propositions communes de solutions visant à renforcer les grandes filières industrielles. Les conclusions seront formalisées dans un rapport qui sera rendu à l'automne 2014.

Claude MOUQUIN,
Médiateur départemental du crédit

Entreprise : Hôtel restaurant Jenny
Département : Haut Rhin



« Mme Koehl est dirigeante de la SARL Hôtel restaurant JENNY et de la SCI Les étangs du Lertzbach (hôtellerie et résidence longue durée proche de Bâle et de l'euroairport de Bâle Mulhouse).

La SARL faisant l'objet d'un plan de continuation jusqu'en septembre 2014, la dirigeante souhaitait obtenir des lignes de crédit afin de pouvoir racheter des prêts de la SCI et réaliser des travaux de mise aux normes et de rénovation de l'hôtel.

Suite à un refus de sa demande de la part de ses trois banquiers, le dialogue est devenu compliqué et elle a donc sollicité l'aide de la Médiation du crédit.

Après avoir échangé avec les différentes parties pour faire le point sur la situation de la SARL et de la SCI, deux hypothèses ont été retenues :

- Une demande de 400 k€ pour la SCI, permettant d'acquérir une partie du bâtiment appartenant à la SARL ; cette dernière sera ainsi en mesure de rembourser son moratoire, de régler les retards d'impôts, fournisseurs et de financer une partie des mises en conformité.

- Une demande de 650 k€ permettant en sus, le remboursement des deux prêts de la SCI.

L'ensemble des partenaires a été réuni à la Banque de France de Mulhouse afin de discuter du projet de restructuration proposé, l'objectif étant de refinancer l'ensemble des dettes SARL/SCI et de réaliser les investissements nécessaires en travaux (mise aux normes, rénovation).

Au final, les discussions ont permis d'aboutir à l'accord suivant : un prêt de 360 k€ par les établissements bancaire complété par un apport de 55 k€ de la gérante.

L'intervention de la Médiation du crédit a été essentielle pour restaurer le dialogue entre la dirigeante et ses partenaires bancaires d'une part, et définir clairement les besoins de l'entreprise d'autre part ».

Monique KOEHL,
Gérante de l'hôtel restaurant JENNY sarl
et SCI Les étangs du Lertzbach



« La Médiation du crédit a sauvé mon entreprise familiale et m'a rendu ma dignité.

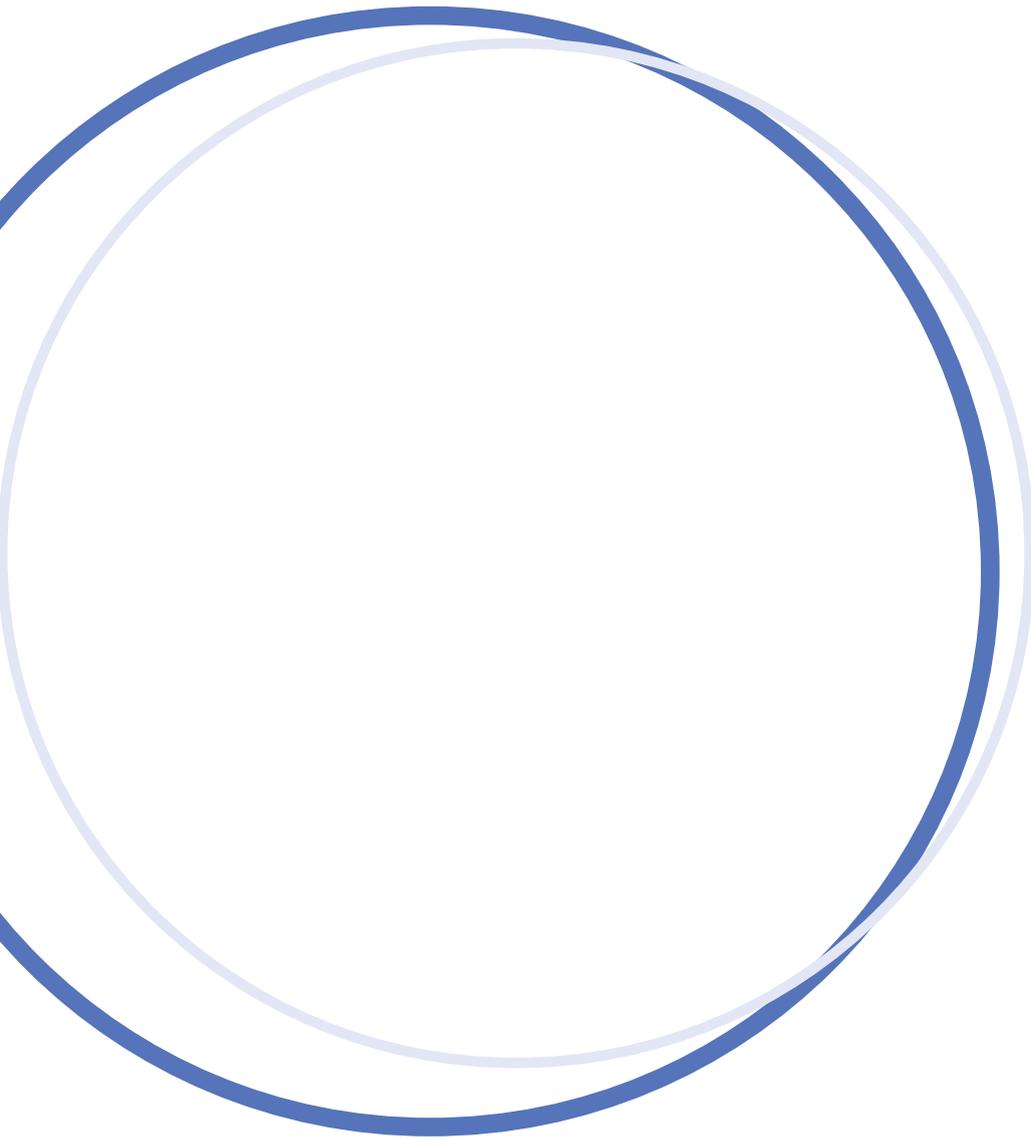
« Vous avez une maison avec beaucoup d'âme ».

C'est cette phrase, laissée sur un site de réservation dans la rubrique « avis » qui m'a décidée à contacter M. Mouquin, Directeur de la Banque de France de Mulhouse et médiateur du crédit du Haut Rhin.

Il a réuni autour d'une table les représentants des banques et l'expert comptable et nous sommes arrivés à un accord.

Certes pas celui espéré qui m'aurait permis en plus d'acquérir les murs de la SARL Jenny et de rénover 10 chambres. En revanche, la somme de 360 k€ a donné à l'entreprise un souffle nouveau, lui permettant d'améliorer sa trésorerie et d'avancer sereinement ».

