



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

Octobre 2008 / Octobre 2009

# Médiation du crédit aux entreprises

Rapport adressé  
à Monsieur le Président de la République  
par René Ricol, médiateur du crédit aux entreprises





# rapport au Président de la République





## René Ricol

médiateur du crédit  
aux entreprises



Paris, le 30 septembre 2009

Monsieur le Président de la République,

J'ai l'honneur de vous adresser le premier bilan annuel d'activité de la Médiation du crédit aux entreprises, dispositif dont vous avez eu l'initiative en octobre dernier et dont vous m'avez confié la mission du déploiement pour en faciliter l'accès à toutes les entreprises.

Avant toute chose, j'aimerais vous remercier de la confiance que vous m'avez témoignée et des moyens et ressources que vous-même et le Gouvernement, avez mis à ma disposition pour me donner la liberté d'agir.

En moins d'une année, près de 17 000 entreprises ont saisi la Médiation du crédit, 84% des dossiers déposés ont pu être traités, 1,5 milliard d'euros de crédit a été débloqué au bénéfice de plus de 7 500 entreprises, contribuant à préserver plus de 150 000 emplois.

Aucun de ces résultats n'aurait pu être obtenu sans le soutien appuyé du Premier ministre, de Christine Lagarde, d'Hervé Novelli et de Christian Noyer, le support de leurs équipes et la formidable mobilisation de la Banque de France, d'Oséo ainsi que du corps préfectoral et de l'ensemble des services financiers de l'État. Je veux aussi rendre hommage aux équipes qui m'ont entouré nationalement et localement et qui se sont dépensées sans compter.

Ensemble nous avons pu mettre en réseau les compétences et donner vie à une chaîne de solidarité intelligente, capitalisant sur les mesures prises au titre du plan de relance et associant l'ensemble des acteurs publics et privés de l'accompagnement et du financement dans un même élan. Sur le terrain de formidables synergies sont nées. En amont de la médiation, les organisations socioprofessionnelles ainsi que les réseaux consulaires ont coordonné leurs efforts pour constituer un réseau de Tiers de Confiance capables dans chaque département d'intervenir gratuitement à la demande pour orienter les chefs d'entreprises dans leurs démarches et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions.

### **Monsieur Nicolas Sarkozy**

Président de la République

Palais de l'Élysée

55 rue du Faubourg Saint-Honoré  
75008 Paris



Cette mobilisation était la condition pour que, dans la conjoncture, les difficultés des entreprises puissent être analysées dans un délai court, pour que des solutions adaptées puissent être examinées avec les banques et pour que, chaque fois que nécessaire, des mesures correctrices ou complémentaires puissent être envisagées avec l'appui et le soutien réactif du Gouvernement. Ce fut le cas au début de l'année 2009 avec la mise en place des dispositifs complémentaires d'assurance crédit (CAP et CAP+) pour pallier les défaillances du modèle de l'assurance crédit qui mettaient en péril nombre d'entreprises. Ce fut le cas également au cours de l'été lorsqu'il s'est agi d'appeler à la mobilisation des investisseurs institutionnels privés, banques et compagnies d'assurance, pour la création d'un fonds de consolidation et de développement des entreprises, susceptible de compléter l'offre du marché et d'apporter une réponse pragmatique aux besoins en fonds propres non résolus des entreprises à fort potentiel de croissance et d'emploi.

Dispositif « imposé » pour préserver les entreprises des risques économiques inhérents à chaque crise financière, la Médiation du crédit aux entreprises est devenue, au fil des mois, avec le concours des banques et l'implication de la Fédération Bancaire Française, un dispositif « adopté » par ces mêmes établissements qui ont accepté le principe de sa pérennité au-delà de la crise.

Aujourd'hui, une nouvelle ère s'est ouverte pour la Médiation du crédit aux entreprises ; celle de la préparation de la sortie de crise qui nécessairement s'anticipe. Les problématiques ne sont plus simplement celles du financement mais également celles de la restructuration. Nos entreprises ont besoin de retrouver le chemin de l'investissement et de la confiance dans l'avenir. Pour chacune d'entre elles cela signifie accepter la remise en cause et repenser leur stratégie industrielle individuellement ou par filière. Les grandes entreprises et en particulier les grands donneurs d'ordre ont également un rôle moteur à jouer pour accompagner ce mouvement et contribuer au maintien des équilibres économiques locaux.

Gérard Rameix, que vous avez choisi pour me succéder en qualité de médiateur national du crédit, a d'ores et déjà pris avec la compétence, l'intégrité et la rigueur que chacun lui reconnaît, la mesure de ce nouvel enjeu et engagé l'ensemble des équipes impliquées dans cette direction. Je quitte mes fonctions avec votre assentiment et la fierté d'avoir pu contribuer à l'émergence d'un formidable élan économique d'intérêt général dont vous avez été l'instigateur.

En vous renouvelant mes remerciements sincères pour les marques de confiance que vous m'avez témoignées, je vous prie de croire, Monsieur le Président de la République, à l'expression de mes sentiments de haute considération.



**René Ricol**  
Médiateur du crédit aux entreprises

# sommaire

08 CHIFFRES CLÉS

10 SYNTHÈSE

13 LE CADRE DE LA MISSION  
FIXÉE PAR LE PRÉSIDENT  
DE LA RÉPUBLIQUE

17 LE DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF  
DE MÉDIATION

27 L'INTÉGRATION DES DISPOSITIFS  
D'ACCOMPAGNEMENT  
ET DE PRÉVENTION

35 LE TRAITEMENT DES DOSSIERS  
DE MÉDIATION

41 RÉSULTATS ET ENSEIGNEMENTS

73 LES ENJEUX  
DE LA SORTIE DE CRISE

77 ANNEXES



# Chiffres clés

Arrêtés au 30 septembre 2009

16 864

entreprises ont saisi  
la Médiation du crédit depuis  
le lancement du dispositif  
en novembre 2008

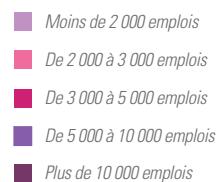
## L'activité de la Médiation en région

Densité des entreprises en médiation rapportée au tissu  
économique régional

RATIO RÉGIONAL :  
Nb de dossiers de médiation / Nb d'entreprises



Répartition régionale des emplois préservés  
par l'action de la médiation



Répartition régionale des dossiers de médiation



Répartition régionale des encours en médiation



14 167

dossiers éligibles soit 84% des dossiers déposés, ont été pris en charge par les équipes de médiation, représentant 3,05 milliards d'euros d'encours de crédit traités en médiation

11 674

dossiers sont désormais instruits et clôturés (82% des dossiers éligibles)

Dans deux cas sur trois avec succès, soit

64,4%

Ce qui confirme la stabilité du taux de médiation réussie en cumul du nombre de dossiers depuis le lancement du dispositif

Le dispositif de médiation du crédit aux entreprises a ainsi contribué depuis son lancement à :

conforter

7 515

sociétés de toutes tailles dans leur activité

débloquer

1,57 Md €

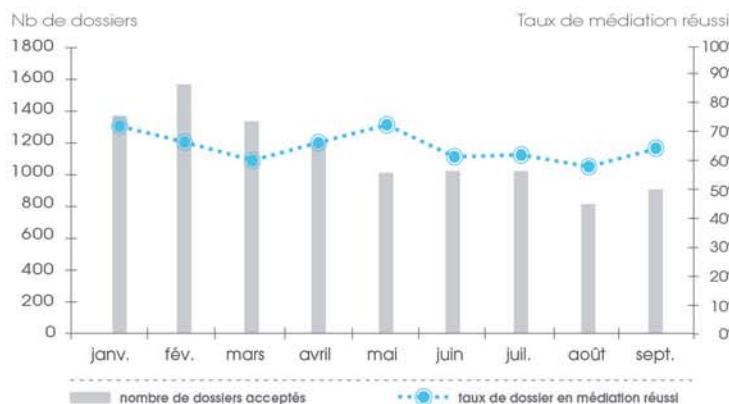
hors écrasement des dettes

préserver

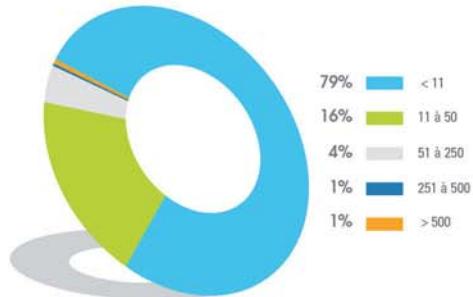
151 100

emplois en France

Évolution comparée du flux de dossiers acceptés en médiation et du taux de médiation réussie

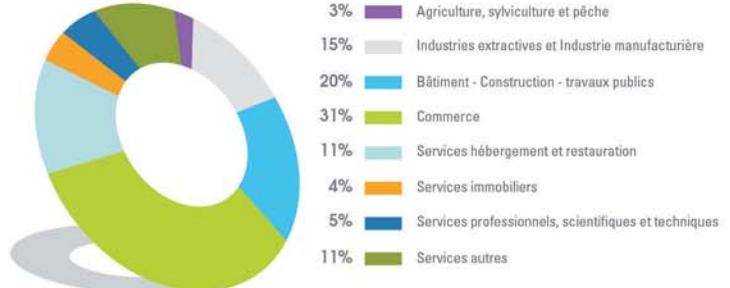


Effectifs des entreprises en médiation



Distribution statistique des encours de crédit par dossier

Secteurs d'activité des entreprises en médiation



# Synthèse

Le Président de la République a nommé le 23 octobre 2008 un médiateur du crédit aux entreprises, dans le prolongement des mesures prises pour assurer la stabilité du système bancaire et le soutien à l'activité des entreprises.

Cette mission, confiée à René Ricol, a donné lieu au déploiement d'un dispositif de proximité en liaison avec les services de l'État et avec le concours de la Banque de France, de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (Iédom) et de l'Institut d'émission d'outre-mer (Iéom), dont les directeurs départementaux ont été mandatés, en qualité de médiateurs territoriaux, pour traiter les dossiers des entreprises de leur rayon d'action.

Un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation a également été mis en place grâce à la mobilisation des réseaux consulaires ainsi que des organisations professionnelles, patronales et d'accompagnement des entreprises, qui ont coordonné leurs actions de terrain pour orienter les chefs d'entreprises dans leurs démarches vers la médiation et accompagner la mise en œuvre des solutions identifiées en médiation.

Sous l'impulsion du Premier ministre et à l'instigation du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, le périmètre d'intervention de la Médiation du crédit aux entreprises a été progressivement étendu aux problématiques liées aux retraits de couverture de l'assurance-crédit et au traitement des besoins de financement en fonds propres des entreprises.

En un an, près de 17 000 entreprises de toutes tailles ont saisi la Médiation du crédit. La majorité (84%) des dossiers déposés a été acceptée. Grâce à l'implication active des principaux établissements de crédit et de leurs réseaux, plus de 11 700 dossiers ont été instruits et, dans deux cas sur trois, ont connu une issue positive dans l'intérêt des entreprises et de leurs partenaires financiers. À fin septembre 2009, plus d'un milliard et demi d'euros de crédit a ainsi pu être débloqué, 7 515 entreprises ont été confortées dans leur activité et plus de 150 000 emplois préservés.

## Christine Lagarde

ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi

« Avec la médiation, nous avons inventé une forme d'administration du XXI<sup>e</sup> siècle, fonctionnant en réseau, proche du terrain, facile d'accès, pragmatique, s'appuyant sur l'ensemble des services de l'État et les directions locales de la Banque de France mais aussi les organisations socioprofessionnelles et les réseaux consulaires, capitalisant ainsi sur les forces vives de la nation.

Les banques puis, après elles, les assureurs-crédit ont compris que le succès de la médiation serait aussi le leur.

Avec la Médiation du crédit, des synergies nouvelles sont nées, une chaîne de solidarité économique intelligente s'est constituée. Pourquoi intelligente ? Parce que nous demandons à chacun de prendre plus de risques, d'être solidaire, mais sans méconnaître l'impératif de compétitivité internationale. »

*Le 27 juillet 2009 à l'Élysée.*

Qu'est-ce qui, en un an, a permis une telle avancée ?

> En confiant cette mission à un homme de terrain, expert-comptable, président du conseil d'orientation de France investissement, président d'honneur du Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables et de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes et ancien président de la fédération internationale des experts-comptables (IFAC), le Président de la République favorisait le succès des négociations à venir.

Il permettait également à la médiation de bénéficier de la réflexion de l'auteur du rapport au Président de la République sur la crise financière remis en septembre 2008 durant la présidence française de l'Union européenne.

> L'organisation, non d'une administration, mais d'une mission, s'appuyant sur la structure territoriale de la Banque de France et intégré au dispositif de soutien à l'activité mis en place dans chaque département sous la responsabilité des préfets et des trésoriers-payeurs généraux, a donné à la médiation, non seulement souplesse et adaptabilité, mais capacité à toucher les banques et les entreprises par des relations de proximité.

> L'implication d'Oséo, la banque des PME, a enfin considérablement soutenu la Médiation du crédit, et faciliter le traitement des dossiers. Le renforcement de ses moyens en octobre 2008 lui a donné la capacité de garantir de nombreux crédits.

