



Interview de M. Dominique Calvet, Médiateur départemental dans l'Essonne

Le rôle d'un médiateur du crédit décrypté

En quoi consiste le rôle d'un médiateur départemental du crédit ?

Mon rôle consiste à aider les entreprises à résoudre les difficultés qu'elles rencontrent avec leurs partenaires bancaires ou les assureurs-crédit, pour financer leur activité professionnelle.

Pour ce faire, dans un premier temps, je dois m'assurer que l'entreprise est viable et que la demande de son dirigeant est légitime et justifiée. Il faut ensuite réfléchir et proposer des solutions de financement pérennes et acceptables pour l'entreprise et ses partenaires financiers. Le tout est d'assurer un juste équilibre qui permet de conforter l'entreprise dans la poursuite de son activité, sans pour autant faire courir un risque anormal ou injustifié à la banque concernée. La Banque de France est connue comme légitime dans ce rôle par l'ensemble des réseaux bancaires, qui sont nos interlocuteurs naturels et, par le monde de l'entreprise que nous connaissons bien.

Comment agissez-vous dès réception d'un dossier de médiation ?

Un suivi quotidien des dossiers de médiation de notre département est effectué par une équipe dédiée de quatre personnes. Dès la réception d'un dossier de médiation, il est immédiatement attribué à un membre de l'équipe, y compris moi-même et mon adjoint. Le back-office appelle le dirigeant de l'entreprise dans les 48 heures suivant sa saisine pour vérifier que son dossier est bien éligible et pour en savoir plus. La banque de l'entreprise est ensuite informée de l'entrée en médiation de son client. Pour pouvoir dresser un diagnostic complet de la situation de l'entreprise, nous fixons un rendez-vous avec le dirigeant qui dure généralement une heure, en lui demandant d'apporter des informations supplémentaires sur son entreprise et sa situation comptable (dernier bilan, situation intermédiaire, plan de trésorerie...).

Dans beaucoup de cas, il suffit de fournir notre analyse et nos préconisations avec ces documents supplémentaires à la banque pour qu'elle change d'avis et accepte de financer l'entreprise ou de trouver une solution d'amortissement du prêt. S'il y a un blocage, nous réunissons les deux parties afin d'échanger ensemble sur les possibles solutions, nous pouvons aussi rechercher d'autres partenaires financiers avec l'accord de l'entreprise.

Pour les dossiers sensibles, comment parvenez-vous à convaincre le banquier de changer d'avis ?

Les dossiers très compliqués sont plutôt minoritaires mais ils demandent une forte implication de la part de la Médiation du crédit ! Pour certains, à enjeux particuliers, nous travaillons



en lien avec l'équipe nationale. Pour convaincre une banque de financer une entreprise, nous devons d'abord être convaincus de sa viabilité. Pour cela nous examinons de près l'intégralité des éléments comptables et différentes solutions de financement. Parfois nous demanderons au dirigeant ou aux actionnaires d'apporter plus de capital à l'entreprise ou nous chercherons d'autres partenaires financiers. Si nous estimons que l'entreprise a bien un avenir, nous l'aidons à élaborer un business plan lisible et stratégique. La banque aura alors un maximum de visibilité sur son activité et sa capacité de rembourser le crédit. Il s'agit d'un travail de fond et d'analyse financière que les banques elles-mêmes, faute de temps ou de moyens, peuvent difficilement mener. C'est toutefois un travail qui permet de changer la donne et, dans beaucoup de cas, de sauver l'entreprise.