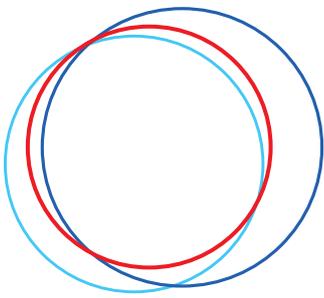




Annexes

1. L'équipe nationale	61
2. Les médiateurs du crédit.....	62
3. Accord de place - 1 mars 2013	64
4. Convention avec les assureurs-crédit - 17 juin 2013	72
5. Convention de partenariat signée avec l'Ordre des Experts- Comptables - 19 septembre 2013.....	79
6. Lettre de mission : réalisation d'un rapport sur le financement des TPE dans le cadre de l'Observatoire du financement des entreprises - 28 novembre 2013.....	84





L'ÉQUIPE NATIONALE

Jeanne-Marie PROST
Médiatrice nationale du crédit

Benjamin DELOZIER
Médiateur délégué permanent

William NAHUM
Médiateur délégué bénévole en charge des relations
avec les organismes socioprofessionnels

Jean-Pierre ORCIL
Personnalité qualifiée
Directeur des réseaux
BPI France

Alexia DEMIRDJIAN
Chef de cabinet

Helen O'REILLY
Responsable de la communication

Claire ANDRIEUX
Analyste

Pascal THEULOT
Analyste

Morgan ROUYER
Assistant auprès de la Médiatrice
nationale du crédit

Françoise TYNEVEZ
Assistante - Rédactrice

Daniel GABRIELLI
Médiateur délégué permanent

Jean-Luc SAUVAGE
Médiateur délégué bénévole en charge des relations
avec les Tribunaux de commerce

Gilles VAYSSET
Personnalité qualifiée
Directeur général des activités fiduciaires et de place
Banque de France

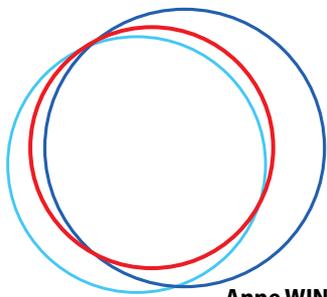
Eric GIUDICI
Adjoint au Chef de cabinet

Lise VANDEMAELE
Suivi de l'activité et veille

Michel GINER
Analyste

Olivier VALLAEYS
Analyste

Nathalie SOUPRAYEN
Assistante auprès des médiateurs délégués
et de la cellule des analystes



LES MÉDIATEURS RÉGIONAUX ET DÉPARTEMENTAUX DU CRÉDIT

Anne WINTERHALTER
Ain

Daniel DUPONT
Aisne

Yves ATTAL
Allier

Michel JOUVENOT
Alpes-de-Haute-Provence

Marc LANTERI
Alpes-Maritimes

Lucien LOPEZ
Ardèche

Gilles LESELLIER
Ardennes

Jean-Louis CHOLLET
Ariège

Yannick LE GOUZOUGUEC
Aube

Pierre-François MARQUE
Aude

Philippe SAIGNE-VIALLEIX
Aveyron

Philippe GABARRA
Bas-Rhin

Jean-Jacques CAMBOUNET
Bouches-du-Rhône

Jean-Louis LANDAIS
Calvados

Jean-Louis FRUTIERE
Cantal

Olivier BOUAN
Charente

Jean-Yves PELTIER
Charente-Maritime

Yves MICARD
Cher

Jean-Michel NOGUE
Corrèze

Guilhem BLANCHIN
Corse du Nord

Benoît GRESS
Corse du Sud

Jeannine ROGHE
Côte d'Or

Didier COLLET
Cotes d'Armor

Jean-Marie VAQUIER
Creuse

Béatrice BRODBERGER
Deux-Sèvres

Michel ORTIZ
Dordogne

Jean-Charles SANANES
Doubs

Philippe FLOUR
Drôme

Maxime MAURY
Duy-de-Dôme

Jean-Luc AUBANEL
Essonne

François SAUVAGE
Eure

Bernard CHERLONNEIX
Eure-et-Loir

Kathie WERQUIN-WATTEBLED
Finistère

Nicolas RESSEGUIER
Gard

Monique POUCHAIN
Gers

Jean-Claude BACH
Gironde

Patrick BERGER
Haute-Garonne

Philippe BLOCH
Haute-Loire

David GUIN
Haute-Marne

Jean-Luc GOY
Hautes-Alpes

Didier DELATTRE
Haute-Saône

Francis BENET
Haute-Savoie

Gilles MORIN
Hautes-Pyrénées

Laurent SAHUQUET
Haute-Vienne

Claude MOUQUIN
Haut-Rhin

Patrice LENOBLE
Hauts-de-Seine

Christian-Jacques BERRET
Hérault

Jean-François CHAUDRU
Ille-et-Vilaine

Dominique PAILLERET
Indre

Olivier BRUNEAU
Indre-et-Loire

Gérard LIOTE
Isère

Jean-Marc BOUET
Jura

François SAVARY
Landes

Odile PINATEL
Loire

Roger MARTINEAU
Loire-Atlantique

Hervé MATTEI
Loiret

Philippe SOLER
Loir-et-Cher

Christian CAVAGNA
Lot

Didier QUINET
Lot-et-Garonne

Hervé CHAUVIN
Lozère

Laurent RAISON
Maine-et-Loire

Fabienne BOGARD
Manche

Jean-Yves HAUSSAIRE
Marne

Charles HENNEQUIN
Mayenne

Stéphane TOURTE
Meurthe-et-Moselle

Dominique LANVIN
Meuse

Raoul POULIQUEN
Morbihan

Patrick BERNARD
Moselle

Jean-Marie DUDA
Nièvre

Stéphane LATOUCHE
Nord

Etienne THERY
Oise

Patrick MARZEC
Orne

Catherine BOUCHER
Paris

François BAVAY
Pas-de-Calais

Denis KERVELLA
Pyrénées-Atlantiques

Nathalie BRUEL
Pyrénées-Orientales

Pierre DU PELOUX DE SAINT-ROMAIN
Rhône

Pierre-Marie REVEL
Saône-et-Loire

Bernard RAMON
Sarthe

Jean-Louis FIQUET
Savoie

Denis CAMILLINI
Seine-et-Marne

Jean-Christophe EHRHARDT
Seine-Maritime

Gérard MORTON
Seine-St-Denis

Odile FRANCES
Somme

Jacques BONHOURE
Tarn

Dominique MARTINET
Tarn-et-Garonne

Jean-Marie SCHEFFER
Territoire de Belfort

Philippe PREVOST
Val d'Oise

Jean-Paul BILLY
Val-de-Marne

Didier PATOUX
Var

Olivier DANES
Vaucluse

Jacques BOUTET
Vendée

Jean-Pascal PREVET
Vienne

Jean-Benoît DUBOIS
Vosges

Michel RAOULT
Yonne

Dominique CALVET
Yvelines



ACCORD DE PLACE SUR LA MEDIATION DU CREDIT AUX ENTREPRISES

Entre:

- L'Etat, représenté par Messieurs Pierre MOSCOVICI, Ministre de l'Economie et des finances, et par Arnaud MONTEBOURG, Ministre du Redressement productif;
- La Médiation du crédit aux entreprises, représentée par Madame Jeanne-Marie PROST ;
- La Banque de France, représentée par son Gouverneur, Monsieur Christian NOYER ;
- L'Institut d'émission des départements d'Outre-mer et l'Institut d'émission d'Outre-mer, représentés par leur Directeur général, Monsieur Nicolas de SEZE ;
- Les banques françaises et les banques étrangères implantées en France, membres de la Fédération bancaire française (FBF), représentées par Monsieur Jean-Laurent BONNAFE, Vice Président de la Fédération bancaire française (FBF)



Accord de place sur la Médiation du crédit aux entreprises

PREAMBULE

Lors de la crise financière survenue à l'automne 2008, afin de prévenir tout risque d'assèchement du crédit, les autorités françaises ont créé la Médiation du crédit aux entreprises. Le dispositif s'est vu confier la mission de faciliter le dialogue entre les entreprises et les établissements de crédit et d'identifier des solutions adaptées aux besoins des entreprises confrontées à des difficultés de financement. Le périmètre d'intervention de la Médiation du crédit a ensuite été étendu aux problématiques liées aux retraits de couverture de l'assurance-crédit ainsi qu'au traitement des besoins de financement en fonds propres des entreprises, en partenariat avec les acteurs du capital investissement .