## Christian Noyer

gouverneur de la Banque de France

« La Médiation du crédit a représenté une excellente opportunité pour le réseau de la Banque de France de faire valoir sa connaissance du tissu économique local, ses compétences en analyse des entreprises et sa capacité à intervenir rapidement et efficacement sur des problématiques complexes.

De plus, en restaurant de bonnes pratiques telles que les réunions de pools bancaires, elle a renforcé ses liens avec les banquiers locaux ainsi qu'avec les autres partenaires des entreprises (Oséo, Tiers de Confiance de la Médiation, tribunaux de commerce).

Dans le cadre de la médiation du crédit, nous avons construit une relation nouvelle avec les banques et les entreprises. »







Médiation  
du crédit aux  
entreprises



## Le cadre de la mission fixée par le Président de la République

1. Ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement ..... p.14
2. S'assurer du respect des engagements pris par les banques en contrepartie  
des mesures de soutien dont elles bénéficient ..... p.14
3. Rapporter les dysfonctionnements et les difficultés de terrain ..... p.15

La lettre de mission que le Président de la République a adressée à René Ricol fixe précisément le contour des responsabilités qu'il attache à la fonction de médiateur du crédit aux entreprises [lettre de mission en annexe]. Il s'agit d'éviter un resserrement du crédit et d'identifier avec les établissements de crédit des solutions adaptées aux besoins des entreprises confrontées à des problèmes de financement, afin de préserver l'activité économique et l'emploi.

## 1. Ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement



L'enjeu de la Médiation du crédit est avant tout de ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement. Pour cela, la Médiation doit examiner la situation de chaque entreprise éligible de manière concrète pour rapprocher des positions divergentes, en proposant chaque fois que cela est possible des solutions concertées et adaptées.

Le médiateur du crédit peut être saisi par toutes les entreprises, y compris les entreprises en création ou en reprise et les auto-entrepreneurs, dès lors qu'elles se sont vu refuser un financement. Il a pour mission de faciliter le retour du dialogue entre les entreprises et les établissements de crédit et de recommander des solutions en cas de difficultés pour l'obtention et le maintien de crédits ou de garanties. Il peut également, en cas de difficulté en matière de crédit interentreprises, faciliter le dialogue entre ces entreprises et les assureurs-crédit ou les sociétés d'affacturage et recommander des solutions.

## 2. S'assurer du respect des engagements pris par les banques en contrepartie des mesures de soutien dont elles bénéficient

La Médiation du crédit aux entreprises veille au respect des engagements pris par les établissements financiers dans le cadre du plan de soutien à l'économie et de la convention signée le 12 novembre 2008 par le médiateur du crédit et la Fédération Bancaire Française (FBF).

En octobre 2008, les banques se sont engagées à

augmenter de 3 à 4% en 2009 le montant total des

crédits accordés aux entreprises et aux particuliers.

Grâce à l'action de la médiation, elles ont également promis d'accompagner avec fidélité leurs entreprises clientes dans leur activité sans réduction de l'enveloppe globale des encours pour chacune d'entre elles, sans augmentation des garanties personnelles, sauf situation

exceptionnelle le justifiant et seulement après avoir envisagé avec l'entreprise toutes les solutions possibles pour poursuivre, par une restructuration de la dette si nécessaire, le soutien bancaire.

Elles s'interdisent, comme elles s'y sont engagées en janvier 2009, d'utiliser, sauf cas exceptionnel, la notion de soutien abusif pour refuser de financer une entreprise.

En soutenant certains dossiers aux enjeux financiers modestes, la médiation considère comme légitime la prise de risque supplémentaire qu'elle a fait prendre aux établissements de crédit. Il s'agit d'assumer une solidarité économique, au sein d'une zone de turbulence, et de partager les responsabilités.

Cette prise de risque, assumée, n'est pas pour autant anormale. La Médiation du crédit a vérifié que son taux de sinistralité correspondait à celui du secteur bancaire. Une étude menée au printemps par la Banque de France en Rhône-Alpes, qui est la seconde région après l'Île de France en termes de dossiers acceptés en médiation, chiffre à un maximum de 7% le taux d'entreprises passées en procédure sous la protection d'un tribunal de commerce après traitement réussi en médiation. Cette proportion est en phase avec la sinistralité observée dans le secteur bancaire en cette période de crise. Au cours des années de conjoncture favorable qui ont précédé la crise, ce taux a globalement oscillé entre 2 et 5% selon les années et les banques.

### 3. Rapporter les dysfonctionnements et les difficultés de terrain

Le médiateur présente au Président de la République un rapport périodique dans lequel il fait un bilan de son activité et informe le gouvernement des difficultés que rencontrent les entreprises sur le terrain. Ses remarques aident à anticiper les risques et à proposer des mesures de prévention.

C'est par exemple sur la proposition de la médiation que le gouvernement a mis en place, en décembre 2008 et mai 2009, les dispositifs CAP - Complément d'Assurance-crédit Public - et CAP+, deux outils de partage du risque des assureurs-crédit avec l'État. Il s'agissait d'atténuer les tensions de trésorerie subies par les entreprises, en apportant une garantie publique à certains risques partiellement garantis par les assureurs-crédit (CAP),

ou considérés comme non assurables par ces derniers (CAP+).

La médiation suit également un certain nombre d'indicateurs, en liaison avec la Direction Générale du Trésor et de la Politique Économique (DGTE), en particulier ceux qui concernent le climat des affaires, la trésorerie des entreprises et leurs défaillances, et elle s'assure qu'ils correspondent aux remontées de terrain.

Un reporting est établi deux fois par mois, pour rendre compte de l'activité de la médiation et faire le point sur tous les problèmes identifiés. Il est transmis à l'Élysée, à Matignon et à Bercy et donne lieu à communication.





Médiation  
du crédit aux  
entreprises

partie

# 02

---

## Le déploiement du dispositif de médiation

1. Les principes fondateurs : compétence, neutralité, accessibilité, réactivité, transparence.....	p.18
2. Une organisation proche des entreprises.....	p.20
3. Une coordination avec l'administration territoriale et les services financiers de l'État .....	p.22
4. Une coopération renforcée avec les acteurs du financement (banques, assureurs-crédit, fonds d'investissement).....	p.24

L'organisation de la médiation diffère sensiblement de la charpente classique des dispositifs publics français. Il s'agit d'une mission d'intérêt général, non d'une nouvelle administration. Elle s'appuie en grande partie sur des structures déjà existantes, subordonnées à d'autres autorités, et met toutes ces compétences en réseau, de telle sorte qu'elle fait travailler ensemble, sur un sujet bien particulier, celui du financement des entreprises, des acteurs complémentaires.

L'accord de place, signé le 27 juillet 2009 avec les partenaires de la médiation, pérennise le dispositif de la médiation en le maintenant dans sa forme actuelle jusqu'au 31 décembre 2010. Il prévoit par la suite et sauf prorogation sur décision du gouvernement, la poursuite dans la durée d'un dispositif de médiation allégé s'appuyant pour l'essentiel sur les services de la Banque de France.

### **Yann Boaretto**

*// inspecteur général des finances, directeur général de la Médiation du crédit de novembre 2008 à janvier 2009.*



*« La mise en place du dispositif qui a débuté concrètement mi-novembre 2008 s'est opérée dans des conditions difficiles car les budgets de fonctionnement étaient clos et les marges de déploiement très contraintes. La médiation a pu naître et exister dans des délais « hors normes » grâce aux efforts conjoints, sous l'impulsion des cabinets ministériels, des services de Bercy, en particulier de la direction des personnels et de l'adaptation de l'environnement professionnel pour les aspects logistiques et de la direction générale des finances publiques pour la mise à disposition d'équipes compétentes. Il faut leur rendre cet hommage et les en remercier. »*

## Les principes fondateurs : compétence, neutralité, accessibilité, réactivité, transparence

La médiation a vocation à rétablir le dialogue et à maintenir ou restaurer une relation de confiance entre les entreprises et leurs banques, pour conserver ainsi une dynamique économique. Elle a pour objet de favoriser la compréhension mutuelle et de rechercher des solutions communes. Avec elle, les banques autant que les entreprises trouvent leur intérêt.

Pour permettre une authentique expertise et une réelle proximité avec les entreprises, elle se fonde sur les principes fondamentaux que sont la compétence, la neutralité, l'accessibilité, la réactivité et la transparence.

### **COMPÉTENCE ET NEUTRALITÉ**

Les médiateurs départementaux sont les directeurs de la Banque de France et, pour les départements et collectivités d'outre-mer, de l'Iédom (Institut d'émission des départements d'outre-mer) et de l'Iéom (Institut

d'émission d'outre-mer). La présence de place historique de la Banque de France leur permet de connaître de près le tissu économique local, de visiter les entreprises, d'être en contact régulier avec les banques et de garder une neutralité aussi absolue à l'égard des établissements financiers qu'à l'égard des entreprises. Ils sont tenus à la confidentialité et au secret bancaire.

### **ACCESSEURITÉ ET RÉACTIVITÉ**

Il suffit à toute entreprise qui veut saisir la Médiation du crédit, de réunir les éléments d'information concernant sa situation financière, ses besoins de financement ou de trésorerie insatisfaits et de compléter le dossier de médiation en ligne sur le site Internet de la Médiation [www.mediateurdulcredit.fr](http://www.mediateurdulcredit.fr). Si l'entreprise souhaite être accompagnée dans sa démarche, elle peut solliciter l'assistance du Tiers de Confiance de la Médiation de son choix dans son département, sur simple appel au numéro azur de la médiation : 0810 00 12 10.

Dans les 48h suivant la validation du dossier de médiation en ligne, le médiateur départemental contacte l'entreprise, accepte ou non le dossier de médiation en fonction de l'éligibilité de l'entreprise et définit un schéma d'action avec le déclarant. Les établissements de crédit sont informés de l'ouverture de la médiation et disposent d'un délai de cinq jours ouvrés pour revoir leurs positions. À l'issue de ce délai, le médiateur départemental reprend contact avec l'entreprise pour connaître l'évolution de la situation. Si les difficultés perdurent, il contacte personnellement les partenaires financiers de l'entreprise pour identifier et résoudre les points de blocage.

L'organisation territoriale de la médiation permet de traiter les problèmes soulevés au meilleur niveau, en fonction notamment de la taille de l'entreprise et de la localisation des partenaires financiers.

Afin de disposer d'une bonne connaissance des difficultés rencontrées sur le terrain, le médiateur, René Ricol, et ses équipes ont par ailleurs effectué un tour de France des régions, incluant les départements d'outre-mer, suivant un programme varié de visites destiné, dans chaque région, à un point de situation :

- > En préfecture avec l'ensemble des préfets de département et les trésoriers-payeurs généraux ;
- > Avec les organisations professionnelles et les correspondants locaux des réseaux bancaires et d'assurance-crédit ;
- > En entretien individuel, avec les entreprises dont les dossiers de médiation sont clôturés ou en instance ;
- > Dans le cadre de réunions publiques, avec l'ensemble des agents économiques locaux, notamment les représentants des filières professionnelles.

C'est par exemple en Franche-Comté que pour la première fois des difficultés vis-à-vis des grands donneurs d'ordres ont été signalées, les PME sous-traitantes étant parfois menacées de perdre leurs marchés si une partie de leur production n'était pas

réalisée dans un pays à faible coût de production. La médiation travaille depuis lors à l'adoption d'un code éthique dans la relation entre client et fournisseur. Elle s'emploie à élaborer une charte de bonnes pratiques avec les principaux donneurs d'ordre.

De même, une série de rencontres avec les principaux représentants des organisations professionnelles a été planifiée, afin de mieux comprendre les difficultés de financement propres aux différentes filières et faciliter le traitement des entreprises du secteur. Ainsi, dans des domaines comme le transport, l'intérim, l'agro-alimentaire, le nautisme, la sylviculture, le bâtiment, l'immobilier, le textile, des réunions bilatérales ont permis de faire le point des principaux besoins perçus.

C'est notamment lors de la rencontre avec les représentants du secteur textile qu'ont été signalées les difficultés induites par la réduction des délais de paiement en application de la Loi de Modernisation de l'Économie (LME). De même, ce sont les délégués du transport qui ont attiré l'attention de la médiation sur les difficultés liées au retrait ou décote de couverture de l'assurance-crédit.



## TRANSPARENCE

La médiation entend fonctionner dans le respect des règles de déontologie professionnelle et de secret bancaire avec une totale transparence de l'information et de la communication. Pour cela, elle rend public deux fois par mois une synthèse d'activité, mise en ligne sur son site Internet.

# 2.

## Une organisation proche des entreprises

### DES ÉQUIPES DE MÉDIATION DANS CHAQUE DÉPARTEMENT (FRANCE MÉTROPOLITAINE ET OUTRE-MER)

La médiation s'appuie sur 105 médiateurs territoriaux, directeurs départementaux de la Banque de France, qui traitent avec leurs équipes en première instance les dossiers d'entreprises ayant recours à la médiation. Le niveau géographique choisi pour le traitement des dossiers correspond au niveau de décision des principaux acteurs et partenaires financiers de l'entreprise. Dans la mesure où 94% des entreprises en médiation emploient moins de 50 salariés, ce niveau est le plus souvent départemental ou régional.

