



BANQUE DE FRANCE

EUROSYSTÈME

LES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION

SEPTEMBRE 2019

1 - Les Tiers de confiance de la Médiation du crédit

- Un réseau professionnel bénévole au service des entreprises
- Qui sont les Tiers de confiance de la Médiation du crédit ?
- Quel est le rôle d'un Tiers de confiance de la Médiation du crédit ?
- Les engagements des Tiers de confiance de la Médiation du crédit

2 - Une démarche simple et accessible à tous

- Choisir son Tiers de confiance
- Les Tiers de confiance en 3 points

1 – LES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT

UN RÉSEAU PROFESSIONNEL BÉNÉVOLE AU SERVICE DES ENTREPRISES

Un réseau professionnel

pour conseiller les entreprises et les porteurs de projets en amont de la médiation et les accompagner dans leurs démarches en concertation avec les équipes de Médiation

constitué dans chaque département

par les réseaux consulaires, les organisations patronales et professionnelles et les réseaux d'accompagnement pour la création et reprise d'entreprises



1 – LES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT

UN RÉSEAU PROFESSIONNEL BÉNÉVOLE AU SERVICE DES ENTREPRISES

Depuis 2009, toute entreprise confrontée à des difficultés de financement peut, avant de saisir la Médiation du crédit et sur simple appel téléphonique au 0810 00 12 10 (service = 0,06€/min + prix d'appel), **obtenir de l'aide et se faire accompagner** dans ses démarches par un Tiers de Confiance de la Médiation.

Les Tiers de Confiance de la Médiation sont des **conseillers bénévoles** qui opèrent sur tout le territoire, dans chaque département, au plus près des entreprises sur le terrain.

L'objectif : **ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement**, aider le chef d'entreprise à formuler ses besoins, à constituer un dossier de saisine et, si besoin, l'accompagner tout au long du processus avant, pendant et après la médiation.



1 – LES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT

QUI SONT LES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION ?

Les Tiers de confiance de la Médiation sont des professionnels engagés et nommément désignés dans chaque département par des organismes socioprofessionnels :

Pour tous les chefs d'entreprises

- Chambres de Commerce et d'Industrie
- Chambres de Métiers et de l'Artisanat
- Confédération des PME (CPME)
- Mouvement des entreprises de France (MEDEF)
- Union des entreprises de proximité (U2P)
- Conseil national des barreaux
- Conseil supérieur du notariat
- Ordre des experts-comptables
- Fédération des agences de développement économique (CNER)
- Professionnels seniors (ECTI)
- Association nationale de seniors bénévoles (EGEE)
- Réseau des Chambres régionales de l'économie sociale et solidaire (CRESS)

Pour les créateurs et repreneurs d'entreprises

- Association pour le droit à l'initiative économique -ADIE
- Appui aux entrepreneurs (BGE)
- Cédants et Repreneurs d'Affaires (CRA)
- France Active
- Initiative France
- Le Réseau Entreprendre
- L'Union des couveuses

Plus de 700 conseillers experts de terrain dont les organisations sont signataires de la charte des Tiers de confiance



QUEL EST LE ROLE D'UN TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION ?

Les Tiers de confiance de la Médiation interviennent en amont de la saisine et, si le chef d'entreprise le souhaite, tout au long du processus de médiation en concertation avec les équipes de médiation.

Avant la saisine du Médiateur

- En examinant avec le chef d'entreprise la nature de ses difficultés et en l'orientant dans la démarche à entreprendre et vers le dispositif le plus adapté à sa situation
- En l'aidant à formuler ou préciser ses besoins de financement si la saisine du Médiateur est nécessaire
- En constituant avec lui son dossier de médiation de manière à accélérer son traitement

Pendant la médiation

- En accompagnant le chef d'entreprise en tant que de besoin dans la conduite de ses discussions avec les banques et les équipes de médiation

Après la médiation

- En appuyant le chef d'entreprise dans la mise en œuvre des solutions identifiées en médiation



QUEL EST LE ROLE D'UN TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION ?

Le Tiers de confiance de la Médiation accueille le chef d'entreprise afin de lui apporter un **appui individualisé et technique**.

Les missions des Tiers de Confiance de la Médiation ne concernent que les problématiques de financement dans une optique **d'accompagnement et d'assistance**.

En aucun cas un Tiers de confiance de la Médiation **ne peut se substituer au Médiateur** en donnant un avis favorable ou défavorable sur un dossier de médiation ou en tentant de résoudre lui-même le blocage avec les partenaires bancaires de l'entreprise.

L'intervention du Tiers de confiance de la Médiation est **gratuite** et se déroule dans le plus strict respect des règles de **confidentialité**.

LES ENGAGEMENTS DES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION

A travers la signature de la Charte des Tiers de Confiance de la Médiation par leurs instances nationales et régionales, les Tiers de confiance s'engagent à :

- accompagner les chefs d'entreprise vers la résolution de leurs difficultés de financement ;
- les orienter vers le dispositif adapté lorsque les difficultés de l'entreprise n'entrent pas dans le champ d'intervention du médiateur ou le dépassent ;
- assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à la prise en charge par le Médiateur du crédit ou l'interlocuteur ad hoc ;
- à respecter un absolu secret sur toutes les informations, de quelque nature que ce soit, qui seront portées à sa connaissance et à n'en faire jamais état sauf à la demande expresse du chef d'entreprise ;
- à ne jamais tirer parti, directement ou indirectement, à titre personnel ou par interposition, de quelque information reçue dans le cadre de son mandat ;
- à ne pas proposer, dans un délai de deux ans suivant la fin de sa mission, des prestations payantes aux entreprises rencontrées dans le cadre de la Médiation.

CHOISIR SON TIERS DE CONFIANCE

Pour être mis en relation avec un Tiers de confiance de la Médiation de son département et de son choix, il suffit d'appeler la plate-forme téléphonique de la Médiation du crédit :



En 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**

Un téléconseiller communiquera sans délai à l'appelant la liste des Tiers de Confiance de son département.

Le chef d'entreprise est libre de son choix. Toutefois, il ne peut choisir qu'un seul Tiers de Confiance.

Le téléconseiller transmet les coordonnées du chef d'entreprise au Tiers de confiance de la Médiation qui s'engage à recontacter le dirigeant dans les 48h suivant l'appel.

L'entreprise recevra les coordonnées du Tiers de confiance de la Médiation par courriel et le dirigeant peut lui même le contacter passé ce délai.



2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE A TOUS

LES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION EN 3 POINTS

Une mobilisation de professionnels bénévoles

Un accompagnement individualisé avant la saisine du Médiateur et, si le dirigeant le souhaite, tout au long du processus de médiation, accessible sur simple appel téléphonique

Des informations et explications pratiques (« se faire accompagner ») sur le site internet de la Médiation :

<https://mediateur-credit.banque-france.fr>