La Médiation du crédit mobilise une équipe nationale et un réseau de médiateurs départementaux implantés au plus près du tissu économique, sur l'ensemble du territoire de la métropole et de l'outre mer. Ces derniers ont compétence pour traiter les dossiers des entreprises de leur territoire, dans le respect des règles de confidentialité et de secret bancaire. Le déploiement de ce dispositif de proximité repose sur le concours des équipes décentralisées de la Banque de France, de l'IEDOM et de l'IEOM, dont les directeurs départementaux ont été mandatés pour exercer les fonctions de médiateurs territoriaux. Le dispositif bénéficie également de l'aide et de l'expertise du réseau des Tiers de confiance de la médiation, qui orientent les chefs d'entreprises dans leurs démarches vers la médiation. La Médiation du crédit travaille en bonne collaboration avec les autres dispositifs d'accompagnement aux entreprises existant au niveau national comme local, et en particulier avec le CIRI, les CODEFI et les Commissaires au Redressement productif (CRP). Elle travaille en étroite collaboration avec la Médiation des relations inter-entreprises en cas de difficulté entre entreprises liées au crédit inter-entreprises.

La Médiation du crédit est une administration de mission, fondée sur un accord de place organisant son fonctionnement et son action. Signé le 27 juillet 2009, entre la Fédération bancaire française (FBF) représentant les établissements bancaires français et étrangers implantés en France, la Banque de France, l'IEDOM, l'IEOM et l'État, l'accord de place a été reconduit le 4 avril 2011, pour une période deux ans courant jusqu'au 31 décembre 2012.

Par le présent accord, les partenaires signataires s'accordent pour poursuivre leur coopération jusqu'au 31 décembre 2014. Le renouvellement de l'accord de place vise à maintenir des relations de confiance, sécuriser la prise de risque et prévenir les défaillances dans l'intérêt des entreprises et des établissements de crédit.

I. MISSION ET ORGANISATION DE LA MEDIATION DU CREDIT AUX ENTREPRISES

Article 1.

La Médiation du crédit a pour mission de faciliter, au plus proche du terrain, le dialogue entre les entreprises et les établissements de crédit et de recommander des solutions en cas de difficultés pour l'obtention et le maintien de crédits ou de garanties. Elle peut également, en cas de difficulté en matière de crédit interentreprises, établir les conditions d'un dialogue entre l'entreprise et les assureurs crédits ou les sociétés d'affacturage et recommander des solutions (la médiation entre entreprises étant de la responsabilité de la Médiation des relations inter-entreprises).

La Médiation du crédit peut être saisie par toutes les entreprises non financières qui rencontrent des difficultés de financement.

Article 2.

Le Médiateur national du crédit est nommé par décret du Président de la République sur proposition du Ministre de l'Économie et des finances et après avis du gouverneur de la Banque de France. Il rapporte au Ministre de l'Économie et des finances, au Ministre en charge de l'Industrie et au gouverneur de la Banque de France.

Le Médiateur national du crédit est assisté pour l'exécution de sa mission, par des Médiateurs délégués ainsi que des collaborateurs nationaux et des Médiateurs territoriaux.

Le Médiateur national du crédit présente au Président de la République un rapport périodique dans lequel il fait un bilan de son activité.

Dans le cadre de conventions opérationnelles conclues entre la Médiation du crédit, la Banque de France, l'IEDOM et l'IEOM, les directeurs territoriaux de la Banque de France, de l'IEDOM et de l'IEOM sont Médiateurs territoriaux.

Article 3.

Le dispositif de la Médiation du crédit s'appuie également sur les réseaux consulaires, patronaux et socioprofessionnels signataires des différentes chartes, qui s'organisent, sous le statut commun de Tiers de Confiance de la Médiation, pour accompagner les chefs d'entreprise dans la résolution de leurs difficultés de financement, les aider en fonction du besoin identifié dans leurs démarches de saisine de la Médiation du crédit, les orienter éventuellement vers les autres interlocuteurs ad hoc et assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à la prise en charge par la Médiation du crédit.

Article 4.

La mission de la Médiation du crédit aux entreprises poursuit ses travaux pour une période courant jusqu'au 31 décembre 2014.

Le gouvernement rendra public un rapport sur l'action du médiateur du crédit aux entreprises et engagera une concertation avec les parties au présent accord.

II. DEROULEMENT DE LA MEDIATION DU CREDIT AUX ENTREPRISES

Article 5.

Les chefs d'entreprise peuvent saisir directement la Médiation du crédit en constituant leur dossier sur le site www.mediateurducredit.fr, ou choisir de se faire accompagner dans leurs démarches par un Tiers de Confiance de la Médiation en contactant le numéro azur de la Médiation du crédit.

Une fois saisi, le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à contacter au plus tard sous 48h le chef d'entreprise en difficulté, l'accueillir, l'écouter, l'accompagner dans ses démarches jusqu'à la saisine du Médiateur selon la procédure visée au paragraphe un du présent article.

Un chef d'entreprise ne peut recevoir le soutien de plusieurs Tiers de Confiance de la Médiation.

Article 6.

Les dossiers de médiation soumis à la Médiation du crédit sont traités en principe par le médiateur territorial compétent, c'est-à-dire en métropole par le directeur départemental de la Banque de France et en outre-mer par le directeur de l'IEDOM ou de L'IEOM .

La médiation se déroule en cinq étapes :

1. La validation du dossier de médiation en ligne sur le site www.mediateurducredit.fr déclenche la procédure.
2. Dans les 48 heures suivant la saisine, le médiateur territorial contacte l'entreprise et vérifie la recevabilité de sa demande.
3. Le médiateur informe les établissements financiers de l'ouverture d'une médiation les concernant. Ils disposent d'un délai de 5 jours ouvrés pour revoir leur position. Si nécessaire, ce délai peut être prolongé d'autant pour permettre une éventuelle concertation relative aux garanties fournies par la Banque publique d'investissement (BPI).
4. A l'issue de ce délai, le médiateur départemental reprend contact avec l'entreprise pour connaître l'évolution de la situation. Si les difficultés perdurent, il contacte personnellement les partenaires financiers de l'entreprise pour identifier et résoudre les points de blocage. Il peut également consulter d'autres acteurs financiers et, en tant que de besoin, associer ou saisir la médiation nationale.
5. Il propose une solution aux parties et, si elles l'acceptent, clôt la médiation en réussite. Dans le cas inverse, si aucune autre voie permettant un accord ne lui paraît possible, il clôt la médiation

en échec. L'entreprise peut, si la médiation n'a pas abouti, demander la révision de son dossier au niveau régional.

