

**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 Charpin<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup>Jean-Michel Charpin, *Le Crédit inter-entreprises et la couverture du poste clients*, Inspection générale des finances, janvier 2013.

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.

### **Informez les entreprises de la possibilité de recourir au médiateur du crédit et participez 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 préfectorales, commissaires au 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](http://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 réexaminent, 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