Dans chaque département, les directeurs de la Banque de France, en leur qualité de médiateurs territoriaux, et les trésoriers-payeurs généraux constituent un binôme opérationnel. Ils sont membres de la cellule départementale de suivi mise en place dans chaque département dans le cadre du plan de soutien à l'activité et aux PME, présidée par le préfet.

### UN COMITÉ EXÉCUTIF CHARGÉ DU PILOTAGE ET DE LA COORDINATION DES INTERVENTIONS

Au niveau national, la médiation est dirigée par un comité exécutif, présidé par :

> le médiateur national :

**René Ricol**, expert-comptable, président du conseil d'orientation de France investissement, président d'honneur du Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables et de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, ancien président de la fédération internationale des experts comptables (IFAC) et auteur du rapport au Président de la République sur la crise financière ;



Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2009 : **Gérard Rameix**, ancien secrétaire général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).



**Laurence Parisot**  
// présidente du Medef.

« La mise en œuvre de la Médiation du crédit a été une réelle opportunité pour les PME. En effet, la Médiation répond à un vrai besoin. Elle a permis de trouver des solutions à des dossiers bloqués pour des questions souvent de forme ou des problèmes relationnels mais aussi de rééquilibrer le rapport de force entre une position dominante du banquier et des PME parfois fragilisées, à telle enseigne que la simple menace d'un recours à la médiation pouvait suffire à trouver une solution.

La rapidité de la mise en place, le pragmatisme de René Ricol et de ses équipes, le professionnalisme du réseau de la banque de France, et l'appui des réseaux professionnels ont assuré l'efficacité de cette mission. »

**Jean-François Roubaud**,  
// président de la Confédération générale des petites et moyennes entreprises.



« Le bilan de la médiation dans son ensemble est positif. Cette institution mérite d'être pérennisée. Elle possède une réelle utilité car elle permet aux chefs d'entreprises qui éprouvent des difficultés de financement d'avoir un soutien.

Elle a l'avantage d'être bien identifiée par les PME. Grâce aux tiers de confiance, elle a en outre acquis une réelle proximité. En effet, les dirigeants de PME qui les saisissent sont satisfaits d'entrer en contact avec des personnes qui sont, la plupart du temps, des chefs d'entreprises comme eux. Les tiers de confiance eux-mêmes retirent un grand bénéfice de ces échanges, qui leur permettent notamment d'accroître leurs compétences. »



Composé notamment :



- > d'un directeur général de la médiation, **Nicolas Jacquet**, préfet, ancien délégué à l'aménagement du territoire et à l'action régionale et ancien directeur général de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris ;
- > de sept médiateurs délégués, permanents, en charge du traitement des dossiers, ou non-permanents, spécialisés dans des domaines stratégiques particuliers.

Il s'agit de :



**Thomas Chambolle**, ingénieur civil des mines et de l'école nationale supérieure du pétrole et des moteurs, médiateur délégué en charge des relations avec le capital investissement et du traitement des dossiers ;



**Henri Jullien**, adjoint au directeur général de la Banque de France, médiateur délégué bénévole en charge de la coordination du réseau de médiateurs départementaux et des relations avec la Fédération Bancaire Française (FBF) ;



**William Nahum**, président d'honneur du Conseil supérieur de l'Ordre des experts comptables, président honoraire de la compagnie régionale des commissaires aux comptes de Paris, médiateur délégué bénévole en charge des relations avec les organisations socioprofessionnelles ;



**Jean-Claude Palu**, directeur adjoint à la Banque de France, vice-président du centre national des professions financières, médiateur délégué en charge des relations avec les assureurs crédit et du traitement des dossiers ;



**Jeanne-Marie Prost**, administrateur civil, médiateur délégué en charge du traitement des dossiers ;



**Jean-Luc Sauvage**, ancien président du tribunal de commerce de Nanterre, médiateur délégué bénévole en charge des relations avec les tribunaux de commerce ;



**Jean-Claude Volot**, entrepreneur, président de l'Agence Pour la Création d'Entreprise (APCE), médiateur délégué bénévole en charge de la stratégie industrielle.

À ce comité exécutif participent également en qualité de personnalités qualifiées :



**Jean-Pierre Orcil**, directeur des réseaux Oséo ;



**Pascale Ullmo**, conseiller auprès de René Ricol.

Participant en outre :



**Joseph Bert**, chargé de communication ;



**Sébastien Coquereau**, responsable communication reporting ;



**Alexia Demirdjian**, chef de cabinet ;



**Coralie Mercier**, attachée de presse.

## LE SOUTIEN D'UNE ÉQUIPE NATIONALE CONSTITUÉE D'ANALYSTES ET DE RÉDACTEURS

Auprès des médiateurs délégués pour le traitement des dossiers sont associés des analystes, issus pour la plupart de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP), et divers collaborateurs.

Les analystes instruisent les dossiers qui parviennent à la médiation :

### Gilles Denoyel

// directeur général délégué de HSBC France.



« La Médiation du crédit joue un rôle très précieux de "facilitateur" pour obtenir, de la part de l'entreprise, qu'elle fournit les informations nécessaires et prenne les mesures adaptées à sa situation, et de la part des banques, qu'elles accélèrent le dialogue avec les entreprises pour obtenir, le cas échéant, une convergence des analyses.

L'expérience montre que, dans une grande majorité de cas, des solutions adaptées ont été trouvées, permettant aux entreprises de faire face à cette conjoncture difficile sur la base de plans réalistes. »

- > soit en procédure de première instance, pour des dossiers aux enjeux dépassant le niveau local ou lorsqu'un médiateur départemental demande l'appui de la médiation nationale, compte tenu de la complexité particulière d'un dossier,
- > soit en révision à la demande d'une entreprise lorsque son dossier a été clos en échec au niveau local.

L'instruction d'un dossier consiste à analyser financièrement et stratégiquement la situation de l'entreprise concernée afin d'évaluer la nature des difficultés de financement à résoudre avec les partenaires financiers (banques, assureurs-crédit, investisseurs, sociétés d'affacturage...). Il s'agit également de négocier avec l'entreprise et ses partenaires financiers pour rapprocher leurs positions divergentes.

Si la mise en place d'une solution de financement n'est pas possible, les analystes examinent, en liaison avec leurs médiateurs délégués, d'autres options, alternatives ou additionnelles, comme une procédure judiciaire, des mesures de restructurations industrielles, ou l'orientation vers la Commission des Chefs des Services Financiers.

## 3. Une coordination avec l'administration territoriale et les services financiers de l'État



### Jacques Gérault

// préfet de la région Rhône-Alpes.

« La Médiation du crédit a contribué, en lien avec les autres partenaires (trésorerie générale, Oséo, préfecture), à apporter une solution globale aux entreprises : négociation avec les banques pour une mise en place de financements conjoints à un effort de l'État qui consent des délais de règlement des dettes fiscales et sociales, contact entre la médiation et les sièges parisiens des banques pour accélérer la mise en place d'une solution discutée avec les partenaires régionaux, organisation de réunions de pools bancaires... »

La Médiation du crédit a su trouver sa place. Après un démarrage difficile en raison de la méfiance de certaines banques, celles-ci ont su voir leur intérêt dans ce dispositif. Le dispositif a été rapidement compris et accepté. Les banques reprennent aujourd'hui systématiquement contact avec les entreprises en médiation et un dialogue se noue, supervisé par le médiateur. Cette capacité à renouer des liens, à inciter à chercher toutes les solutions possibles pour aider l'entreprise est d'ailleurs ce qui fait le succès de la médiation. »

Dans son action au service des entreprises, la Médiation du crédit travaille en lien étroit avec l'administration territoriale et les services financiers de l'État.

Des commissions départementales de financement de l'économie réunissent notamment autour du préfet le trésorier-payeur général, le médiateur départemental, le directeur départemental du travail, les banquiers, les socioprofessionnels et certains élus. Dans le cadre du plan de relance, le gouvernement a aussi mis en place, dans chaque préfecture, une cellule de soutien à l'activité présidée par le préfet. Elle mutualise l'information et traite les dossiers les plus complexes en les orientant vers les acteurs les plus efficaces.

Ces instances aiguillent vers les médiateurs départementaux les entreprises qui auraient besoin de l'aide de la Médiation du crédit. Elles peuvent aussi solliciter du trésorier-payeur général, lors de la Commission des

Chefs Services Financiers (CCSF), un aménagement de dettes sociales et fiscales pour une entreprise, ou demander l'appui du Comité départemental d'examen des problèmes de financement des entreprises (Codefi), chargé de détecter et de prévenir les difficultés des entreprises, notamment pour l'octroi d'un prêt sur ressources du fonds de développement économique et social ou pour un financement d'audit de positionnement stratégique.

De même, la médiation entretient avec la Direction Générale du Trésor et de la Politique Economique (DGTEP) des échanges permanents en matière de réflexion et de suivi des principales évolutions économiques, notamment en termes d'assurance-crédit. Elle oriente vers le Comité interministériel de restructuration industrielle (Ciri) les entreprises de plus de quatre cents salariés qui présentent des difficultés structurelles sortant du champ d'action de la médiation.

### **Jean Daubigny**

// préfet de la région  
Pays de la Loire.



*« En Pays de la Loire, les interactions entre Banque de France, trésorerie générale, préfecture de région et services déconcentrés de l'État (direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement puis direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement) fonctionnent de façon efficace. Les partages d'informations sont transparents dans le souci d'une recherche de solutions. L'échange d'informations fines accroît la connaissance collective des situations d'entreprises ou de filières. »*

*« Les conditions du dialogue établies par la médiation entre les entreprises et leurs établissements bancaires jouent un rôle positif qui contribue à résoudre des situations de blocage. La médiation a donc efficacement réduit le risque de contraction de l'accès au crédit, notamment dans le cadre d'approches sectorielles (sur le commerce ou le bâtiment par exemple). »*

### **Jean-Michel Gobbo**

// directeur régional  
des finances publiques  
de Picardie.



*« Je me dois de souligner l'apport positif très important de la Médiation du crédit dans le contexte où nous nous trouvons. Je considère que c'est tout à fait un plus dans la gestion du relationnel économique et financier avec les entreprises et que les résultats sont remarquables. »*

*« Le travail, largement en commun avec la Banque de France, permet d'assurer pleinement la liaison avec les dispositifs de la Commission des Chefs de Services Financiers ou du Comité départemental d'examen des problèmes de financement des entreprises, voire même au-delà dans la mesure où, en Picardie, nous travaillons étroitement avec la Région, partie prenante au dispositif. »*

# 4.

## Une coopération renforcée avec les acteurs du financement (banques, assureurs-crédit, fonds d'investissement)

À ses débuts, la Médiation du crédit a été confrontée, non à une fermeture des vannes du crédit, mais à une vague de rejet des petits dossiers par les banques, représentant de faibles encours de crédit. Cette constatation a mené à un premier accord, en novembre 2008, conclu avec les dirigeants des principaux réseaux bancaires réunis au sein du comité exécutif de la Fédération Bancaire Française (FBF). De même, alors que certains évoquaient la notion de soutien abusif pour se soustraire à des demandes de crédit, une nouvelle convention a été signée en janvier 2009, permettant de régler cette question.

La coopération avec les acteurs du financement s'est ainsi adaptée aux besoins exprimés par les entreprises. Elle a donc fonctionné par itération, pour s'ajuster, autant que possible, à la conjoncture.

Pour améliorer le traitement des dossiers d'entreprises en médiation, conforter l'activité économique en période de crise et protéger les emplois, la Médiation du crédit a réuni autour d'elle les principaux acteurs du financement des entreprises à travers les protocoles d'accord suivants :

### ■ AVEC LES BANQUES

- > Le 12 novembre 2008, les banques se sont engagées à maintenir l'enveloppe des concours bancaires des entreprises et à ne pas exiger de garanties personnelles supplémentaires.
- > Le 21 janvier 2009, elles ont renoncé à recourir à la notion de soutien abusif en période de crise pour refuser une demande de financement dans le cadre du dispositif de la médiation, sauf situation exceptionnelle.

> Le 24 mars 2009, la Médiation du crédit et les réseaux bancaires ont décidé de renforcer leur coopération pour améliorer les modalités de traitement des dossiers en médiation, mieux répondre aux besoins d'investissements en fonds propres et engager une réflexion commune sur l'avenir du dispositif.