III. ENGAGEMENTS DU MEDIATEUR DU CREDIT AUX ENTREPRISES

Article 7.

Le Médiateur du crédit et ses collaborateurs s'engagent à conduire leur mission dans le strict respect des règles de confidentialité et du secret bancaire .

Article 8.

La Médiation du crédit s'engage à fonder ses recommandations sur une analyse technique individuelle de chaque entreprise qui le saisit et à ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal, notamment en cas d'absence de pérennité de l'entreprise .

Article 9.

Lorsqu'une entreprise en médiation s'avère rencontrer des difficultés allant au delà de la seule recherche d'un accord de financement, la Médiation travaille en bonne collaboration avec les Commissaires au Redressement productif (CRP), les CODEFI et le CIRI vers lequel elle oriente les entreprises employant plus de 400 salariés.

Article 10.

Le Médiateur du crédit s'engage à orienter vers les tribunaux de commerce les entreprises qui le saisissent, lorsqu'elles se trouvent en cessation de paiement manifeste ou lorsqu'il estime qu'une procédure, qu'elle soit de prévention ou collective, est plus adaptée à la résolution de leurs difficultés.

Article 11.

Lorsqu'une entreprise qui a déjà saisi le Médiateur du crédit est placée par le tribunal de commerce en mandat ad hoc, en conciliation ou en sauvegarde, l'action de la Médiation se poursuit sur demande du mandataire social.

Lorsqu'elle est placée en redressement judiciaire , l'action de la médiation du crédit se poursuit sur demande du mandataire social si celui-ci est maintenu dans ses fonctions par le jugement d'ouverture, et sur demande de l'administrateur judiciaire lorsque le jugement d'ouverture confie à ce dernier, la mission de remplacer le mandataire social.

Dans tous les cas, il est souhaitable de recueillir l'accord du mandataire de justice et celui du chef d'entreprise.

Article 12.

Lorsqu'une entreprise, placée par le tribunal sous l'un des régimes mentionnés à l'article 12, souhaite l'aide de la Médiation du crédit, la demande doit être présentée :

- par le mandataire social dans tous les cas où ce dernier conserve le pouvoir d'engager l'entreprise avec, de préférence, l'accord du mandataire de justice;
- en cas de redressement judiciaire avec mission de remplacement confiée à l'administrateur judiciaire, par celui-ci avec, si possible, l'accord du chef d'entreprise déchargé de ses fonctions

IV. ENGAGEMENTS DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT

Article 13.

Les établissements de crédit s'engagent à optimiser le traitement des dossiers de financement ou de crédit en développant le dialogue avec l'entreprise et en accélérant les processus de décision. Dans ce cadre, les banques françaises ont pris pour objectif de répondre dans un délai de 15 jours aux demandes de financement de besoins courants dès lors que le dossier de l'entreprise reçu est complet.

Les établissements de crédit font leurs meilleurs efforts pour articuler au mieux leurs interventions avec la BPI et l'Agence française de développement (AFD) auprès des entreprises, en anticipant leurs besoins d'investissement en garantie ou en partage de risque de trésorerie ; en particulier l'intervention en garantie destinée à répondre aux difficultés de trésorerie des entreprises subissant les effets asymétriques de la nouvelle réglementation en matière de délai de paiement.

Les établissements de crédit s'efforcent d'identifier toutes les sources de financement possibles pour répondre aux besoins des entreprises, y compris lorsque cela est possible, en mobilisant les fonds d'investissement.

Article 14.

Les établissements de crédit s'engagent, en cas de rupture de la relation bancaire, à informer l'entreprise de la possibilité de recourir au Médiateur du crédit et à lui laisser un temps suffisant pour qu'elle puisse, avec l'aide du Médiateur, trouver une solution adaptée à ses besoins ou sa situation.

Article 15.

Pendant la durée de la médiation, les établissements de crédit s'engagent à maintenir l'enveloppe globale des encours alloués aux entreprises et à ne pas demander de garanties personnelles supplémentaires.

Article 16.

Les établissements de crédit, ainsi que l'emprunteur s'engagent à participer de bonne foi au processus de médiation. Dès lors qu'une entreprise saisit la Médiation du crédit aux entreprises et que celle-ci considère la demande recevable, l'établissement de crédit concerné, c'est-à-dire la ou les banque(s) dont l'entreprise est cliente, doit participer au processus de médiation et fera son possible pour lui donner une issue favorable qui donne satisfaction aux parties. S'il refuse de suivre, partiellement ou totalement la recommandation du Médiateur, il doit lui exposer les raisons de son refus. Enfin, il doit informer le Médiateur des suites de son intervention. Dans une perspective de maintien de l'activité et des emplois, la Médiation peut exceptionnellement solliciter l'appui de nouveaux établissements pour consolider des dossiers pérennes.

Articles 17.

Les établissements de crédit s'interdisent d'invoquer le respect du secret bancaire pour refuser de communiquer à la Médiation du crédit, pendant la procédure de médiation, une information relative à une entreprise qui l'a saisie. La saisine par une entreprise de la Médiation du Crédit, induit en effet l'autorisation de lui communiquer des éléments confidentiels relatifs à cette entreprise et délie ainsi les collaborateurs des établissements de crédit vis-à-vis du Médiateur du crédit de leur obligation de secret. A cet effet, une mention appropriée figure dans le formulaire de saisine du dossier de Médiation du crédit aux entreprises.

Article 18.

Les établissements de crédit s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour faciliter en leur sein l'action de la médiation et s'assurent de la meilleure homogénéité de traitement y compris pour les très petites entreprises assistées par des Tiers de Confiance de la Médiation.

En particulier, les établissements de crédit désignent un membre de leurs équipes opérationnelles comme interlocuteur privilégié et permanent, lors du traitement des dossiers en médiation.

Ils s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour répondre systématiquement et dans les meilleurs délais, aux sollicitations de la Médiation du crédit.

Ils s'engagent également à faire leurs meilleurs efforts pour optimiser le travail des pools bancaires, particulièrement lors de la rédaction et de la mise en œuvre des protocoles établis à l'issue de la médiation.

Article 19.

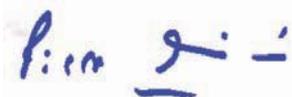
Les établissements de crédit s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour accélérer la mise à disposition des crédits dès lors qu'un accord en médiation est intervenu.

Article 20.

La Médiation du crédit et la Fédération bancaire française (FBF) se réunissent régulièrement afin de vérifier la bonne application de cet accord de place et de le faire évoluer d'un commun accord par avenant en fonction des besoins identifiés.

