



BANQUE DE FRANCE  
EUROSYSTÈME

# LA MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

SEPTEMBRE 2018

## 1. Le Médiateur du crédit

- Le dispositif
- La mission
- Les équipes

## 2. Une démarche simple et accessible à tous

- Les entreprises éligibles
- La saisine du Médiateur du crédit
- Les 5 étapes de la médiation
- Les Tiers de Confiance de la médiation

## 3. Un dispositif au service des entreprises et de l'emploi

- Un accord de place avec les banques
- Une convention avec les assureurs-crédit
- La Médiation du crédit en 3 points



- **Un dispositif opérationnel dans tous les départements pour accompagner les entreprises confrontées à des difficultés de financement**
  - Ouvert à **toute entreprise** quelle que soit sa taille ou son secteur d'activité
  - Une **proximité** sur tout le territoire auprès des directeurs départementaux de la Banque de France en métropole et les directeurs des Instituts d'émission dans les départements et collectivités d'Outre-mer
  - En relation avec les **acteurs publics et privés** du financement de l'économie
  - Un service **gratuit**
  - En totale **confidentialité** et dans le respect du secret bancaire





- **Une mission fondée sur un accord de place signé par** : le ministère de l'économie et des finances, la Banque de France, l'Institut d'émission des départements d'Outre-mer et l'Institut d'émission d'Outre-mer, la Fédération bancaire française et l'Association française des sociétés financières
- **Ne laisser aucune entreprise seule face à ses problèmes de trésorerie ou de financement**
  - Examiner la situation financière de chaque entreprise éligible
  - Rapprocher les positions et élaborer les solutions adaptées
- **Rapporter les dysfonctionnements et les difficultés de terrain**
  - Rendre compte régulièrement de l'activité de la Médiation aux signataires de l'accord de place, en informant des difficultés que rencontrent les entreprises sur le terrain
  - L'Observatoire du Financement des Entreprises, présidé par le Médiateur national du crédit aux entreprises, a pour objectif de dégager une vision commune sur les questions du financement des entreprises et particulièrement des PME/TPE



- **1 médiateur national du crédit**
- **105 médiateurs départementaux** : les directeurs de la Banque de France, et les directeurs de l'IEDOM et de l'IEOM qui gèrent le dispositif de proximité
- **Une équipe nationale** avec **2 médiateurs délégués** qui dirigent l'action de la Médiation et interviennent avec des analystes financiers en support des équipes locales sur les dossiers sensibles
- **1 000 Tiers de Confiance de la Médiation (TCM)** bénévoles désignés sur l'ensemble du territoire pour accompagner les entreprises dans leurs démarches vers la Médiation.



## 2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE A TOUS

### LES ENTREPRISES ÉLIGIBLES

- **Un principe directeur**

- La Médiation du crédit est ouverte aux entreprises dès lors que leurs établissements financiers refusent un financement lié à une activité professionnelle
- La Médiation est aussi accessible aux entreprises qui rencontrent des difficultés d'assurance crédit ou de fonds propres
- Depuis 2018, le périmètre d'intervention est étendu aux entreprises de l'économie sociale et solidaire dès lors qu'il existe un enjeu en termes d'emploi

- **Une procédure ouverte à tous**

- Chef d'entreprise, auto-entrepreneur, artisan, commerçant, profession libérale, créateur, repreneur...
- À l'exception des particuliers et des sociétés en liquidation





## 2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE A TOUS LA SAISINE DU MÉDIATEUR DU CRÉDIT

- **L'entreprise est prête à saisir le Médiateur**
  - Elle réunit les éléments d'information concernant sa situation financière, ses besoins de financement ou de trésorerie insatisfaits et elle complète le dossier de médiation en ligne sur le site :  
**[www.mediateur-credit.banque-france.fr](http://www.mediateur-credit.banque-france.fr)**
  
- **L'entreprise souhaite être accompagnée dans sa démarche**
  - Elle sollicite l'assistance d'un Tiers de Confiance de la Médiation de son choix, dans son département en appelant le :