### **Baudouin Prot**

*// président de la Fédération Bancaire Française.*



*« Dès le début de la crise, au fil de rencontres nombreuses, de discussions sur des points très concrets, de volonté de trouver des solutions, le comité exécutif de la Fédération Bancaire Française et le médiateur du crédit ont construit dans un délai très court, une relation de confiance qui a permis de faciliter la traversée de crise à de nombreuses entreprises, avec le souci commun d'être utile à l'emploi, aux territoires, et d'accompagner les PME. Les réseaux bancaires se sont alors mobilisés et ont permis le succès qu'il convient maintenant de confirmer ; c'est le sens de l'accord de place qui vient d'être conclu et qui pérennise la Médiation du crédit jusqu'à fin 2010. »*

### ■ AVEC LES ASSUREURS-CRÉDIT

- > Le 22 janvier 2009, le médiateur du crédit a signé un accord de partenariat avec les principaux acteurs de l'assurance-crédit pour faciliter l'accès des entreprises à l'assurance-crédit et garantir le traitement rapide et concerté des dossiers des entreprises en médiation en raison d'une décote d'assurance crédit.
- > Le 12 mai 2009, le Premier ministre, Christine Lagarde et René Ricol ont réuni les principaux acteurs de

l'assurance-crédit et les représentants des entreprises pour mettre en oeuvre un nouveau cadre de fonctionnement pour l'assurance-crédit dans l'intérêt des entreprises assurées et de leurs clients. Les assureurs-crédit se sont notamment engagés à améliorer la transparence de leurs cotations et de leur politique de souscription, pour que les acheteurs des entreprises assurées-crédit, qui n'ont pas de relation contractuelle avec les assureurs-crédit, aient un accès, gratuit, à leur notation et au montant d'encours garanti les concernant.

> Le 8 juin 2009, Christine Lagarde et René Ricol ont, avec les assureurs-crédit, pu vérifier la mise en place effective des nouveaux principes de transparence et du complément d'assurance publique CAP+.

## AVEC LES ACTEURS DU CAPITAL INVESTISSEMENT

> Le 6 avril 2009, la Médiation du crédit et les principaux acteurs du capital investissement ont signé une convention de partenariat pour répondre aux besoins de financement en fonds propres des entreprises par une mobilisation des fonds, en particulier ceux résultant de la collecte ISF, et accélérer les procédures d'investissement dans les entreprises en médiation avec un potentiel de croissance et d'emploi.

> Le 1<sup>er</sup> octobre 2009, le Premier ministre a signé le protocole d'accord mettant en place le fonds de consolidation et de développement des entreprises annoncé par le Président de la République le 25 août 2009. Ce fonds public privé de 200 millions d'euros créé dans le cadre du FSI - France investissement, est destiné aux entreprises fragilisées mais à fort potentiel de développement, ayant fait appel à la Médiation du crédit aux entreprises et ne trouvant pas auprès des



investisseurs privés la totalité des fonds propres nécessaires.

L'accord de place conclu le 27 juillet 2009 à l'Élysée, entre le ministre de l'Économie, le médiateur du crédit aux entreprises, le gouverneur de la Banque de France, les directeurs de l'Iédom et de l'Iéom et le comité exécutif de la Fédération Bancaire Française inscrit le dispositif de médiation dans la durée :

- > il reprend l'ensemble des accords signés depuis le lancement du dispositif, d'une part avec les établissements de crédit, les assureurs-crédit et les acteurs du capital investissement, d'autre part avec les organisations socioprofessionnelles associées en qualité de Tiers de Confiance de la Médiation, pour faciliter l'accès des entreprises à la médiation, assurer un traitement harmonieux et pragmatique des dossiers et identifier des solutions adaptées aux difficultés de financement des entreprises ;
- > il maintient le dispositif en l'état jusqu'au 31 décembre 2010, et au-delà si nécessaire sur décision du gouvernement ;
- > il prévoit par la suite et sauf prorogation, la poursuite d'un dispositif de médiation allégé s'appuyant pour l'essentiel sur les services de la Banque de France.

**Michel Pébereau,**  
// président du conseil  
d'administration  
de BNP-Paribas.



*« La Médiation a compris que son efficacité serait d'autant plus grande qu'elle ferait consensus, et a fédéré autour d'elle le plus grand nombre possible d'acteurs. Elle a ainsi mobilisé avec succès sur le terrain tous les acteurs économiques du financement des entreprises autour des services de la Banque de France, notamment les assureurs-crédit, qui n'avaient pas bien été associés aux dispositifs publics mis en place pour soutenir le crédit après la crise pétrolière des années 1970. »*





Médiation  
du crédit aux  
entreprises

partie

03

## L'intégration des dispositifs d'accompagnement et de prévention

- |   |      |
|---|------|
| 1. Le partenariat avec Oséo .....   | p.28 |
| 2. La mobilisation des réseaux socioprofessionnels par la création<br>d'un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation ..... | p.29 |
| 3. Relations avec les tribunaux de commerce .....   | p.32 |

# 7

## Le partenariat avec Oséo

Oséo est associé depuis l'origine au déploiement du dispositif de la médiation, auquel il a apporté un concours précieux lors de son lancement, notamment par la mise à disposition de moyens logistiques et matériels pour l'ouverture de son site Internet et de sa plateforme informatique de gestion des dossiers de médiation.

Au quotidien, les équipes de médiation travaillent en étroite collaboration avec les équipes locales et nationales d'Oséo. Les représentants d'Oséo sont ainsi largement associés aux réunions de médiation.



Le directeur des réseaux Oséo, Jean-Pierre Orcil, participe chaque semaine au comité exécutif de la médiation, pour suivre l'évolution des dossiers envoyés, et proposer éventuellement le concours de son établissement.

Cette implication facilite la prise en compte des besoins spécifiques à la fois des entreprises et des banques dans la mise en œuvre des garanties de concours bancaires et permet un suivi régulier de l'évolution des dossiers des entreprises en médiation.

### François Drouin

*// président du conseil d'administration d'Oséo.*



*« Au total, qu'Oséo ait directement traité les dossiers avec ses partenaires bancaires ou que les dossiers lui aient été transmis par la médiation, ce sont à fin août 2009, 18 000 entreprises (dont 350 ETI) qui ont été soutenues : 2,5 milliards d'euros de prêts bancaires ont été garantis pour renforcer la trésorerie des entreprises et 2 milliards d'euros pour financer leurs investissements, ce qui représente un total de plus de 200 000 emplois consolidés. »*

*Sur le terrain, les équipes d'Oséo relèvent de façon unanime que les rencontres régulières entre tous les partenaires ont eu pour effet de modifier sensiblement les comportements, avec une ouverture d'esprit plus grande et une écoute plus attentive portées à l'accès au crédit des entreprises.*

*Tout cela confirme, s'il en était besoin, la pertinence de l'outil de médiation, globalement bien perçu par les entreprises, bien installé dans le paysage bancaire et milite pour qu'il soit pérennisé sous la forme allégée d'une veille, une fois la crise passée. »*

## 2. La mobilisation des réseaux socioprofessionnels par la création d'un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation

Les organisations socioprofessionnelles ont en France des réseaux structurés et une implantation locale forte. Dès octobre 2008, elles ont déployé leurs services pour venir en aide aux entreprises dans un contexte économique difficile. L'important, pour la Médiation du crédit, était qu'elles coordonnent leurs actions de terrain pour orienter au mieux les entreprises dans leurs démarches et faciliter leur accès au dispositif le mieux adapté à leur besoin. C'est la raison pour laquelle la médiation a organisé, par le réseau des Tiers de Confiance, une sorte de chaînage. Les organisations socioprofessionnelles ont répondu à son appel et accepté de désigner dans chaque département des experts de terrain à qui le statut de Tiers de Confiance de la Médiation était individuellement reconnu pour intervenir, bénévolement sous une même bannière, auprès du chef d'entreprise en amont de la médiation jusqu'à la prise en charge de son dossier.

Toute entreprise confrontée à des difficultés de trésorerie ou de financement peut désormais, avant de saisir le médiateur et sur simple appel téléphonique au numéro azur de la médiation, 0810 00 12 10, obtenir de l'aide et choisir de se faire appuyer dans ses démarches par un Tiers de Confiance.

Le Tiers de Confiance intervient en concertation avec les équipes de médiation en amont de la saisine et, si le chef d'entreprise le souhaite, tout au long du processus de médiation. Il oriente le chef d'entreprise dans la démarche à suivre pour résoudre ses difficultés et pour recourir au dispositif le plus adapté à sa situation, et l'aide à formuler ou préciser ses besoins de financement. Il peut aussi être sollicité après la médiation pour appuyer la mise en œuvre des solutions identifiées. L'assistance des Tiers de Confiance de la Médiation respecte strictement les règles de confidentialité.

### **Hervé Novelli**

*// secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation.*



*« Derrière la bannière du soutien aux entreprises, la médiation du crédit a eu l'intelligence d'unir l'ensemble des organisations socioprofessionnelles.*

*Les réseaux consulaires et les syndicats patronaux ont tout de suite répondu présents. En février 2009, un nouveau réseau solidaire est né sous l'intitulé des « Tiers de Confiance de la Médiation ». Plus de 1000 volontaires se sont mobilisés sur tout le territoire pour écouter en toute confidentialité et orienter avec professionnalisme les entrepreneurs qui se retrouvaient dans le désarroi. En avril, le cercle des Tiers de Confiance s'est élargi pour répondre aux besoins des créateurs et repreneurs d'entreprise.*

*À l'heure du premier bilan de la médiation du crédit, je rends hommage aux médiateurs et aux Tiers de Confiance dont l'action a été salutaire pour plusieurs milliers d'entreprises françaises. »*





### **Alain Griset**

*// président de l'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'Artisanat.*

*« L'accompagnement des entreprises en difficulté est une des vocations premières des chambres de métiers et de l'artisanat. Aussi, 220 conseillers des chambres de métiers et de l'artisanat ont été désignés Tiers de Confiance de la Médiation et sont pleinement impliqués dans le dispositif de la Médiation du crédit depuis février 2009. Nous avons vu dans le travail en commun avec la Banque de France et les autres Tiers de Confiance une opportunité supplémentaire pour mettre en place des collaborations fructueuses pour sortir de la crise. Le bilan positif de la Médiation du crédit lui donne toute sa légitimité pour une pérennisation du dispositif. »*

//////////



### **Jean-François Bernardin**

*// président de l'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie.*

*« Le bilan de la création des Tiers de Confiance de la Médiation est très positif, tant sur le fond, dans la réponse aux tensions de financement auxquelles les entreprises sont soumises, que sur la forme avec l'implication individuelle des Tiers de Confiance de la Médiation et la mobilisation de ressources notamment avec la gestion des appels du 0810 00 12 10 par le centre de contacts clients de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. Avec le recul, nous constatons à quel point il était essentiel de couvrir 100% du territoire par les réseaux de Tiers de Confiance, dès le démarrage du dispositif de Médiation du crédit. Dans le réseau des chambres de commerce et d'industrie, 185 collaborateurs assurent ainsi un service permanent pour répondre aux problématiques de financement des entreprises et cette dynamique a permis d'amplifier et de partager les expériences des chambres en matière d'accompagnement des entreprises en difficulté, par exemple de mutualiser des outils de communication, d'organiser sur le terrain des réunions d'information très mobilisatrices, de mieux faire connaître les aides publiques disponibles, voire d'initier des dispositifs locaux ou régionaux portant sur les fonds propres des entreprises. »*



### **Contacter la médiation du crédit**

- > Métropole // N° Azur : 0810 00 12 10*
- > Guadeloupe // N° Vert : 0800 111 971*
- > Martinique // N° Vert : 0810 008 112*
- > Réunion // N° Vert : 0800 642 642*
- > Guyane // N° Vert : 0800 000 406*

Dans chaque département, les experts qui se voient reconnaître le statut de Tiers de Confiance de la Médiation interviennent en tant que tels, sans mettre en avant leurs propres corporations.

À l'origine, le réseau s'est constitué avec les réseaux consulaires (Chambres de Commerce et d'Industrie et Chambres des Métiers et de l'Artisanat) et les organisations patronales (CGPME, Medef, UPA). S'y sont ensuite ajoutés les réseaux d'accompagnement des créateurs et repreneurs d'entreprise, avec pour mission particulière de valider la faisabilité et la viabilité de leurs projets afin de faciliter leurs relations avec les banques et de rendre plus aisée l'identification d'une solution en médiation. Enfin, l'Union Nationale des Professions Libérales et l'Ordre des experts comptables se sont associés au réseau en juillet 2009. Des discussions sont en cours avec l'Assemblée permanente des chambres d'agriculture et le Conseil national des barreaux pour les intégrer eux aussi au réseau des Tiers de Confiance.

En neuf mois, près d'un millier d'experts ont rejoint le réseau des Tiers de Confiance. Leurs engagements sont matérialisés dans des chartes [cf. chartes en annexe]. Les organisations signataires en sont les suivantes :

## RÉSEAUX CONSULAIRES ET ORGANISATIONS PATRONALES

- > L'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI) ;
- > L'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'artisanat (APCM) ;
- > Le Mouvement des entreprises de France (Medef) ;
- > La Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises (CGPME) ;
- > L'Union Professionnelle Artisanale (UPA).