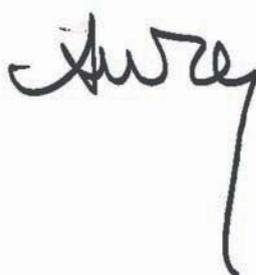
Les signataires :

Le Ministre de l'Economie et des finances



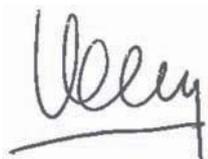
Pierre MOSCOVICI

Le Ministre du Redressement productif



Arnaud MONTEBOURG

Le Gouverneur de la Banque de France



Christian NOYER

La Médiatrice nationale du Crédit aux entreprises



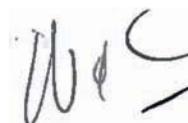
Jeanne-Marie PROST

Le Vice-Président de la Fédération Bancaire
Française



Jean-Laurent BONNAFÉ

Le Directeur général de l'Institut d'émission
des départements d'Outre-mer et de l'Institut
d'émission d'Outre-mer



Nicolas de SÈZE

**CONVENTION DU MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES, DE LA MEDIATION DU CREDIT ET
DES ASSUREURS-CREDIT**

POUR PARTICIPER AU SOUTIEN DE L'ACTIVITE ECONOMIQUE

ET AU RENFORCEMENT DE LA TRESORERIE DES ENTREPRISES

1. Contexte de la convention

La Médiation du crédit aux entreprises, créée en 2008, est destinée à accompagner les entreprises confrontées à des difficultés de trésorerie ou de financement et à s'assurer du respect des engagements pris par les établissements financiers pour garantir l'accès au crédit des entreprises. Elle est aussi accessible aux entreprises qui rencontrent des difficultés d'assurance-crédit. Ouverte à toute entreprise quelle que soit sa forme (société, entreprise individuelle, profession libérale...), sa taille ou son secteur d'activité, la Médiation du crédit a vocation à instaurer ou rétablir le dialogue et la confiance entre l'entreprise et ses partenaires financiers.

Dans le contexte du ralentissement économique enregistré depuis 2012, le ministre de l'Economie et des Finances a annoncé le 6 février 2013 un « plan pour le renforcement de la trésorerie des entreprises ». Le ministre a notamment souhaité que le fonctionnement du marché de l'assurance-crédit en France soit amélioré.

Le crédit inter-entreprises, qui représente un encours de 600 milliards d'euros, constitue une composante importante de la situation de trésorerie des entreprises. L'assurance-crédit joue dans ce domaine un rôle économique important en couvrant les entreprises (fournisseurs) contre le risque de défaillance de leurs clients (acheteurs), auxquels elles accordent des délais de paiement. Elle sécurise une part substantielle du crédit inter-entreprises en France.

Cependant, parmi les dossiers d'entreprises dont la Médiation du crédit est saisie, le retrait de l'assurance-crédit est dans certains cas invoqué comme l'une des difficultés de financement des entreprises. Ces problèmes concernent principalement les clients (acheteurs), mais également dans une moindre mesure les assurés eux-mêmes (fournisseurs).

La présente convention actualise les engagements antérieurs pris par les assureurs-crédit et les approfondit en se fondant sur les constats et préconisations établis par la mission de l'Inspection générale des finances menée par Jean-Michel Charpin¹. Elle prévoit notamment via un système d'abonnement, une information des acheteurs en cas de dégradation de l'appréciation du risque le concernant, organise les échanges entre assureurs-crédit, acheteurs abonnés et assurés dans les cas de diminutions du niveau de couverture. Elle prévoit que les assureurs-crédit proposeront à leurs assurés des polices complémentaires de type CAP leur permettant de répondre à leurs besoins, dans le strict respect d'une bonne pratique de gestion pour les assureurs crédit. Elle précise en outre les modalités de collaboration entre le médiateur du crédit et les assureurs-crédit.

¹ M L

La présente convention n'engage que les assureurs-crédit signataires. Ainsi, dans l'ensemble du document le terme « assureurs-crédit » désigne uniquement les assureurs-crédit signataires de la présente convention.

Parallèlement à la présente convention, une obligation déclarative trimestrielle aux pouvoirs publics portant sur les encours garantis est mise en place par voie législative. Elle permettra de suivre l'évolution du niveau de créances inter-entreprises couvert par le marché de l'assurance-crédit, sur des bases notamment sectorielles et géographiques.

La présente convention et les engagements des assureurs-crédit détaillés dans celle-ci concernent exclusivement les assurés et les acheteurs français (dont le siège social est établi en France).

2. Dispositions générales relatives aux relations entre assureurs-crédit, fournisseurs et acheteurs

Accompagner les assurés

Article 1 : Les assureurs-crédit accompagnent leurs clients assurés dans leur activité, et le font dans le respect des conditions contractuelles qui les lient. Ils envisagent chaque fois que cela est possible, des prises de risque supplémentaires.

Article 2 : Conformément au constat établi par la mission de l'Inspection générale des finances, afin de prémunir les entreprises contre le risque de défaut de leurs clients, une large diffusion des outils de couverture du poste clients des entreprises est souhaitable.

Améliorer les relations entre les assureurs-crédit et les acheteurs

Article 3 : Les assureurs-crédit s'engagent à ne procéder à aucun retrait de garantie sur une base sectorielle ou départementale sans tenir compte de la situation particulière et des performances propres de l'entreprise (acheteur) évaluée.

Article 4 : Chaque assureur-crédit s'engage à mettre en place un portail d'information en ligne. Cet outil s'adressera à l'ensemble des entreprises notées (acheteurs) et reposera sur un principe d'abonnement gratuit. Afin de faciliter l'abonnement par les acheteurs, les assureurs-crédit signataires s'engagent à mettre en place une page d'inscription. Cette page d'inscription permettra à l'acheteur de fournir en une unique fois les renseignements nécessaires à son inscription. Pour tenir compte des spécificités sectorielles de certains assureurs-crédit, la page unique permettra de choisir les assureurs-crédit intéressant l'acheteur. Les abonnements ne seront définitivement validés qu'après réception par les assureurs-crédit du formulaire dûment signé par le demandeur, compte tenu des contraintes de vérification. Cette page sera opérationnelle à compter du 1er juillet 2013.

En cas de réduction ou résiliation des lignes de garanties sur l'acheteur abonné entraînant un changement de tranche de montant garanti et successive à un changement d'appréciation du risque par l'assureur-crédit, l'assureur-crédit adressera systématiquement à l'entreprise (acheteur) un message (courriel, courrier ou fax) l'invitant à se connecter au portail d'information en ligne. Une fois connecté au portail, l'acheteur aura accès à la tranche de montant garanti par l'assureur-crédit. Un contact (numéro de téléphone ou site internet) lui permettra d'obtenir des explications sur les éléments ayant conduit l'assureur-crédit à revoir son appréciation.

Les assureurs-crédit assureront un suivi régulier du nombre d'abonnés et du nombre de requêtes envoyées dans le cadre de ce dispositif.

Article 5 : Symétriquement et dans le même esprit de transparence, l'entreprise (acheteur) qui s'abonne pourra communiquer aux assureurs-crédit tous types d'information susceptibles de contribuer à une évaluation la plus objective possible de son niveau de risque.

Promouvoir l'assurance crédit

Article 6 : Par ailleurs, une campagne de communication conjointe associant les pouvoirs publics, les assureurs-crédit, la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, la CGPME et le MEDEF sera menée auprès des entreprises et en particulier des PME et TPE pour les sensibiliser à l'intérêt de l'assurance-crédit ainsi qu'à la nécessaire transparence à adopter dans leurs relations avec les assureurs-crédit concernant notamment la transmission des données relatives à leur situation financière. Cette campagne permettra également d'informer les entreprises sur les dispositions de la présente convention.

