

## FICHE PRATIQUE : la Médiation du Crédit

---

### I - PRESENTATION

#### **1. Un dispositif national et de proximité pour accompagner les entreprises confrontées à des difficultés de financement :**

Mise en place en octobre 2008 à l'initiative du Président de la République dans le prolongement des mesures assurant la stabilité du système bancaire pour prémunir les entreprises d'un resserrement de l'accès au crédit du fait de la crise financière, **la Médiation du crédit aux entreprises est un dispositif national et de proximité :**

- *ouvert à toutes les entreprises non financières y compris les créateurs et les repreneurs d'entreprises, confrontées à des difficultés de financement mettant en péril le développement des savoir faire, la poursuite d'exploitation et le maintien des emplois ;*
- *opérationnel dans tous les départements de France métropolitaine et d'outre-mer grâce au concours de la Banque de France, de l'IEDOM et de l'IEOM dont les directeurs territoriaux sont dans chaque département les Médiateurs du crédit ;*
- *associant l'ensemble des organisations socioprofessionnelles et en particulier les chambres de commerce et d'industrie, les chambres de métiers et de l'artisanat, les organisations patronales [MEDEF, CGPME, UPA, UNAPL], les réseaux d'accompagnement des créateurs et repreneurs d'entreprises, l'Ordre des experts comptables, qui se sont mobilisés pour accompagner bénévolement les entreprises dans leurs démarches avec le statut commun de Tiers de Confiance de la Médiation ;*
- *impliquant tous les établissements de crédit en particulier les banques, les assureurs crédit, ainsi que les acteurs du capital investissement.*

#### Le Médiateur du crédit et ses équipes, s'engagent :

- à conduire leur mission dans le strict respect des règles de confidentialité et du secret bancaire ;
- à fonder leurs recommandations sur une analyse technique individuelle de chaque entreprise qui les saisissent et à ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal ;
- à orienter vers le Comité interministériel de restructuration industrielle [CIRI] les entreprises de plus de 400 salariés qui le saisissent, et qui présentent des difficultés structurelles sortant du champ d'action de la médiation du crédit ;
- à orienter vers les tribunaux de commerce les entreprises qui le saisissent, lorsqu'elles se trouvent en cessation de paiement manifeste ou lorsqu'il avec l'accord des dirigeants estime qu'une procédure collective est plus adaptée à la résolution de leurs difficultés.

#### **2. Qui s'inscrit désormais dans la durée au terme d'un accord de place applicable jusqu'à la fin de l'année 2012 :**

L'accord conclu le 27 juillet 2009 entre l'Etat, la Banque de France, le médiateur du crédit, les établissements financiers et les partenaires impliqués dans le dispositif de médiation, s'appliquait initialement jusqu'à la fin 2010, il a été renouvelé pour une période de deux ans.

**Il reprend l'ensemble des accords conclus avec les acteurs du financement et de l'accompagnement des entreprises et en particulier :**

**1) Avec les banques**

Pour un traitement harmonieux et pragmatique des dossiers, sécurisant la prise de risque et facilitant l'identification de solutions adaptées aux difficultés de financement des entreprises.

**2) Avec les assureurs crédit**

Pour **faciliter l'accès des entreprises à l'assurance crédit** et veiller au respect des leurs engagements notamment :

- en matière d'information : chaque entreprise dispose désormais d'un accès libre et gratuit à sa cotation et au volume d'encours garanti par l'opérateur ;
- pour la mise en œuvre d'un délai de préavis d'un mois avant l'entrée en vigueur de nouvelles conditions contractuelles portant retrait, ou diminution de couverture permettant ainsi aux entreprises de défendre leurs intérêts et de trouver une solution alternative y compris en médiation.

**3) Avec les acteurs du capital investissement**

Pour faciliter la rencontre des entreprises et des acteurs du capital investissement, optimiser la mobilisation des ressources et accélérer le traitement de besoins de financement en fonds propres des entreprises en médiation.

**4) Avec les organisations socioprofessionnelles et patronales**

Qui se sont mobilisées autour de la médiation du crédit pour constituer un réseau de Tiers de Confiance de la médiation et accompagner bénévolement les entreprises dans leurs démarches jusqu'à la prise en charge de leur dossier par le médiateur et pour la mise en œuvre des solutions identifiées en médiation.

**II - MODALITES PRATIQUES**

**Pour saisir la Médiation, il suffit de constituer un dossier en ligne sur le site [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr).**

**Pour contacter un tiers de confiance et être accompagné dans ses démarches et en particulier dans la constitution de son dossier de médiation, la plateforme téléphonique de la Médiation du crédit est à disposition :**

- France métropolitaine 0 810 00 12 10
- Guadeloupe 0 800 111 971
- Martinique 0 800 008 112
- Réunion 0 800 642 642
- Guyane 0 800 000 406

**Les dossiers sont pris en charge en première instance par les Médiateurs territoriaux.**

**Le processus de Médiation se déroule en 5 étapes :**

1. La validation d'un dossier de médiation en ligne sur le site du médiateur du crédit [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr) enclenche la procédure.
2. Dans les 48h suivant la saisine, le médiateur départemental contacte l'entreprise concernée et accepte ou non son dossier, en fonction de son éligibilité.
3. Les établissements financiers sont informés de l'ouverture d'une médiation et bénéficient d'un délai de cinq jours ouvrés pour revoir leurs positions.
4. A l'issue de ce délai, le médiateur départemental reprend contact avec l'entreprise pour connaître l'évolution de sa situation. Si ses difficultés perdurent, il contacte personnellement les partenaires de l'entreprise pour identifier et résoudre les points de blocage. Il peut également consulter d'autres acteurs financiers ;
5. L'entreprise est informée des solutions envisagées. Si elle ne les juge pas satisfaisantes, elle peut demander la révision de son dossier. Celle-ci est alors effectuée au niveau régional.