**Pierre Martin**  
// président de l'Union  
Professionnelle Artisanale.

*« Nous avons accueilli avec satisfaction le lancement du dispositif de la médiation du crédit considéré comme une réponse rapide et utile. On ne peut que se féliciter d'un dispositif qui vise à aider les entreprises à maintenir le financement de leur activité. »*

*La déclinaison territoriale de l'action et l'accompagnement éventuel par un Tiers de confiance si souhaité par l'entreprise, ont également permis d'offrir une réponse de proximité à toutes les catégories d'entreprises, lien de proximité parfois oublié par certains professionnels de la banque qui se sont éloignés de leur cœur de métier.*

*Le professionnalisme et l'écoute dont a fait montre sans relâche l'équipe de la médiation ont été les éléments décisifs à la bonne marche de l'opération. »*

## RÉSEAUX D'ACCOMPAGNEMENT DES CRÉATEURS ET REPRENEURS D'ENTREPRISE SOUS LA COORDINATION DE L'AGENCE POUR LA CRÉATION D'ENTREPRISES (APCE)

- > L'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE) ;
- > L'Association nationale pour la transmission d'entreprise (CRA, Cédants et Repreneurs d'Affaires) ;
- > France Active ;
- > France Initiative ;
- > Le Réseau des Boutiques de Gestion (RBG) ;
- > Le Réseau entreprendre ;



**Philippe Mathot**  
// directeur général de l'Agence  
Pour la Crédit d'Entreprises.

*« Parmi les missions que le gouvernement a dévolues à l'agence pour la création d'entreprises (APCE) figure l'animation et la coordination des réseaux d'appui à la création et à la transmission d'entreprises. C'est dans ce cadre que, dès le début de 2009, René Ricol, médiateur du crédit, et Jean-Claude Volot, médiateur délégué, ont demandé à l'APCE de réfléchir à un dispositif permettant d'intégrer les questions de la création et de la transmission d'entreprises dans la démarche de la Médiation du crédit. Les réseaux, consulaires et associatifs, ont parfaitement pris conscience de l'enjeu, et ont accepté de s'engager en désignant en leur sein des « Tiers de Confiance de la Médiation Crédit-Création-Reprise ». L'APCE a validé la qualité opérationnelle de ces Tiers de Confiance, et leur assure en permanence un appui en termes de formation. À la fin septembre 2009, le dispositif monté par l'Agence permet aux créateurs ou repreneurs d'entreprises ayant des difficultés de financement d'être orientés vers 400 Tiers de Confiance spécialisés. La Médiation du crédit, en reconnaissant le professionnalisme des réseaux d'appui à la création-reprise, leur a donné un signal très positif dans une période où, malgré la crise, la volonté entrepreneuriale des Français est plus forte que jamais. »*

## REPRÉSENTANTS DES PROFESSIONS LIBÉRALES

- > L'Union Nationale des Professions Libérales (UNAPL) ;
- > L'Ordre des experts-comptables.



**Joseph Zorgniotti**

*// président du Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables.*

*« En période de crise, les professionnels de l'expertise-comptable dans leur rôle d'accompagnement des entreprises recherchent toutes les solutions susceptibles de maintenir un niveau de financement indispensable à la pérennisation de leur activité.*

*Dans un contexte des plus difficiles pour l'obtention des crédits, le rôle de la Médiation du crédit a été éminent. En revenant à une analyse rationnelle des situations concrètes, la Médiation du crédit a permis à de nombreuses entreprises, à défaut condamnées à l'asphyxie, de maintenir leur activité.*

*Grâce à l'action efficace et concrète de l'équipe de Médiation du crédit, de nombreux emplois ont ainsi pu être préservés au sein des TPE et PME.*

*Consciente du rôle stratégique joué par la Médiation du crédit, la profession des experts-comptables a souhaité s'impliquer aux côtés de René Ricol, en signant une charte visant à sélectionner dans chaque département des professionnels volontaires, disponibles et bénévoles afin de contribuer au maillage indispensable au traitement de chacune des situations. »*

## 3. Relations avec les tribunaux de commerce

La médiation a vocation à ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement. Quand elle estime que les difficultés d'une entreprise sont structurelles ou dépassent le cadre de la médiation bancaire, elle peut selon les cas faire appel à la Commission des Chefs des Services Financiers (CCSF), au Comité Départemental d'Examen des problèmes de Financement des entreprises (Codefi) qui peut diligenter un audit stratégique ou le transmettre au Ciri.

Le médiateur du crédit oriente vers les tribunaux de commerce les entreprises qui le saisisse lorsqu'elles se trouvent en cessation de paiement manifeste ou lorsqu'il estime qu'une procédure collective est plus adaptée à la résolution de leurs difficultés.

**Benoît Moulas**

*// président de la chambre de prévention du tribunal de commerce de Toulouse.*



*« Dans le cadre de son activité de prévention, le tribunal de commerce a commencé à mettre en place avec tous ses partenaires au niveau local (Banque de France, URSSAF, Commission des Chefs de Services Financiers...) des réunions régulières pour harmoniser les procédures et synchroniser certaines décisions, dans le respect de la confidentialité des entreprises. La médiation est un acteur supplémentaire pour renouer les liens altérés par les difficultés de l'entreprise et instaurer de nouveau la confiance avec ses partenaires financiers. La communication et les échanges autour des décisions de prévention doit davantage être renforcée dans l'intérêt de nos entreprises et de nos emplois. »*







Médiation  
du crédit aux  
entreprises

partie 04

## Le traitement des dossiers de médiation

- |  |      |
|--|------|
| 1. Un processus en cinq étapes .....   | p.36 |
| 2. Le suivi de la mise en œuvre des solutions identifiées en médiation ..... | p.38 |

# Un processus en cinq étapes

## Les cinq étapes de la médiation



Quelle que soit la taille de l'entreprise, les dossiers sont traités de la même manière. La médiation suit un processus en cinq étapes encadrées dans le temps. Les dossiers de médiation adressés au médiateur du crédit sont traités au plus près de l'entreprise par le médiateur départemental qui est le directeur territorial de la Banque de France.

1. La validation du dossier de médiation en ligne sur le site du médiateur du crédit déclenche la procédure : [www.mediateurdulcredit.fr](http://www.mediateurdulcredit.fr).
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. Ce délai peut être prolongé de 5 jours ouvrés supplémentaires après information du médiateur, s'il s'avère que le transfert du dossier à Oséo en garantie ou en partage des risques n'a pu être anticipé.

4. À 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 financiers 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 national.



## Une méthode

- > Examiner la situation de chaque entreprise de manière concrète
- > Rapprocher des positions divergentes
- > Proposer des solutions pragmatiques, concertées et adaptées
- > Anticiper les risques par des approches sectorielles et en alerter le gouvernement

L'efficacité de la médiation réside principalement dans l'analyse détaillée de chacun des dossiers afin de permettre un diagnostic précis et l'identification d'un panel de solutions concertées. Elle vient aussi de son ancrage local, de son lien avec l'ensemble des acteurs publics et privés du financement et de l'accompagnement et de son dialogue avec les entreprises. L'objectif poursuivi est de conforter entreprises et emplois en rapprochant les parties, sans faire courir de risques anormaux ni aux entreprises ni aux banques.

Les dossiers sont instruits en fonction des difficultés au niveau géographique pertinent. Les équipes nationales de la médiation peuvent appuyer le médiateur territorial tout en lui laissant la responsabilité du traitement opérationnel de la médiation, ou prendre en charge l'ensemble de ce traitement.

Ainsi, l'action de la médiation consiste en un appui méthodologique dans le traitement du dossier, avec d'éventuelles interventions réalisées à l'échelon national, sur demande du médiateur départemental et au moment opportun par rapport au déroulement de la médiation.

Quelques dossiers sensibles sont traités dès la première instance par la médiation nationale, par exemple quand un grand nombre d'emplois est en jeu, ou que l'équilibre d'un tissu industriel régional ou d'une filière professionnelle est menacé.

Lorsque le dossier a été clos sans suite localement et que l'entreprise décide de faire appel de la décision au niveau national, il existe une procédure de révision. Celle-ci est pilotée au niveau national, en lien avec les médiateurs territoriaux. Les équipes nationales et en particulier les analystes vérifient point par point les éléments du dossier. Ils entrent éventuellement en contact avec leurs correspondants bancaires au niveau national.

**Frédéric Oudéa**  
// président directeur général de la Société Générale.



*«Loin d'être une procédure à charge contre les banques, la médiation ausculte toutes les difficultés financières de l'entreprise, en liaison avec ses partenaires financiers (actionnaires, banques, assureurs-crédit, fournisseurs). Le travail de la médiation est très appréciable, car il rapproche les points de vue en bonne intelligence. En ce qui concerne les banques, la médiation a permis de retrouver l'esprit des pools bancaires que nous avions connu au cours des années 1980, avec notamment une responsabilité claire et un traitement équitable de chacun. »*

## 2. Le suivi de la mise en œuvre des solutions identifiées en médiation

Une entreprise ayant déposé un dossier en médiation est suivie par le médiateur jusqu'au versement effectif des fonds, conformément au protocole signé entre les parties. Mais la médiation ne se limite pas à l'analyse des problèmes financiers de l'entreprise et propose, autant que possible, des solutions durables, suggérant ainsi selon les cas, une réflexion sur le positionnement stratégique de l'entreprise ou un accroissement de ses fonds propres.

Le réseau des directeurs de la Banque de France permet, par leur connaissance du tissu économique local, d'assurer un suivi après la fin de la médiation.

Les Tiers de Confiance jouent aussi un rôle important et ils peuvent, à la demande des entreprises, continuer de les épauler pour la mise en œuvre des solutions identifiées en médiation.









Médiation  
du crédit aux  
entreprises

partie

05

## Résultats et enseignements

1. Bilan national .....	p.42
2. Effets induits de la médiation.....	p.45
3. Synthèses régionales.....	p.46
4. Un dispositif suivi à l'étranger.....	p.70

# Bilan national

## UN DISPOSITIF OPÉRATIONNEL

En un an, 17 000 entreprises ont saisi la médiation, 11 674 dossiers ont été instruits et clos, de manière positive dans deux cas sur trois. Le bilan de la médiation s'explique en grande partie grâce aux efforts conjoints des acteurs locaux publics et privés pour soutenir les entreprises et l'emploi en période de crise économique.

### Les moyens de la médiation du crédit

L'équipe de la Médiation du crédit occupe des locaux mis à disposition par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi. Ses dépenses courantes sont également prises en charge par le ministère.

Outre le médiateur du crédit et son directeur général, 28 collaborateurs travaillent à temps plein à la médiation nationale du crédit. 21 d'entre eux sont des agents de la fonction publique, et proviennent, en grande majorité, des services de Bercy. La médiation bénéficie aussi de l'aide et des compétences techniques de 4 médiateurs délégués et de personnalités qualifiées bénévoles.

Au niveau départemental, la Médiation du crédit s'appuie sur le réseau de la Banque de France, sans que des moyens supplémentaires aient été mis en place. Les 105 directeurs départementaux de la Banque de France et leurs équipes sont les relais du dispositif sur l'ensemble du territoire.

Parfaitement intégré au dispositif de soutien et de suivi de l'activité mis en place dans chaque département sous la responsabilité du préfet, la Médiation du crédit est un outil opérationnel.

Les médiateurs territoriaux participent aux réunions des comités opérationnels de suivi qui offrent l'occasion

de faire le point sur les sociétés du département en difficulté. Cette analyse de la place ne se limite pas aux dossiers de saisine déposés auprès du médiateur. L'association de la médiation, de la préfecture et de la trésorerie générale permet un traitement des dossiers souvent en amont des difficultés et facilite l'intervention des Commissions des Chefs des Services Financiers (CCSF) présidées par les trésoriers-payeurs généraux. Ainsi, les procédures prennent en compte l'urgence des situations et les décisions sont prises très rapidement.

Le partenariat étroit entre Oséo et la Médiation du crédit pour faciliter le financement des entreprises en médiation illustre la complémentarité des mesures du plan de relance destiné à soutenir l'activité et l'emploi. La Médiation du crédit sollicite au quotidien la banque des PME dont les moyens ont été renforcés, afin de trouver des solutions de financement à des entreprises traitées en médiation.

Le dispositif Tiers de Confiance de la Médiation a permis de renforcer l'action de la médiation. Les experts désignés sont réactifs et compétents pour accompagner les entreprises que les médiateurs ont dirigées vers eux. Certains vont même jusqu'à prendre en charge spontanément les entreprises en difficulté pour les accompagner dans la saisine du médiateur.

Les bonnes relations, maintenues ou enrichies, avec les présidents des tribunaux de commerce permettent de plus en plus fréquemment d'accompagner les entreprises vers de simples rendez-vous de prévention, au cours desquels les dirigeants sont informés clairement de la suite qui pourrait être donnée à leur dossier.

De nouvelles synergies sont nées sur le terrain grâce à la médiation qui joue dans cette conjoncture particulière un rôle d'intégrateur des politiques publiques au bénéfice des entreprises.

## **Yann de Nanteuil**

// inspecteur des finances, directeur général de la Médiation du crédit de janvier à juin 2009.