Accompagner les diminutions et les réductions de garantie

Article 7 : Les résiliations ou les diminutions drastiques de lignes de garantie constituent des situations exceptionnelles pouvant notamment résulter d'une absence d'information ou d'une information tardive de l'assureur-crédit sur la situation financière d'un acheteur donné. De manière générale, lorsque le profil de risque d'un acheteur se dégrade, l'assureur-crédit s'efforce de réaliser une diminution progressive du niveau de couverture.

Article 8 : Les assureurs-crédit s'engagent à ce que, sauf cas exceptionnels, les réductions ou résiliations de lignes de garantie ne soient effectives que dans un délai d'un mois après l'information des assurés. Il est rappelé qu'en vertu des conditions contractuelles proposées par les assureurs-crédit, la garantie au titre des commandes fermes peut permettre à un fournisseur assuré d'être encore garanti pendant un mois pour les livraisons qu'il est tenu d'effectuer après une décision de réduction ou de résiliation, dans la limite des clauses du contrat d'assurance-crédit.

Article 9 : Compte tenu du délai d'un mois prévu à l'article 8 entre la prise de décision de l'assureur-crédit et l'effectivité de la dégradation, l'échange entre l'assureur-crédit et l'acheteur abonné devra avoir lieu dans le cadre d'une obligation de moyen, dans un délai maximal d'une semaine, après la décision de l'assureur-crédit, soit trois semaines minimum avant l'effectivité de la réduction de la couverture. Cet échange devra d'une part permettre à l'acheteur d'être informé de la dégradation et d'autre part, lui donner la possibilité de fournir à l'assureur-crédit des informations financières susceptibles d'améliorer sa connaissance de la situation financière de l'entreprise, lui permettant le cas échéant, de revoir sa position initiale.

Les assureurs crédit s'engagent à donner à l'acheteur abonné qui le demande, toute information utile sur les raisons de cette décision, dans un délai maximum de 48 heures.

Les assureurs crédit s'engagent également à examiner toute nouvelle information que l'acheteur pourrait leur donner, susceptible d'améliorer leur connaissance de la situation financière de l'acheteur et leur permettant, le cas échéant, de revoir leur position initiale.

Article 10 : Les assureurs-crédit s'engagent à ce que les réductions de lignes de garantie portant sur un acheteur donnent lieu à l'information de l'assuré dès la prise de décision. L'assureur-crédit devra à cette occasion motiver sa décision auprès de l'assuré conformément aux principes prévus à l'article L. 113-4-1 du code des assurances et dans le respect du secret professionnel.

Ces échanges pourront notamment comporter, lorsque cela est jugé pertinent par l'assureur et l'assuré, une « demande d'engagement ». Par cette procédure, l'assureur s'informe auprès de l'assuré du niveau d'utilisation effective des lignes de garantie portant sur une entreprise (acheteur) concernée par la potentielle diminution.

Article 11 : Par ailleurs, les assureurs-crédit s'engagent à expliquer et motiver toute réduction ou résiliation de garantie, à chaque fois que l'entreprise qui en fait l'objet (fournisseur ou acheteur) le demande. A cet effet, chaque assureur-crédit met en place une ligne d'appel téléphonique permettant à l'entreprise d'obtenir une information personnalisée et détaillée sur les motifs de l'appréciation portée par l'assureur-crédit ou des tranches de montants garantis, assurées par l'assureur-crédit.

Article 12 : Afin de généraliser les bonnes pratiques à l'ensemble du marché, les assureurs-crédit promouvront et proposeront aux clients éligibles, selon les conditions contractuelles de leurs produits, des polices additionnelles ou des avenants à leurs contrats permettant de porter à trois mois le délai de couverture des commandes fermes. La notion de commandes passées pourra être justifiée par l'assuré par une commande écrite, ou par la justification d'un courant d'affaires régulier. Les assureurs-crédit proposeront également à tout assuré en faisant la demande, des polices additionnelles ou des avenants à son contrat, à leurs conditions contractuelles, permettant d'étendre sa garantie primaire si celle-ci ne couvre pas son besoin de couverture ou de s'y substituer en cas d'inexistence de garantie primaire ou suite à sa résiliation.

Informers les entreprises de la possibilité de recourir au médiateur du crédit et participer aux réunions locales

Article 13 : Dans tous les cas de réduction ou de résiliation des lignes de garanties, les assureurs-crédit informent les abonnés au portail décrit à l'article 4 qu'ils ont la possibilité de recourir au médiateur du crédit. A cet effet, les courriers ou courriels informant l'acheteur abonné au portail décrit à l'article 4 d'une révision de l'appréciation de l'assureur crédit porteront systématiquement une mention précisant l'adresse du site internet du médiateur du crédit (<http://www.mediateurducredit.fr>) et le numéro de téléphone de sa plateforme téléphonique (0 810 00 12 10).

Article 14 : Les assureurs-crédit s'engagent à désigner des correspondants susceptibles de répondre aux sollicitations des services déconcentrés de l'Etat (réunions préfetures, commissaires aux redressement productif ...).

Accompagner et orienter les entreprises ayant des besoins de financement

Article 15 : Les assureurs-crédit mobilisent leurs réseaux au contact du tissu économique pour accompagner et orienter les entreprises vers le ou les organismes susceptibles de répondre au mieux à leurs besoins de financement, à leur développement et à la pérennité de leur activité.

3. Organisation du traitement des dossiers de médiation

Architecture générale du traitement des dossiers que les entreprises déposent à la Médiation du crédit

Article 16 : La saisine du médiateur est ouverte à toute entreprise, quelle que soit sa taille, son secteur d'activité et sa forme juridique, pour toute question relative à l'assurance-crédit (ouverture du dossier sur le site www.mediateurducredit.fr).

Dès le dépôt du dossier de médiation, le chef d'entreprise est contacté par le médiateur départemental. L'éligibilité de la demande est confirmée, le cas échéant, dans les 48 heures.

Le ou les assureurs-crédit concernés par la médiation sont informés en temps réel par le médiateur de la démarche de leur assuré (fournisseur) ou du client de leur(s) assuré(s) (acheteur). L'assureur-crédit dispose alors de trois jours (phase 1) pour réviser, le cas échéant, sa position, ou la maintenir. A l'issue de ce délai, il informe le médiateur de sa position.

En cas de maintien de la décision contestée, le travail de médiation active est entamé (phase 2). Il consiste à essayer de rapprocher les positions divergentes de l'entreprise (acheteur ou fournisseur) et de l'assureur-crédit.

Traitement des dossiers de médiation en première phase

Article 17 : En cas de dépôt d'un dossier de médiation par un acheteur, les coordonnées du ou des assurés impliqués dans la couverture de cet acheteur et dont l'acheteur a connaissance, sont portées à la connaissance de l'assureur concerné.

Dès que l'assureur-crédit est informé de l'ouverture de la procédure de médiation, il prend contact directement avec l'entreprise à l'origine de la procédure.

Dans un délai de trois jours ouvrés (entre J et J+3), l'ensemble des voies et moyens permettant de répondre positivement à la demande de maintien, ou de souscription nouvelle ou complémentaire, d'une garantie d'assurance-crédit, est étudié par les acteurs concernés. Dans cette période, le ou les assureurs-crédit concernés signifient leur position, le cas échéant révisée, à l'entreprise.

Durant cette première phase, les éventuelles garanties en vigueur à la date du dépôt du dossier de médiation sont maintenues pour l'entreprise qui a effectué la saisine.