**0810 00 12 10**





## 2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE A TOUS

### LES 5 ÉTAPES DE LA MÉDIATION

- **Un processus en 5 étapes encadrées dans le temps**
  1. La validation d'un dossier de médiation sur le site du Médiateur du crédit [www.mediateur-credit.banque-france.fr](http://www.mediateur-credit.banque-france.fr) enclenche la procédure
  2. Dans les 48 h, le Médiateur départemental contacte l'entreprise et accepte ou non son dossier, en fonction de son éligibilité
  3. Le Médiateur départemental informe immédiatement les établissements financiers de l'ouverture d'une médiation et leur accorde un délai de cinq jours ouvrés pour revoir leur position
  4. À l'issue de ce délai, si les difficultés perdurent, le Médiateur départemental identifie et résout les points de blocage. Si besoin, il réunit l'ensemble des partenaires financiers de l'entreprise
  5. L'entreprise est informée des solutions envisagées. Si elle ne les juge pas satisfaisantes, elle peut demander la révision de son dossier





## 2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE A TOUS

### LES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION

#### ▪ Une mobilisation bénévole

Grâce aux réseaux professionnels (chambres de commerce et d'industrie, chambres des métiers et de l'artisanat, MEDEF, CPME, U2P, OEC, CNER, CNB, EGEE, ECTI, AFE et les réseaux d'accompagnement à la création/reprise d'entreprises)

#### ▪ Un accompagnement individualisé

– 1 000 Tiers de Confiance désignés sur l'ensemble du territoire pour orienter les entreprises vers la Médiation et les accompagner tout au long de leur démarche

#### ▪ Accessible sur simple appel téléphonique

– France métropolitaine : **0810 00 12 10**

– En Outre-mer :

○ Guadeloupe : 05 90 93 74 00

○ Martinique : 05 96 59 44 00

○ Guyane : 05 94 29 36 50

○ Réunion : 02 62 90 71 00





# 3 - UN DISPOSITIF AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DE L'EMPLOI UN ACCORD DE PLACE AVEC LES BANQUES

## ■ Un Accord :

- Signé par le Ministre de l'Economie et des Finances, le Gouverneur de la Banque de France, la Présidente et directrice générale des instituts d'Outre-mer, la Fédération Bancaire Française et l'Association Française des Sociétés Financières
- Reconduit le 16 juillet 2018 jusqu'au 31 décembre 2020
- La Médiation s'y engage à « *ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal* »
- « *Pendant la durée de la médiation, les établissements s'engagent à maintenir les lignes de financement de court et moyen terme et de garantie allouées aux entreprises et à ne pas demander de garanties supplémentaires sur ces lignes* »
  - Ex 1: maintien de l'utilisation d'un découvert même s'il est dénoncé
  - Ex 2 : demande de sursis à exigibilité de la partie capital des échéances de dette moyen terme (les intérêts étant payés)



## UNE CONVENTION AVEC LES ASSUREURS-CRÉDIT

### ▪ Dans cette convention :

#### – Les assureurs-crédit s'engagent :

- À ce que les réductions de garantie ne soient effectives que dans un délai d'un mois après la décision
- À ne pas procéder à des réductions de garantie sur des bases purement sectorielles ou géographiques et à donner à l'entreprise, dans les 48 h, si elle les demande, les raisons des décisions prises

#### – Mise en place d'un site qui permet aux entreprises de connaître le niveau des garanties accordées à leurs fournisseurs et d'être informées en cas de révision à la baisse des lignes : [www.acheteurs-assurance-credit.fr](http://www.acheteurs-assurance-credit.fr)





# 3 - UN DISPOSITIF AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DE L'EMPLOI

## LA MÉDIATION EN TROIS POINTS

- **Une mission :**
  - Ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement
- **Une adresse pour saisir le Médiateur du crédit :**
  - [www.mediateur-credit.banque-france.fr](http://www.mediateur-credit.banque-france.fr)
- **Un numéro de téléphone pour être accompagné : 0810 00 12 10**