*« La Médiation du crédit aux entreprises n'est pas une administration, mais une mission de service public qui répond en temps de crise aux tensions pouvant naître entre l'entreprise, ses établissements financiers et tous les autres partenaires susceptibles d'influer par des relations économiques ou commerciales sur la vie de l'entreprise.*

*C'est un service public qui propose aux entreprises des prestations de services financiers gratuites et complètes. L'approche technique des dossiers assise sur la forte expérience dont dispose la Banque de France permet un traitement individualisé et en profondeur des problématiques soulevées. Attendue initialement sur les seuls problèmes de crédits de trésorerie court terme, la réalité opérationnelle et le partenariat engagé avec les établissements financiers ont rapidement conduit la mission à traiter tous types de problèmes de financement : crédit bancaire, crédit interentreprises, renforcement du capital, financement d'actifs divers, etc.*

*C'est également une mission dont l'activité a été créée ex nihilo dans un esprit opérationnel et novateur. L'originalité*

*du dispositif, observé depuis par certains de nos partenaires étrangers, repose sur une adaptation permanente des équipes pour répondre au mieux et dans des délais très contraints à la palette des problématiques posées. Garant de son efficacité, il apporte des solutions au plus près des acteurs du terrain en métropole et outre-mer grâce à la mobilisation immédiate des succursales de la Banque de France et de l'édom, qui traitent en flux continu les dossiers de médiation sur le territoire.*

*C'est enfin un dispositif qui a fédéré les forces vives de la nation au-delà même des établissements financiers, afin de mieux coordonner et asseoir la prestation de service dans le paysage socio-économique. Autour de la Médiation du crédit aux entreprises se sont ainsi mobilisées les organisations socioprofessionnelles, les professions du chiffre et de nombreuses structures d'accompagnement des entreprises sur le territoire (associations d'appui à la création d'entreprises, etc.).*

*« Un esprit permanent de mission au service des entreprises et d'un emploi durable », tel est le leitmotiv qui guide les acteurs du dispositif et perpétue la culture du résultat dans leur activité. »*

## **UN INTÉRÊT RECONNNU PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT**

Au début de la procédure, l'attitude des banquiers oscillait bien souvent, selon les places, entre prudence et hostilité. S'appuyant sur leurs relations historiques et sur une communication ferme mais diplomatique, les médiateurs ont assez rapidement instauré des liens francs et constructifs avec les établissements financiers. Les banquiers les plus réticents ont finalement été convaincus par la compétence et surtout l'attitude équilibrée des directeurs départementaux, qui ont été attentifs à ce que leurs équipes locales ne s'écartent pas de leur mission de médiation.

La nomination de correspondants départementaux ou régionaux pour chaque réseau bancaire a facilité le règlement des dossiers et a permis une communication optimale. Un nombre grandissant de banques procède désormais à une sorte de pré-médiation : les dossiers qui leur semblent comporter un risque supportable sont

souvent négociés favorablement afin d'éviter la saisine du médiateur. Bien que l'on ne puisse comptabiliser ces dossiers, il s'agit d'un effet positif indirect de la Médiation du crédit.

Les banques considèrent généralement que les relations avec les médiateurs du crédit sont bonnes. Leurs relations avec les entreprises sont également satisfaisantes, la médiation leur permettant souvent de renouer des relations apaisées et professionnelles avec les entreprises. Dans de rares cas, il arrive cependant qu'elles soient plus compliquées du fait du changement de comportement de certains chargés de clientèle après la clôture d'un dossier, même si l'issue en a été positive. Afin d'éviter qu'ils interprètent l'action de leur correspondant départemental qui traite pour leur établissement les dossiers de médiation comme un désaveu de leur gestion et de leurs relations avec les entreprises, les équipes des médiateurs prennent soin de veiller à ce que les chargés de clientèle disposent de la meilleure information.



**François Pérol**  
// président du directoire  
du groupe BPCE.

*« À ses débuts, nous avons accueilli la médiation du crédit avec une certaine inquiétude d'autant que les banques étaient accusées de toutes parts de restreindre l'accès au crédit. Assez rapidement nous avons été convaincus que nos interlocuteurs de la médiation, dans les départements et au niveau national, étaient des facilitateurs de relations. Le choix de confier sur le terrain la médiation à la Banque de France a été très judicieux en termes de compétence.*

*Les réseaux Banque Populaire et Caisse d'Epargne sont par nature très décentralisés. Nous avons donc souhaité en priorité que les dossiers de médiation soient traités au plus près du terrain. Cela a impliqué une forte mobilisation des équipes. La médiation a imposé une exigence accrue, notamment pour la traçabilité des décisions. De ce fait, très peu de dossiers ont du être portés au niveau national, soit moins d'une vingtaine au total depuis l'entrée en vigueur du dispositif. C'est une vraie source de satisfaction pour un groupe coopératif comme le nôtre.*

*Dans de nombreux cas, la médiation est parvenue à proposer une solution pour «passer le cap» de la crise en mobilisant tous les réseaux et expertises. Elle a aussi réussi à impliquer davantage certains actionnaires lorsque cela s'est avéré nécessaire. Nous avons apprécié que la Médiation aille plus loin que la simple réponse à une difficulté, en aidant le chef d'entreprise à «repenser son affaire» avec ses partenaires, notamment bancaires. »*

cas de problèmes structurels anciens ou aggravés par la baisse de l'activité qui affecte les résultats des sociétés. Ces carences en fonds propres sont rendues prégnantes par l'absence de visibilité économique dans la conjoncture.

La Médiation a alerté le gouvernement dès l'hiver 2008-2009 sur les difficultés des entreprises liées à l'assurance-crédit et au caractère fragile et procyclique de ce modèle économique car les incidents dans la gestion des créances commerciales dus à une décote d'assurance crédit sont les premiers motifs d'aggravation de situation de trésorerie et des besoins de financement court terme des entreprises.

Depuis la signature de la convention avec la Médiation du crédit le 22 janvier 2009 et la mise en place par le gouvernement des deux outils de partage du risque des assureurs-crédit avec l'État CAP et CAP+, la médiation a constaté que le traitement des dossiers liés à des problématiques d'assurance-crédit était facilité. La prise de risque assumée par l'Etat est déterminante dans cette amélioration.

Dans 95% des cas les entreprises en médiation ont moins de 50 salariés. Rapporté au spectre du tissu économique national, la part des entreprises de moins de 10 salariés est sous-représentée (-14 points), alors que celles de 10 à 50 salariés (+10 points) et de 50 à 250 (+3 points) sont sur-représentées. Les entreprises des secteurs de l'industrie (15%), du BTP (20%), du commerce et des services (31% chacun) sont les plus nombreuses en médiation. Les besoins de financements inférieurs à 50 000€ constituent toujours la majorité des dossiers (59%) mais les derniers flux mensuels font apparaître des besoins de financements plus importants en provenance d'entreprises de plus grande dimension, généralement plus complexes à résoudre car faisant apparaître des problématiques de restructuration de dettes, de charges financières trop lourdes notamment pour les entreprises sous LBO ou résultant de difficultés liées au crédit interentreprises. Sur ce dernier point, la médiation a constaté des cas de comportements abusifs dans la relation clients/fournisseurs de la part de

## TYPOLOGIE DES ENTREPRISES EN MÉDIATION

Les concours bancaires de court terme restent le premier motif de saisine de la médiation, viennent ensuite les problématiques liées à l'assurance crédit et au financement du crédit interentreprises ainsi qu'au rééchelonnement de la dette et aux besoins de financement en fonds propres.

Les besoins de financement en fonds propres sont le dénominateur commun de tous les dossiers en médiation après analyse et qualification. Ils résultent selon les

grands donneurs d'ordre qui mettent en péril la situation financière des sous-traitants. Depuis lors, les équipes de la médiation se sont engagées dans l'élaboration d'une charte des grands donneurs d'ordre et des entreprises de grande distribution, avec notamment la signature d'un code éthique dans la relation entre client et fournisseur.

Dans cette conjoncture, l'anticipation et la gestion du risque sont les principaux enjeux quelle que soit la taille de l'entreprise. Les petites sociétés qui constituent l'essentiel de notre tissu économique sont moins armées pour y faire face. Face aux situations d'urgence, la rapidité et la qualité de la réponse sont déterminantes. Dès qu'elles ont identifié des risques financiers, les entreprises ne doivent pas attendre pour solliciter la médiation. L'anticipation des difficultés laisse des marges de manœuvres plus grandes et élargit l'éventail de solutions possibles.

Par ailleurs, les chefs d'entreprises doivent mener des réflexions sur leurs positionnements stratégiques afin de sortir au mieux de ces moments difficiles et préparer la croissance de demain.

## LA MÉDIATION DU CRÉDIT : UN RÉDUCTEUR DE RISQUE POUR TOUS LES ACTEURS ÉCONOMIQUES DE L'ENTREPRISE

À l'issue d'une médiation, tous les acteurs de l'entreprise - les actionnaires, les dirigeants, les partenaires financiers ou encore l'État - ont, par rapport à la situation antérieure, un niveau de risque inférieur et garanti.

- > Les actionnaires ont plus de visibilité sur l'entreprise, notamment en termes de business plan et de comptes prévisionnels ;
- > Les dirigeants bénéficient de la reconstitution d'une communauté bancaire à leurs côtés ;
- > Les partenaires financiers, banques et assureurs-crédit, réduisent leurs niveaux d'exposition au risque (Oséo, lease-back, garanties supplémentaires obtenues des actionnaires...) ;
- > L'État augmente sa probabilité de recouvrement des dettes sociales et fiscales.

## 2. Effets induits de la médiation

Au-delà de ses conséquences directes, la Médiation du crédit aux entreprises a entraîné de nombreux changements de comportement chez les intervenants économiques.

Au lancement du dispositif, les banques ont pu craindre qu'on ne les mette en accusation. Les procédures de médiation ont montré que le travail de médiation ne se conduisait pas à charge contre les établissements de crédit, mais visait au regard d'arguments techniques à proposer des solutions concertées et adaptées au profil des entreprises. Au fil des mois, les banques ont cherché à faire évoluer leurs procédures internes de traitement

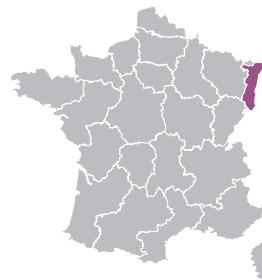
des dossiers en confiant, notamment à l'initiative de la médiation, le pouvoir de réponse négative aux sollicitations des sociétés à des échelons plus élevés que celui des agences locales, afin de préserver la qualité du dialogue de proximité. Dans le même esprit les organisations socio-professionnelles ont cherché à délivrer à la fois un accueil individualisé et un service de proximité.

Des synergies nouvelles sont nées sur le terrain et une chaîne de solidarité s'est ainsi constituée. Ces effets induits sont certainement aussi importants que les résultats statistiques de la médiation.

### 3. Synthèses régionales

Toutes les régions françaises n'ont pas été touchées de la même manière, ni au même moment, par les conséquences économiques de la crise financière. L'activité de la médiation reflète davantage la sensibilité particulière de certains secteurs d'activité à la crise que l'impact réel de celle-ci sur la densité du tissu économique régional.

#### Alsace



L'Alsace a reçu près de 400 dossiers, dont 55% dans les secteurs du bâtiment et du commerce. 78 % des dossiers concernent des entreprises de moins 10 salariés, 80% sont déposés en médiation pour des refus de crédit et près de la moitié

portent sur des encours inférieurs à 30 000 euros. Avec un taux de 62% de réussite en médiation, 141 entreprises ont à ce jour pu poursuivre leur activité en préservant 1 337 emplois.

Sur le terrain, les Tiers de Confiance répondent bien aux sollicitations du médiateur. Les services de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP) participent activement à la résolution des dossiers incluant des dettes fiscales et sociales. Des réunions régulières des comités de suivi opérationnel, entre la Banque de France et la DGFiP, sont organisées dans chaque département.

Globalement, les banques jouent le jeu mais le dépôt d'un dossier peut

dégrader les relations clients dans de rares cas.

En dépit d'un léger assouplissement de leur position sur certains secteurs d'activité (transports...), les organismes d'assurance-crédit font encore trop souvent preuve de rigidité.

Grâce à la mobilisation des équipes départementales, les entreprises apprécient particulièrement notre réactivité lors de la saisine des dossiers. Quelques déceptions ont pu être exprimées en cas d'échec.

Enfin, les relations avec la place bancaire se sont renforcées et l'image de la Banque de France est confortée auprès de l'ensemble de nos interlocuteurs.



Yves SCHMITZ // Strasbourg  
Nadine KRESMANN // Strasbourg  
Philippe JEANNEL // Strasbourg  
Sylvie DEPRUGNEY // Strasbourg  
Jean-Pierre CANET // Strasbourg

#### “ Cas concret

Une jeune entreprise de spectacles s'est vu refuser ses crédits par suite d'un dérapage de ses investissements et d'une perte d'exploitation imprévue au business plan. Lors de la première réunion de médiation, il a été acté que les banquiers recherchaient une solution pour le financement de l'immobilier mais que les pertes d'exploitation devaient être prises en charge par les actionnaires.

En ce qui concerne l'immobilier, le médiateur a réussi à obtenir, au terme de multiples propositions et discussions, l'aval de tous les établissements de crédit. De son côté, la dirigeante s'est rapprochée d'un financier qui a réalisé un apport substantiel. Grâce à une dirigeante dynamique et tenace, le Music Hall a repris son spectacle à la mi-septembre. Une soixantaine d'emplois a été sauvée.

## Aquitaine

En jouant véritablement le rôle d'interface entre les banques et les PME, la Banque de France en Aquitaine a été d'autant plus favorablement perçue que les médiateurs départementaux se sont appliqués à être pragmatiques et à adopter une démarche proactive avec les entreprises, les Tiers de Confiance et les banques.

Le taux de succès enregistré est élevé, avec 70,6% au niveau aquitain, bien au-delà de la moyenne nationale de 64,4%.

