



Interview de Gautier HELLY, Conseiller de la CCI Paris-Île de France

L'assistance téléphonique de la Médiation

Depuis 2008, les chargés de relation clientèle de la CCI Paris-Île de France nous prêtent main forte en répondant aux appels des dirigeants souhaitant se renseigner sur la Médiation du crédit et son fonctionnement.

Quel est le rôle joué par les chargés de relation clientèle dans le cadre de la mission de la Médiation du crédit ?

Dans le cadre de la mission de la Médiation du crédit, les dirigeants viennent pour la plupart de recevoir une lettre de dénonciation ou de clôture de compte de la part de leur banquier et sont souvent désespérés. Mon rôle est donc de les écouter et les rassurer en décrivant la solution proposée par la Médiation. Pour la majorité des appelants c'est à ce moment qu'ils prennent connaissance du dispositif. Ils ont composé le [numéro](#) figurant sur la lettre en croyant qu'il s'agissait d'un numéro de contact au sein de leur banque, je dois donc décrire la mission de la Médiation et la procédure à suivre. Cela est le cas pour environ trois quarts des appels que je traite.

Quelles difficultés sont les plus souvent rencontrées par les appelants ?

Cette année, il y a beaucoup de notifications de dénonciations de découvert effectives dans le délai légal de 60 jours. Cela concerne notamment les commerçants et les artisans du bâtiment. Les découverts sont dénoncés mais pas seulement pour cause de non-respect des plafonds. Les chefs d'entreprise proposent souvent d'arranger les choses en renflouant leurs comptes mais assez fréquemment les banques ne le souhaitent pas et refusent les chèques sans prévenir le chef d'entreprise. Les dirigeants n'ont plus de droit à l'erreur. On voit également les refus de crédit, notamment de trésorerie.

Comment traitez-vous ces appels ?

Je conseille les dirigeants de se rapprocher d'abord de leur banquier pour mieux comprendre la décision prise et connaître les détails. S'ils n'arrivent pas à le joindre ou à trouver avec lui un terrain d'entente, je leur conseille de saisir le Médiateur du crédit rapidement, sur le site de la Médiation. Le [tutoriel en ligne](#) explique clairement les démarches à suivre pour bien remplir le formulaire de saisine. En cas de difficulté, je leur conseille de rappeler la plateforme téléphonique et j'oriente ceux qui sont moins à l'aise avec internet vers un [Tiers de confiance de la Médiation](#) de leur département pour être accompagné dans leurs démarches. Pour les problèmes techniques, il existe aussi les équipes départementales de support technique de la Médiation du crédit. Une fois le contact établi avec le médiateur, nous n'avons souvent plus de nouvelles.