Traitement des dossiers de médiation en seconde phase

Article 18 : À échéance des trois jours ouvrés après saisine du ou des assureurs-crédit concernés, sur demande de l'entreprise et à défaut d'une issue favorable en phase 1, le médiateur prend contact avec chacun des acteurs (assureur(s)-crédit, fournisseur(s), acheteur(s)), afin d'engager la phase active de médiation (phase 2).

A cet effet, le ou les assureurs-crédit visés par le dossier de médiation communiquent au médiateur l'ensemble des pièces du dossier qui sont nécessaires à l'instruction en médiation et qui justifient la restriction ou la suppression de la couverture des encours visés en garantie.

L'ensemble des voies et moyens permettant de répondre positivement à la demande de maintien, ou de souscription nouvelle ou complémentaire, d'une garantie d'assurance-crédit sur les encours visés par le dossier est étudié par le médiateur en lien avec les acteurs concernés.

Durant un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de démarrage de cette seconde phase, les éventuelles garanties en vigueur lors du dépôt du dossier de médiation sont maintenues pour l'entreprise qui a effectué la saisine, sauf en cas de survenance d'une procédure judiciaire.

Les assureurs-crédit communiquent au médiateur, dès l'ouverture de la seconde phase, le montant de l'encours global garanti. La Médiation du crédit s'engage à fonder ses recommandations sur une analyse technique individuelle de chaque entreprise qui la saisit. Le médiateur informera régulièrement l'assureur-crédit du déroulement de la procédure et en particulier des perspectives de conclusion d'un accord de médiation.

Les assureurs-crédit continueront de faire leurs meilleurs efforts pour traiter, avec la Médiation, les cas dans lesquels le fournisseur est une entreprise étrangère garantie par un assureur-crédit étranger membre du même groupe que l'assureur-crédit signataire.

Le réexamen du risque attribué aux entreprises ayant déposé un dossier de médiation

Article 19 :

Pour les dossiers dont ils sont saisis en médiation, les assureurs-crédit :

- ne considèrent pas l'acte de dépôt d'un dossier de médiation comme un critère de réévaluation du risque client et/ou de diminution de la note attachés à l'entreprise concernée. Il en va de même pour les éventuels délais accordés pour le paiement des dettes fiscales et sociales par les créanciers publics.
- traitent les informations collectées sur l'entreprise dont le dossier a été instruit en médiation et réexamen, au cours de chacun des trois semestres suivant la clôture du dossier, le niveau du risque client et la note attribuée, afin de pouvoir, le cas échéant, rehausser le niveau de garantie de l'entreprise concernée. Chacun de ces examens donne lieu à un contact direct avec l'entreprise concernée.

Respect des règles de confidentialité et de bonne gouvernance**Article 20 :**

Chacun des signataires de la présente convention s'engage au strict respect des règles de confidentialité dans le traitement des dossiers de médiation.

Par ailleurs, le médiateur s'engage à ne jamais demander aux assureurs-crédit et aux fournisseurs assurés, s'ils sont concernés, des interventions qui leur feraient courir un risque anormal de gestion. Les entreprises dont les difficultés sont structurelles et dépassent le cadre de la Médiation, ou celles faisant l'objet d'une procédure judiciaire, seront redirigées vers les dispositifs adaptés.

Désignation de correspondants nationaux et territoriaux**Article 21 :**

La Médiation du crédit et les assureurs-crédit s'engagent à échanger dans les 15 jours de la signature de la présente convention les listes actualisées des correspondants au niveau national et territorial (noms, coordonnées téléphonique et postale, adresses électroniques) désignés pour mettre en œuvre les termes de la convention.

Les personnes indiquées par les assureurs-crédit seront les correspondants permanents de la cellule nationale de la Médiation du crédit, en charge des dossiers spéciaux, et du réseau des médiateurs territoriaux composé des directeurs départementaux de la Banque de France.

Durée et suivi de la convention**Article 22 :**

Le médiateur du crédit et les assureurs-crédit conviennent de se réunir en tant que de besoin pour veiller à la bonne application de la convention, échanger sur les problématiques rencontrées et la faire évoluer si nécessaire. Ces réunions pourront associer la Direction Générale du Trésor.

Article 23 :

La présente convention se substitue à la convention du 22 janvier 2009.

À Paris, le 17 juin 2013

ATRADIUS

Christophe CATALDO, Directeur des risques

Wilfried GINER, fondé de pouvoir en charge des Affaires spéciales

AXA ASSURCREDIT

Pierre FOURNEL, Président du Directoire

COFACE

Jean-Michel RIOU, Directeur

EULER HERMES FRANCE

Nicolas DELZANT, Président du Directoire

GROUPAMA ASSURANCE CREDIT

Jean-Michel PERES, Directeur Général

FEDERATION FRANCAISE DES SOCIETES D'ASSURANCES

Bernard SPITZ, Président

Jeanne-Marie PROST, Médiatrice nationale du crédit

Pierre MOSCOVICI, Ministre de l'Economie et des Finances



Convention de partenariat

entre

la Médiation du Crédit aux entreprises

et

**le Conseil Supérieur de l'Ordre des
Experts-Comptables**

Convention de partenariat relative aux Tiers de Confiance de la Médiation du Crédit aux entreprises

ENTRE :

La Médiation du Crédit aux entreprises

Représentée par *Jeanne-Marie PROST*, en qualité de *Médiatrice du Crédit*

D'une part,

ET

Le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables

Dont le siège social est situé au 19 rue Cognacq-Jay 75341 Paris Cedex 07

Numéro de SIRET : 775 670 003 00 109

Représentée par *Joseph ZORNIOTTI*, en qualité de *Président*

Ci-après désignée « CSOEC »

D'autre part.

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de déterminer les conditions et modalités du partenariat conclues entre le CSOEC et la Médiation du Crédit, dans le cadre de l'opération des Tiers de Confiance de la Médiation.

La mise en place et la bonne application de la présente Convention se fait sous la coordination du Médiateur national délégué en charge de l'animation du réseau des Tiers de Confiance.

Les experts-comptables identifiés par les Conseils régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables, qui, dans le cadre de leurs missions d'intérêt général, se sont engagés à accompagner, aider et soutenir bénévolement les chefs d'entreprise, les créateurs et les repreneurs rencontrant des difficultés du fait de la crise financière, ont obtenu le statut de Tiers de Confiance de la Médiation du Crédit.

ARTICLE 2 – DESIGNATION DES TIERS DE CONFIANCE DE LA MEDIATION

Les Tiers de Confiance ont été désignés dans chaque département au sein des réseaux professionnels (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres des Métiers et de l'Artisanat, MEDEF, CGPME, UPA et les réseaux professionnels d'accompagnement à la création/reprise d'entreprises en coordination avec l'APCE).

Dans ce cadre, le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables a mobilisé ses Conseils régionaux sur l'ensemble du territoire pour la constitution d'un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation mais aussi pour assurer le contrôle et la coordination de leurs actions en étroite concertation avec les équipes de la Médiation du Crédit aux entreprises.

Le statut de Tiers de Confiance de la Médiation a été reconnu aux experts-comptables bénévoles qui ont été nommément identifiés dans chaque département par les Conseils régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables.

ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS DES TIERS DE CONFIANCE DE LA MEDIATION

Le Tiers de Confiance de la Médiation agit en concertation étroite avec les équipes de Médiation du Crédit.

Dans le strict respect des règles de confidentialité et de secret bancaire, ses missions sont les suivantes :

- accompagner les chefs d'entreprise, les créateurs et les repreneurs d'entreprise dans la résolution de leurs difficultés de financement,
- étudier leurs dossiers ou leurs projets et les orienter dans leurs démarches vers le dispositif le plus adapté à leurs besoins dont la Médiation du Crédit,
- aider les chefs d'entreprise dans la constitution de leur dossier de médiation et fournir à la Médiation du Crédit un avis qualifié sur leurs projets (pertinence / viabilité),
- à défaut, les orienter vers l'interlocuteur ou le dispositif ad hoc,
- assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à sa prise en charge par le Médiateur ou tout autre interlocuteur compétent.

Les missions du Tiers de Confiance de la Médiation ne concernent que les problématiques de financement dans une optique d'accompagnement et d'assistance. En aucun cas, le Tiers de Confiance de la Médiation ne peut se substituer aux médiateurs et donner un avis favorable ou défavorable sur le dossier de médiation d'un chef d'entreprise.

Le Tiers de Confiance de la Médiation exerce sa mission bénévolement dans l'intérêt général et s'engage, pendant une durée minimale de deux ans suivant la fin de sa mission comme Tiers de Confiance de la Médiation, à ne pas proposer de prestations payantes aux entreprises rencontrées dans le cadre ou par le biais de la Médiation du Crédit.

Dans tous les cas, le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à informer la Médiation du crédit des actions conduites ou engagées pour le compte de l'entreprise en médiation.

ARTICLE 4 – ENGAGEMENTS DU CSOEC

Le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables s'engage à communiquer à l'équipe nationale de la Médiation du Crédit les coordonnées téléphoniques, électroniques et postales, des « Tiers de Confiance de la Médiation » identifiés dans chaque département.

Le fichier de ces coordonnées sera mis à jour régulièrement par les Conseils régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables en coordination avec le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables, qui informera l'équipe nationale de la Médiation du Crédit de toute modification.

En cas de vacances d'un Tiers de Confiance de la Médiation dans un département, un remplaçant sera alors simultanément identifié avec l'accord de l'entreprise pour assurer la continuité de l'accompagnement, par le Conseil régional de l'Ordre des Experts-Comptables.

ARTICLE 5 – ENGAGEMENTS DE LA MEDIATION NATIONALE DU CREDIT

La Médiatrice du Crédit s'engage à :

- communiquer sur l'engagement de l'Ordre des Experts-Comptables dans l'intérêt général et à promouvoir sur le terrain l'action des Tiers de Confiance de la Médiation identifiés auprès des entreprises, créateurs et repreneurs ;
- concevoir les outils d'information et de présentation du processus de médiation nécessaires à l'action des Tiers de Confiance de la Médiation.

ARTICLE 6 – SAISINE DES TIERS DE CONFIANCE DE LA MEDIATION

Les Tiers de Confiance de la Médiation peuvent être saisis par tout chef d'entreprise, quel que soit son statut artisan, commerçant, profession libérale, agriculteur... ainsi que par les créateurs et les repreneurs d'entreprise :

- directement par téléphone ou messagerie électronique ;
- via la plateforme téléphonique de la Médiation du Crédit aux entreprises ;
- via les médiateurs du crédit départementaux ou nationaux.

Une fois mandatés, les Tiers de Confiance de la Médiation s'engagent à contacter, au plus tard sous 48 heures ouvrées, le chef d'entreprise ou le porteur de projet en difficulté et, suite à ce contact, à mener leur mission dans les conditions décrites à l'article 2 de la présente convention.

Les entreprises ne peuvent mandater plusieurs Tiers de Confiance de la Médiation.

ARTICLE 7 – ENTREE EN VIGUEUR

La convention entrera en vigueur à compter de sa signature.

Fait à Paris en 2 exemplaires, le 19 septembre 2013,

La Médiatrice du Crédit



Jeanne-Marie PROST

**Le Président du Conseil Supérieur de l'Ordre
des Experts-Comptables**



Joseph ZORGNIOTTI

LE MINISTRE

Paris, le 28 NOV. 2013

Nos réf. : 2013/076861

Ci n Madame,

Le Gouvernement est très attentif à l'environnement – économique et financier, juridique, informationnel – des entreprises, et notamment des très petites entreprises (TPE), qui représentent plus de 95% des entreprises françaises et constituent un enjeu majeur pour la croissance et l'emploi puisqu'elles réalisent plus de 20 % de la valeur ajoutée et de l'emploi du total des entreprises.

Grâce aux améliorations apportées au cours de ces dernières années par la Banque de France à son appareil statistique, nous disposons d'une meilleure vision du financement de ces très petites entreprises, tandis que les données collectées par l'Insee permettent de mieux comprendre cette partie importante de notre tissu productif.

L'accès au financement de ces entreprises reste cependant un sujet de préoccupation et le besoin de mieux appréhender la situation et les évolutions de ces entreprises dans leur diversité (sectorielle, géographique, etc.), leur financement et les éventuelles difficultés qu'elles peuvent rencontrer pour accéder au crédit demeure.

Il me semble que, compte tenu de sa composition rassemblant l'ensemble des parties prenantes au financement des entreprises et au regard de la qualité des travaux qu'il a déjà réalisés par le passé y compris sur ce sujet, l'Observatoire du financement des entreprises que vous présidez pourrait contribuer efficacement à la meilleure connaissance du tissu économique, en intégrant à son programme de travail un état des lieux du financement des TPE.

Il s'agirait notamment de mieux comprendre les besoins et les modes de financement de cette population d'entreprises et les conditions dans lesquelles elles se financent afin de poser un diagnostic sur les éventuelles difficultés qu'elles pourraient rencontrer ou auxquelles certaines d'entre elles seraient plus particulièrement exposées par exemple dans certains territoires ou compte tenu de leur secteur d'activité.

Mme Jeanne-Marie Prost
Médiatrice nationale du crédit
Présidente de l'Observatoire du financement des entreprises
98 – 102 rue de Richelieu
75002 Paris

Vous pourrez utilement collaborer avec la Banque de France afin de tirer parti de son expertise et ses travaux. Vous pourrez aussi proposer aux acteurs qui œuvrent à aider ces entreprises dans leur accès au financement de contribuer à ces réflexions pour en tirer des enseignements utiles dans le cadre de votre mission.

Je vous remercie par avance de l'ensemble des travaux que vous pourrez entreprendre en ce sens dans le cadre des travaux de l'Observatoire du financement des entreprises et vous prie de croire, Madame, à l'assurance de ma considération distinguée.

ر.م.س.ي.ر

Pierre Moscovici

Pierre MOSCOVICI

Rédaction : service communication de la Médiation du crédit aux entreprises

Conception : Jouve

Crédits photos :

- MINEFI

- Entreprises : Fumaisons d'Iroise, Groupe Bara Investissement, Hôtel restaurant Jenny, Version Organique, Webinage

- Shutterstock : Alexander Raths, baranq, bikeriderlondon, BlueSkyImage, everything possible, Federico Rostagno, Goodluz, Monkey Business Images

Impression : Jouve