Après neuf mois d'exercice où le ralentissement progressif du rythme des dépôts laisse place à une consistance accrue des dossiers en termes de problématique d'emploi, la Médiation du crédit devient une

voie de recours privilégiée face à l'éloignement des centres de décisions bancaires et conserve d'évidence son rôle de garde-fou contra-cyclique.

La mise en place de la Médiation du crédit a conforté le magistère de la Banque de France vis-à-vis des acteurs locaux : autorités publiques, préfecture, trésorerie générale, autorités consulaires, Chambre de Commerce et d'Industrie, chambre des métiers, tribunaux de commerce. L'action départementale du médiateur a évité la dispersion des initiatives en proposant un espace neutre de dialogue et d'explications.



Fabrice MENGUAL // Agen  
Yannick LE GOUZOGUEC // Bayonne  
Pierre MARQUE // Pau  
Patricia MILLEPIED // Bordeaux  
Frédéric PETORN // Mont-de-Marsan  
Régine SIMON // Bordeaux  
Irène ANTON // Bordeaux  
Jean-Claude BACH // Bordeaux  
Pierrick GAUDIN // Périgueux

## “ Cas concret

Le 10 avril 2009, une entreprise de commerce de gros - vaisselle jetable et décoration de table - à l'activité saisonnière et employant 17 personnes, saisit le médiateur ; elle a subi un refus de ses quatre partenaires historiques pour couvrir un besoin de trésorerie. Au dépôt de son dossier, l'entreprise supporte un fort taux d'endettement, ses fonds propres sont insuffisants, mais sa rentabilité est correcte et conforme à la médiane du secteur. En outre l'activité est en plein développement, avec un chiffre d'affaires en hausse de près de 14%. Dès le début de la procédure, les banquiers ont demandé et obtenu un apport en compte courant d'associés. À l'issue de la médiation, la société a obtenu 4 prêts de ses partenaires historiques, pour un montant de 1,1 million d'euros, garanti à 70% par Oséo, qui couvre également les lignes de découvert précédemment utilisées. En contrepartie, le dirigeant a accepté un gage sur ses stocks et sa caution personnelle. Les solutions trouvées en médiation ont permis à l'entreprise de poursuivre sereinement le développement annoncé.

## Auvergne



Près de 400 dossiers ont été traités en Auvergne, avec un taux de réussite à 65% et une répartition entre départements différente de leur poids économique : l'Allier est proportionnellement le département le plus touché alors que le Puy-de-



Sylvie GRIMAL // Clermont-Ferrand  
Philippe SAIGNE-VIALLEX // Aurillac  
Philippe BLOCH // Le Puy-en-Velay  
Thierry LEFEBVRE // Moulins  
Catherine BOUCHER // Clermont-Ferrand  
Bernard PRIEZ // Clermont-Ferrand  
Sylvie LEYMARIE // Aurillac  
Denis PETITJEAN // Le Puy-en-Velay

Dôme, avec un peu plus de 40% des entreprises de la région, ne représente que 33% des cas de médiation. Les entrées de dossiers ont progressivement ralenti au deuxième trimestre, mais concernent des entreprises beaucoup plus importantes. Depuis la fin du mois d'août, la région connaît un regain dans l'arrivée de dossiers.

95% des entreprises qui ont fait appel à la médiation sont des TPE ou des PME, ce qui correspond à la structure économique de la région. Le BTP est moins touché au niveau régional qu'au niveau national alors que l'industrie a connu un fort afflux de dossiers en médiation. Les difficultés rencontrées par les entreprises concernent surtout des besoins à court terme.

La médiation exercée par les agents de la Banque de France a permis d'apporter aux entreprises une assistance dans la relation avec leur banquier ; elle a aussi accentué le rôle pédagogique souvent tenu auprès des petites entreprises par la banque à travers son activité de cotation : lecture des comptes et analyse des situations, devoir de transparence vis-à-vis des partenaires financiers.

Le travail en comité de suivi et avec le Codefi est exemplaire. La mobilisation des Tiers de Confiance s'est faite sans difficultés. L'écoute des établissements financiers est inégale, mais le plus souvent le dialogue a pu s'instaurer en profondeur.

## “ Cas concrets

La gérante d'une Librairie de Clermont-Ferrand : « Septembre 2008, le couperet tombe : plus de découvert de trésorerie et plus de Dailly. C'était irrémédiable et sans appel... Désespérée, désespérée, je remplis le dossier de médiation du crédit sur Internet... Nous sommes arrivés à un accord protocolaire fin juin 2009. Sans la médiation du crédit, je dois dire que la librairie n'existerait plus à ce jour. »

Une entreprise du second œuvre du bâtiment, bénéficiaire et en développement s'est vu opposer un refus de crédit en raison d'un échec ancien. Une ligne de mobilisation de créances a été mise en place pour financer le besoin en fonds de roulement.

Pour un centre de vacances dans l'Allier, dédié aux personnes handicapées, après le départ du banquier historique à la fin de l'été 2008, la médiation a permis de retrouver un nouveau partenaire bancaire et de poursuivre le développement de l'entreprise en relation avec les comités départemental et régional du tourisme.

## Basse-Normandie



Dès novembre 2008, les trois médiateurs départementaux ont été invités à prendre la parole devant de nombreuses assemblées de chefs d'entreprises pour présenter le dispositif de la médiation ; ces invitations ont permis de populariser les engagements pris par les banques à la suite du discours du Président de la République du 30 octobre 2008. Le rythme hebdomadaire des réunions autour du préfet, du trésorier-payeur général et du directeur de la Banque de France y a contribué également.

Le bilan de la médiation dépasse donc le nombre d'emplois consolidés, soit plus de 3 700 postes de travail à ce jour en Basse-Normandie. En effet, le fait de faire connaître

largement les engagements pris par les banques et les assureurs-crédit, et de montrer le caractère opérationnel de la procédure, a changé les comportements.

Cette approche pédagogique, la coopération sans précédent avec Oséo et tous les acteurs publics, ont permis d'obtenir des taux de succès nettement supérieurs à la moyenne. Le succès pour la région a régulièrement dépassé les 80% avant de se stabiliser à 78%.

La médiation a vraiment fédéré les acteurs publics et privés dans la mobilisation contre la crise.



Maxime MAURY // Caen  
Fabienne BOGARD // Saint Lô  
Charles HENNEQUIN // Alençon

## “ Cas concret

La saisine de la médiation, dès novembre 2008, par une blanchisserie employant une cinquantaine de salariés et maîtrisant bien le marché local de l'hôtellerie-restauration a été l'occasion d'organiser l'une des premières réunions de médiation. L'entreprise qui disposait de bonnes perspectives de rentabilité et de croissance s'est trouvée déstabilisée par le retrait partiel d'une banque. À la demande du médiateur, cette banque a accepté de reprendre ses engagements le temps de la négociation.

Au terme de trois réunions de médiation, un accord de pool a été conclu permettant à l'entreprise de bénéficier d'un excellent levier d'endettement (24 euros de new money pour 1 euro de fonds propres supplémentaires) pour financer son fonds de roulement et investir dans une nouvelle machine. Ce cas, comme bien d'autres, a permis de redécouvrir le rôle que peuvent tenir les pools bancaires et l'importance du dialogue collectif.

## Bourgogne



Philippe FLOUR // Dijon  
Philippe DE PELOUX // Dijon  
Henri HUMBLOT // Dijon

Tous les départements de Bourgogne ont mis en place rapidement les moyens adaptés à l'afflux de dossiers et su créer avec les partenaires - experts comptables, organismes socioprofessionnels, consulaires mais surtout services de l'État - des liens forts et des contacts dédiés à cette activité nouvelle. Les représentants des entreprises ont souligné notre réactivité, notre implication et notre expertise.

Les TPE ont constitué l'essentiel (80%) des entreprises concernées. Néanmoins, les emplois sauvagardés se comptent en milliers.

Les secteurs du commerce, du bâtiment et de la restauration ont représenté plus de 60% des saisines.

Les établissements bancaires ont réagi rapidement et de façon plutôt positive durant les 6 premiers mois de la médiation. Depuis lors, le traitement des dossiers s'est parfois ralenti, notamment lorsque les dossiers ont été confiés aux services contentieux ou aux départements des « affaires spéciales ».

Avec l'appui d'Oséo, les médiateurs départementaux continueront de s'efforcer à trouver des solutions pour maintenir les financements des entreprises fragilisées par la crise.

## “ Cas concret

Un petit groupe de 60 personnes dans le domaine du vin (laboratoire d'analyse, commerce de gros de bouchons, fabrication de caisses en bois de luxe...) en situation financière saine, constatait, dès l'été 2008, une baisse de son chiffre d'affaires. Pour anticiper ses besoins de trésorerie, il a entamé très vite des négociations avec ses partenaires. Il ne s'est vu opposer aucun refus, obtenant toujours des accords verbaux, mais sans jamais de formalisation. Excédé après 6 mois de vaines attentes, il a déposé un dossier le 27 mars 2009. Il disposait auprès de 6 banquiers de lignes de court terme sans garantie et de lignes d'escompte. Une réunion, organisée dès le 3 avril a proposé une répartition sur chaque banque, avec une consolidation partielle en moyen terme et une garantie Oséo de 60%. Dès le 9 avril, 4 banquiers sur 6 avaient donné leur accord. Une seconde réunion s'est avérée nécessaire, le 22 avril, pour obtenir l'accord de tous.

## Bretagne



La région Bretagne, avec près de 800 demandes reçues à fin juillet, fait partie des régions pour lesquelles l'activité de la médiation est supérieure à la densité du tissu économique. Les secteurs les plus concernés sont le commerce, l'hôtellerie-restauration (16% des dossiers bretons) et le bâtiment, ce qui se traduit par un effectif moyen faible - moins de 8 salariés. Les dossiers reçus se sont avérés souvent compliqués en raison de relations déjà dégradées entre les entreprises et leurs banques, résultant de difficultés antérieures. La demande de médiation résulte le plus souvent d'un refus de

financement supplémentaire ou d'une suppression d'encours. Les difficultés liées à la réduction des encours garantis par les assureurs crédit ont été très souvent citées mais elles ont rarement donné lieu à une saisine du médiateur. Les difficultés sectorielles (notamment dans l'agriculture) n'ont pas encore débouché sur des médiations.

L'implication des équipes de médiateurs départementaux a bien été relayée par les établissements de crédit qui ont mis en place une organisation assurant réactivité et continuité de la procédure. Les réseaux (experts comptables, Tiers de Confiance,

Oséo) mobilisés par les médiateurs, font preuve de réactivité et contribuent à l'efficacité du dispositif. La Bretagne connaît en effet un taux de succès supérieur à la moyenne nationale malgré d'importantes disparités selon les départements.



Eric LE BELL // Vannes  
Jean GIBIER // Vannes  
Nathalie MANACH // Vannes  
Raoul POULIQUEN // Vannes

## “ Cas concret

Une entreprise de l'industrie agro-alimentaire de 200 salariés, reprise il y a quatre ans à la suite d'un redressement judiciaire, a connu des difficultés liées à de nombreux éléments cachés aux repreneurs. Un de ses banquiers a par exemple brutalement coupé sa ligne de trésorerie début décembre 2008. Une réunion de médiation s'est tenue à la mi-décembre avec l'ensemble des banquiers et Oséo. Elle a permis un abandon de créances accepté par tous les banquiers, excepté celui à l'origine de la suppression de la ligne de court terme. Le correspondant de ce réseau pour la médiation bancaire, contacté de manière bilatérale après la réunion par le médiateur départemental, est revenu sur ce refus après avoir entendu les informations recueillies lors de la réunion et constaté l'accord des autres partenaires financiers de l'entreprise. Il a accepté de reconduire la ligne de trésorerie.

## Centre



La mobilisation des différents acteurs en région Centre a été forte et rapide, aboutissant à un travail en réseau qui est devenu très efficace. La coordination avec les services préfectoraux et ceux des trésoreries générales a été

particulièrement efficiente, tout comme a été réelle la mobilisation des Tiers de Confiance aux côtés des entreprises, en particulier pour les chambres de commerce et d'industrie. Dans un premier temps assez prudentes, les banques sont depuis plusieurs mois des partenaires résolument attachés à résoudre les difficultés conjoncturelles des entreprises : 64% dossiers sont clos positivement avec les établissements financiers contre 59% avec les assureurs crédit et 38% seulement avec les sociétés d'affacturage.

Fortement industrielle, la région Centre a très vite ressenti les effets de la crise. Après le pic du 1<sup>er</sup> trimestre, le rythme des dépôts de dossiers s'est

stabilisé depuis lors autour d'une soixantaine par mois. Depuis le lancement du dispositif, 473 entreprises ont été acceptées en médiation. Dans 81% des cas, il s'agit de TPE de moins de 11 salariés, opérant dans les secteurs du commerce (24%), du bâtiment (22%) et de l'industrie (14%), confrontées à des refus de crédit (83%) et impliquant les réseaux mutualistes régionaux (72%), pour des montants faibles (61% pour moins de 50 000 euros et 75% pour moins de 100 000 euros). 65% des dossiers traités ont été clôturés avec succès, permettant de mobiliser des financements à hauteur de 40 millions d'euros et de préserver près de 2 900 emplois.



