



a. La médiation du crédit

Mise en place à l'initiative du Président de la République et confiée à René Ricol, Médiateur national du crédit aux entreprises, la médiation a été placée sous la responsabilité de Christine Lagarde, Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi

Sa mission :

Veiller au respect des engagements pris par les banques et les sociétés d'assurance crédit dans le cadre du plan de soutien à l'économie ;
Ne laisser aucune entreprise, et notamment aucune PME, seule quand elle est confrontée à un problème de trésorerie ou de financement ;
Examiner la situation de chaque entreprise éligible de manière concrète en vue de proposer des solutions chaque fois que cela est possible ;
Favoriser le financement par la ou les banques de l'entreprise ou proposer des alternatives en cas de blocage en liaison avec d'autres acteurs du financement ;
Anticiper les risques et saisir le gouvernement de tout problème non résolu ;
Rendre compte.

Les acteurs : Autour du **Médiateur du crédit, René Ricol, 7 médiateurs délégués**, 105 médiateurs départementaux, qui sont aussi les directeurs de la Banque de France de l'IEDOM et de l'IEOM et prennent en charge les dossiers de médiation au plus près des entreprises. **Une équipe centrale** opérationnelle constituée d'analystes financiers et de rédacteurs. **Des tiers de confiance dans chaque département** pour accompagner les entreprises dans leur démarche grâce à la mobilisation de l'ensemble des réseaux professionnels :



b. Saisir le médiateur du crédit aux entreprises

1) Quels sont les agents économiques éligibles ?

Les entreprises commerciales quelle que soit leur taille ou leur forme juridique (SA, SAS, EURL.....), les artisans, les commerçants, les entrepreneurs individuels, les associations soumises à l'impôt sur les sociétés, les entreprises soumises à procédure collective (dans ce cas pour être recevable la saisine doit émaner du représentant désigné par les tribunaux de commerce).

2) Saisir le médiateur

Il suffit de constituer un dossier de médiation à l'aide du formulaire en ligne sur le site www.mediateurducredit.fr.

Les dossiers de médiation sont immédiatement pris en charge, au plus près de l'entreprise par le médiateur départemental qui est aussi le directeur départemental de la banque de France.

Les entreprises qui n'ont pas accès à internet peuvent obtenir de l'aide auprès de la chambre de commerce et d'industrie ou de la chambre de métiers et de l'artisanat, de la délégation départementale de leur organisation professionnelle (MEDEF, CGPME, UPA, ..) et de leur expert comptable, leur commissaire aux comptes ou de leur association de gestion et de comptabilité.

3) Se faire accompagner par un Tiers de Confiance

700 Tiers de Confiance de la Médiation mobilisés partout en France grâce à la coopération des réseaux consulaires et des organisations socio professionnelles, pour accompagner les entreprises qui le souhaitent :

Avant de saisir le médiateur : pour être orienté dans ses démarches et recourir au dispositif le plus adapté à sa situation ou pour préciser ses besoins de financement et constituer le cas échéant son dossier de médiation.

Pendant la médiation : pour être accompagné si besoin dans la conduite de ses discussions avec les banques et les équipes de médiation.

Après la médiation : pour appuyer la mise en œuvre des solutions identifiées à l'issue de la médiation.

4) Constituer un dossier de médiation :

Identification de l'entreprise ;

Motif de saisine (refus de crédit, suppression de lignes de découvert, rupture dans la gestion des créances commerciales...);

Situation financière (trésorerie, chiffre d'affaires, résultat net...);

Perspectives d'activité.

5) Saisine du médiateur :

L'entreprise complète en ligne son dossier de médiation et le valide. Elle reçoit automatiquement un accusé de réception incluant un numéro de dossier qu'elle conservera tout au long de la procédure. Le dossier de médiation est simultanément transmis au médiateur départemental qui dispose de 48 heures pour prendre contact avec l'entreprise.

6) Les étapes de la médiation :

A) Qualification du dossier

B) Position des banques

C) Schéma d'intervention

3 cas possibles en fonction de la situation de l'entreprise :

- **Les difficultés sont purement bancaires : La médiation se poursuit.** Le médiateur contacte les banques / sociétés d'affacturage ou d'assurance crédit de l'entreprise. Il peut mettre les banques désignées en concurrence avec d'autres établissements financiers ou rechercher le cas échéant d'autres sources de financement y compris en fonds propres (Fonds d'investissement régionaux ou spécialisés, FIP, Fonds ISF). Si l'entreprise emploie plus de 250 salariés, le Médiateur départemental peut également solliciter l'intervention ou transférer le dossier au Médiateur national ou à son Médiateur délégué en charge des dossiers spéciaux.

- **Les difficultés sont structurelles : La médiation est interrompue.** Des solutions plus globales doivent être envisagées : le médiateur sollicite l'accord de l'entreprise pour transférer son dossier au TPG ou à un tiers de confiance.

- **Les difficultés dépassent le cadre de la médiation bancaire et doivent être étudiées avec les services de l'Etat : La médiation se poursuit.** Le médiateur sollicite l'accord de l'entreprise pour traiter le dossier conjointement avec le TPG dans le cadre de la cellule de suivi départementale.

Le médiateur départemental a identifié des solutions pour l'entreprise. L'entreprise accepte les solutions identifiées : la médiation est réussie.

L'entreprise refuse les solutions identifiées. Elle peut saisir le médiateur national en révision, la médiation se poursuit.

Aucune solution n'est identifiée pour l'entreprise au niveau départemental : Le médiateur selon les cas proposera soit l'intervention du Médiateur national ou de son médiateur délégué en charge des dossiers spéciaux pour un traitement du dossier au plan national : la médiation se poursuit, soit le transfert du dossier au TPG pour l'examen de solutions plus globales. Si l'entreprise accepte le transfert, la médiation est clôturée.

Contacts

www.mediateurducredit.fr : informations générales et saisine

Médiateur départemental : Jean-Marie SCHEFFER, Directeur de la

Banque de France Tél. : 03.84.57.54.00