

# LA MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES



MÉDIATION NATIONALE DU CRÉDIT

## 1. Le Médiateur du crédit

- Le dispositif
- La mission
- Les équipes

## 2. Une démarche simple et accessible à tous

- Les entreprises éligibles
- La saisine du Médiateur du crédit
- Les 5 étapes de la médiation
- Les Tiers de Confiance de la médiation

## 3. Un dispositif au service des entreprises et de l'emploi

- Un accord de place avec les banques
- Une convention avec les assureurs-crédit
- La Médiation du crédit en 3 points



- **Un dispositif opérationnel dans tous les départements pour accompagner les entreprises confrontées à des difficultés de financement avec les banques, les sociétés financières et les assureurs-crédit.**
  - **Ouvert à toute entreprise** quelle que soit sa taille, sa forme juridique ou son secteur d'activité, dès lors qu'elle est enregistrée ;
  - **Présent sur tout le territoire** : assuré par les directeurs départementaux de la Banque de France en métropole et les directeurs des Instituts d'émission dans les départements et collectivités d'Outre-mer ;
  - **En relation avec les acteurs publics et privés** du financement de l'économie ;
  - **Offrant un service gratuit** ;
  - **En totale confidentialité** et dans le respect du secret bancaire.



# 1 - LE MÉDIATEUR DU CRÉDIT

## LA MISSION

- **Une mission fondée sur un accord de place signé par :** le ministère de l'économie et des finances, la Banque de France, l'Institut d'émission des départements d'Outre-mer et l'Institut d'émission d'Outre-mer, la Fédération bancaire française et l'Association française des sociétés financières.
- **Ne laisser aucune entreprise seule face à ses problèmes de trésorerie ou de financement**
  - Examiner la situation financière de chaque entreprise éligible
  - Rapprocher les positions et élaborer les solutions adaptées
- **Rapporter les dysfonctionnements et les difficultés de terrain**
  - Rendre compte régulièrement de l'activité de la Médiation aux signataires de l'accord de place, en informant des difficultés que rencontrent les entreprises sur le terrain.
  - L' Observatoire du Financement des Entreprises, présidé par le Médiateur national du crédit aux entreprises, a pour objectif de dégager une vision commune sur les questions du financement des entreprises et particulièrement des PME/TPE.

- **1 Médiateur national du crédit**
- **105 médiateurs départementaux** : les directeurs de la Banque de France, et les directeurs de l'IEDOM et de l'IEOM qui gèrent le dispositif de proximité.
- **Une équipe nationale avec des médiateurs délégués** qui pilotent et coordonnent l'action de la Médiation, déterminent la méthodologie de traitement des dossiers et interviennent en appui des équipes locales de médiation et de leurs analystes.
- **Un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation (TCM)** bénévoles désignés sur l'ensemble du territoire pour accompagner les entreprises dans leurs démarches vers la Médiation.



## 2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE À TOUS LES ENTREPRISES ÉLIGIBLES

- **Un principe directeur**

- La Médiation est ouverte aux entreprises dès lors que leurs établissements financiers partenaires leur refusent un financement professionnel : refus de crédit ou de renégociation d'une dette, dénonciation d'une ligne de financement, refus de caution ou de garantie.
- Elle est aussi accessible aux entreprises rencontrant des difficultés d'assurance crédit : suppression ou réduction de garantie acheteur.
- Depuis 2018, le périmètre d'intervention est étendu aux entreprises de l'économie sociale et solidaire s'il existe un enjeu en termes d'emploi.

- **Une procédure ouverte à tous**

- Chef d'entreprise, auto-entrepreneur, artisan, commerçant, profession libérale, créateur, repreneur... À l'exception des particuliers et des sociétés en liquidation.



## 2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE À TOUS LA SAISINE DU MÉDIATEUR DU CRÉDIT

- **L'entreprise est prête à saisir le Médiateur**

- Elle réunit les éléments d'information concernant sa situation financière, ses partenaires financiers, ses besoins de financement ou de trésorerie insatisfaits et elle complète et enregistre son dossier de médiation en ligne sur le site de la Banque de France (espace *À votre service > Entreprises > La Banque de France vous aide*) à la page :

**[Saisir la médiation du crédit | Banque de France](#)**

- **L'entreprise souhaite être accompagnée dans sa démarche**

- Elle sollicite l'assistance d'un Tiers de Confiance de la Médiation de son choix, dans son département en appelant le 3414 (numéro gratuit).



## 2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE À TOUS LES 5 ÉTAPES DE LA MÉDIATION

1. La validation d'un dossier de médiation sur le site de la Banque de France, dont le Médiateur départemental est automatiquement prévenu, enclenche la procédure.
2. Dans les 48 h suivants, le Médiateur départemental contacte l'entreprise et accepte ou non son dossier, en fonction de son éligibilité.
3. Le Médiateur départemental informe immédiatement les établissements financiers de l'ouverture d'une médiation et leur accorde un délai de cinq jours ouvrés pour revoir éventuellement leur position.
4. À l'issue de ce délai, si les difficultés perdurent, le Médiateur départemental identifie et tente de résoudre les points de blocage. Si besoin, il réunit l'ensemble des partenaires financiers de l'entreprise.
5. Si la médiation peut aboutir, l'entreprise est informée des solutions envisagées, sur lesquelles elle donne ou non son accord. Dans le cas où elle a de nouveaux éléments importants à présenter, elle peut demander la révision de son dossier.



## 2 – UNE DÉMARCHE SIMPLE ET ACCESSIBLE À TOUS LES TIERS DE CONFIANCE DE LA MÉDIATION

- **Une mobilisation bénévole**

Grâce aux réseaux professionnels (chambres de commerce et d'industrie, chambres des métiers et de l'artisanat, MEDEF, CPME, U2P, OEC, CNER, CNB, EGEE, ECTI, les CRESS et les réseaux d'accompagnement à la création/reprise d'entreprises).

- **Un accompagnement individualisé**

- Un réseau de conseillers désignés sur l'ensemble du territoire pour orienter les entreprises vers la Médiation et les accompagner, si elles le souhaitent, tout au long de leur démarche.

- **Accessible sur simple appel téléphonique** en France métropolitaine au 3414 (numéro gratuit).



## 3 - UN DISPOSITIF AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DE L'EMPLOI UN ACCORD DE PLACE AVEC LES BANQUES

- **Un Accord :**

- Signé par le Ministre de l'Economie et des Finances, le Gouverneur de la Banque de France, les dirigeants des instituts d'Outre-mer, de la Fédération Bancaire Française et de l'Association Française des Sociétés Financières
- Accord renouvelé en décembre 2024 sur un principe de tacite reconduction annuelle
- La Médiation s'y engage à « *ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal* »
- « *Pendant la durée de la médiation, les établissements s'engagent à maintenir les lignes de financement de court et moyen terme et de garantie allouées aux entreprises et à ne pas demander de garanties supplémentaires sur ces lignes* » (article 15 de l'Accord)
  - Ex 1: maintien de l'utilisation d'un découvert même s'il est dénoncé
  - Ex 2 : demande de sursis à exigibilité de la partie en capital des échéances de dette moyen terme (les intérêts continuant à être payés)



### 3 - UN DISPOSITIF AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DE L'EMPLOI UNE CONVENTION AVEC LES ASSUREURS-CRÉDIT

- **Dans cette convention :**

- Les assureurs-crédit s'engagent :
  - À ce que les réductions de garantie ne soient effectives que dans un délai d'un mois après la décision.
  - À ne pas procéder à des réductions de garantie sur des bases purement sectorielles ou géographiques et à donner à l'entreprise dégradée, dans les 48 h, si elle les demande, les raisons des décisions prises à son égard.
- Un site a été mis en place pour permettre aux entreprises de connaître le niveau des garanties accordées à leurs fournisseurs et d'être informées en cas de révision à la baisse de leurs couvertures :

**[www.acheteurs-assurance-credit.fr](http://www.acheteurs-assurance-credit.fr)**



## 3 - UN DISPOSITIF AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DE L'EMPLOI LA MÉDIATION EN 3 POINTS

- **Une mission :**
  - Ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement
- **Une adresse pour saisir le Médiateur du crédit :**

**Saisir la médiation du crédit | Banque de France**
- **Un numéro de téléphone pour être renseigné et accompagné :**

**3414 (numéro gratuit)**