Laurent RAISON // Chartres  
Gérard MORTON // Blois  
Stéphane LATOUCHE // Bourges  
Dominique BERTRAND // Tours  
Maryse DAIM // Orléans

## “ Cas concret

Une entreprise de sous-traitance automobile (60% de son activité), installée à Malesherbes (45), a subi dès la fin de 2008 l'impact direct de la crise. Très vite elle a engagé une restructuration interne, mais la pérennité de l'entreprise passait aussi par un accompagnement financier pour parer aux difficultés de trésorerie. La médiation a nécessité plusieurs réunions et a abouti, à la demande de la profession bancaire, à l'homologation d'un protocole de conciliation. Toutes les parties se sont largement engagées dans le processus : les dirigeants et les associés, qui ont apporté des fonds en compte-courant, l'État, à travers un étalement des créances fiscales, les banques, qui ont procuré de l'argent frais bénéficiant de la garantie spécifique à la new money, et Oséo par sa contre-garantie. Au total, ce sont 24 emplois qui ont été maintenus dans l'entreprise.

# Champagne-Ardenne



La Médiation du crédit a reçu environ 400 dossiers depuis l'automne 2008, parmi lesquels les Ardennes et la Haute-Marne, profondément touchées par la crise, apparaissent surreprésentées. La mobilisation et la coordination des acteurs a été forte et rapide, avec des résultats parfois contrastés. La situation de quelques grandes entreprises, souvent fortement obérée dès avant le déclenchement de la crise d'une part, et le grand nombre de très petites affaires, très fragiles parce que sous-capitalisées

d'autre part, expliquent largement un taux de succès inférieur à la moyenne nationale.

Cela ne reflète pourtant ni l'énergie dépensée par les médiateurs départementaux et leurs équipes, ni l'engagement des partenaires, notamment banquiers, ni l'exceptionnelle coordination qui s'est instaurée entre les préfectures, les trésoreries générales et les succursales de la Banque de France, au profit d'un dispositif reconnu et apprécié dans la région.



Jean-Michel DESCAMPS // Reims  
Edwige DESACHY // Reims  
Line MARTEL // Reims  
Joëlle ESTIVALET // Reims  
Alain DEBIASI // Reims

## “ Cas concret

Un des leaders mondiaux des alliages cuivreux spéciaux a développé des procédés de fabrication très appréciés dans l'aéronautique, la construction navale, l'automobile, le nucléaire ou le ferroviaire. L'effondrement de la demande de produits intermédiaires fin 2008 a aggravé des difficultés liées notamment à la volatilité du prix du cuivre et des taux de change, ainsi qu'à la concurrence étrangère. Les efforts conjugués du management, qui a effectué une réduction drastique des dépenses, et des pouvoirs publics, fortement impliqués en faveur d'une entreprise exemplaire, ont évité une crise plus grave. Le recours à la médiation du crédit a débouché sur une issue positive en juillet. Par ailleurs, la plate-forme d'orientation et de financement est saisie du dossier pour favoriser un éventuel renforcement des fonds propres afin d'accélérer le développement de l'entreprise.

## Corse



La région Corse a été assez peu concernée par le dispositif de médiation du crédit. D'une part en



Emmanuel ROSSIGNOL // Bastia  
Philippe CASTIGLIONE // Bastia  
Jean-Pascal PREVET // Ajaccio  
Dominique MARTINET // Ajaccio

raison du nombre assez faible de dossiers déposés (50 depuis l'entrée en vigueur de la procédure), d'autre part parce qu'elle a concerné presque exclusivement des TPE, pour des encours de crédit souvent très modestes.

Cette situation n'est pas étonnante, les entreprises régionales sont généralement peu endettées et le tissu économique est essentiellement constitué d'entreprises du secteur du tourisme ou du BTP de petite dimension. En revanche, les demandes de médiation ont parfois concerné des

entreprises dont la situation était très obérée et ne laissait que peu d'espoir d'aboutissement (interdictions bancaires, plans de continuation non respectés, dossiers en contentieux...).

Les relations avec les banquiers ont été plutôt satisfaisantes, le taux de succès en médiation s'élevant à 63%. En revanche, les délais de traitement des dossiers paraissent souvent longs, particulièrement s'ils sont mis en perspective avec le faible montant nominal des crédits sollicités.

## “ Cas concret

Une affaire personnelle de 9 salariés, en croissance et affichant une bonne rentabilité a provoqué la méfiance du banquier qui la finançait du fait de prélèvements importants. Celui-ci dénonçait deux lignes de découvert et d'escompte fin 2008, mettant en péril la société. En fait, le dirigeant finançait par ces prélèvements, sans en avoir avisé son banquier, la recherche sur une nouvelle activité en Corse : la construction navale à travers un projet de construction de fishing boats en matériaux composites, pour lequel l'entrepreneur avait obtenu des financements d'Oséo et de la région. La médiation a porté sur la transformation de deux crédits de court terme en un crédit de moyen terme adossé à Oséo. Une longue négociation et la présentation d'éléments nouveaux – bilan, prévisionnel – ont débouché sur l'accord de BNP Paribas, Oséo soutenant le projet depuis le début.

# Franche-Comté



Région marquée par le poids prépondérant de la construction automobile, la Franche-Comté est entrée très rapidement dans la crise avec un ralentissement brutal de l'activité à l'automne 2008. Les difficultés se sont propagées immédiatement à l'ensemble des réseaux de sous-traitance, particulièrement denses dans le Doubs et le Jura ; la forte présence des entreprises industrielles au sein de la Médiation du crédit, à 23% des 400 dossiers déposés dans la région contre 13% pour la France métropolitaine, est

donc logique. Elle concerne en priorité de toutes petites entreprises dont la situation financière était déjà délicate avant même le déclenchement de la crise, et dont les difficultés de trésorerie ont été immédiatement aggravées par une insuffisance de rentabilité. Dans ce contexte, les refus d'extension de lignes de financement à court terme étaient souvent observés. Les banques ont collaboré efficacement au travail de médiation dont l'utilité a très vite été soulignée par les banquiers eux-mêmes.

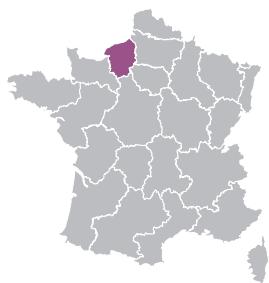


Serge DELOYE // Besançon  
Jean-Marc BOUET // Lons-le-Saunier  
Patrick BERNARD // Besançon  
Jean-Marie SCHEFFER // Belfort  
Jacques BOUTET // Vesoul

## “ Cas concret

Entreprise spécialisée dans l'usinage de pièces de précision pour l'automobile, une PME familiale emploie environ 400 personnes. Elle réalise, en 2007-2008, un programme ambitieux d'investissements lié à des contrats signés avec de nouveaux clients en Allemagne et aux États-Unis. Le développement du chiffre d'affaires attendu s'est cependant avéré beaucoup plus lent que prévu, du fait des difficultés rencontrées par les constructeurs automobiles et les équipementiers. Le contexte conjoncturel soudain moins favorable amène, fin 2008, les crédits-bailleurs à refuser de financer les investissements en cours, laissant l'entreprise avec un besoin à couvrir. La mise en place d'un moratoire des dettes existantes, y compris auprès des créanciers publics, ainsi que l'octroi, par le pool bancaire, d'un financement supplémentaire de trésorerie a été négocié par le médiateur du crédit avec l'appui d'Oséo pour une contre-garantie de 90%.

## Haute-Normandie



Antoine DUHAMEL // Evreux  
Céline DUVAL // Evreux  
Philippe PREVOST // Evreux

Au 16 août 2009, la région avait enregistré 330 demandes de médiation du crédit, dont 75% ont été déclarées éligibles.

Lors de la mise en place de la procédure, l'exercice de la médiation n'a pas bénéficié d'un accueil unanime, comme en a témoigné le faible taux de succès.

Les mois passant, la Médiation du crédit est entrée dans les mœurs, à force d'instruction de dossiers, mais aussi d'actions de sensibilisation intensives des organes régionaux de décision des établissements financiers, qui ont été amenés à recadrer leurs collaborateurs ou à modifier les

circuits de décision. La création de CAP+ et l'action renforcée d'Oséo ont également constitué des éléments décisifs dans l'amélioration du taux de succès, qui atteint désormais 71%.

L'exercice de la médiation a été l'occasion de travailler plus collectivement en renforçant les liens avec les établissements financiers, les assureurs-crédit, les créanciers publics, Oséo et Siagi, les Tiers de Confiance de la Médiation (TCM), les tribunaux de commerce et les mandataires judiciaires.

Une autre façon de travailler ensemble s'est dessinée qui semble être définitivement installée.

## “ Cas concret

Une entreprise de décor sur verre par marquage à chaud et sérigraphie emploie 120 personnes. La dirigeante préside un groupement de 65 entreprises de la vallée de la Bresle - soit 6 000 emplois - qui couvre 85% du marché mondial du flaconnage de luxe destiné à la parfumerie. En position de sous-traitant des verriers, l'entreprise a pris de plein fouet l'effet de la baisse des ventes des parfumeurs, conjuguée à un déstockage massif et à un rapatriement de la sous-traitance, enregistrant une baisse de 40 % de l'activité. Un licenciement de 50 personnes a été rapidement décidé, pesant lourd sur la trésorerie déjà obérée par la chute d'activité. Une demande de prêt de restructuration a été formulée, refusée par les banquiers en raison des lourdes pertes et de la disparition des fonds propres. La négociation se bloquant, une réunion de médiation a été organisée. Finalement, le discours énergique de la dirigeante, l'amorce d'une reprise d'activité et l'exposé des mesures de réduction des structures et des coûts ont permis d'aboutir à un prêt à moyen terme garanti à 60% par Oséo. Une aide de la Région devrait également être débloquée.



Les douze unités de la région Île-de-France ont reçu depuis le début de la procédure plus de 60 dossiers de médiation par semaine. Si plus de 90% de dossiers concernaient des entreprises de taille modeste pour des encours de crédit inférieurs à 50 000 euros, les médiateurs ont traité des dossiers de très grandes entreprises employant plusieurs centaines, voire plusieurs milliers d'employés, qui ont nécessité parfois plusieurs réunions avec de nombreux représentants de la profession bancaire.

Compte tenu de la structure du tissu économique, plus de la moitié des dossiers proviennent du secteur des services, plus d'un quart du commerce, l'industrie et le BTP représentant environ chacun 10% des dossiers. Moins de 10% des dossiers ont été déposés en raison de difficultés avec les sociétés d'assurance-crédit.

Les dossiers ont été traités dans un délai moyen inférieur à un mois.

Grâce à l'appui d'Oséo, et de la Région Île-de-France qui a pris des mesures

de soutien aux fonds de garantie, le taux de succès des dossiers s'est établi à 63%, niveau comparable à la moyenne nationale.



Romain PRIOUL // Paris  
Bruno FONTIER // Paris  
Hervé MATTEI // Paris  
Vanessa DOUCINET // Paris  
Sébastien REYMONDIE // Paris

## “ Cas concret

Le dirigeant d'une entreprise de mode :

«Déjà actionnaires de deux marques de mode, nous avons racheté une enseigne le 6 février 2009, alors que sa fondatrice allait décéder et que sa société était en situation de faillite technique. La banque historique de cette marque, malgré notre excellent track-record, n'a pas voulu nous suivre dans la reprise et le retournement de cette marque et a coupé les lignes de crédit documentaire, conduisant ainsi notre société et ses salariés sur le chemin de la liquidation.

Nous avons donc fait appel au médiateur du crédit dès le mois d'avril afin de faire valoir notre sérieux et nos résultats sur nos deux autres marques, et de trouver une certaine flexibilité bancaire. Sous quelques jours à peine, la médiateuse nous a contactés afin de mieux comprendre notre problématique et a écrit à notre banque, sans succès. Voyant la situation se scléroser, elle a pris l'initiative d'organiser rapidement une réunion tripartite dans les bureaux de la Banque de France du boulevard Raspail, réunion tendue mais constructive, grâce aux interventions actives de la médiateuse pour trouver une solution. Afin de bien préparer cette réunion, et compte tenu de sa connaissance poussée des mécanismes de décision dans les banques, celle-ci nous avait guidés dans l'élaboration des différents éléments chiffrés à même de mieux quantifier notre plan d'action et ainsi de rassurer notre banque. Lors de cette réunion, la médiateuse nous a enjoins à exprimer clairement à la fois la réalité des faits et notre ressenti et a proposé au bout de trois heures un compromis acceptable pour les 2 parties et fortement soutenu vis-à-vis de notre banque par le médiateur du crédit. Quelques jours plus tard, notre médiateuse nous a appelés pour nous prévenir que notre banque nous confirmerait sous peu son accord sur ce compromis (remise en place de lignes de crédit revues à la baisse) et s'est assurée que cette solution nous convenait. À trois reprises par la suite, elle nous a rappelés pour s'assurer que tout était en ordre.

Pour nous, le médiateur du crédit a su montrer une réactivité et une efficacité exemplaires, faisant preuve d'une exigence certaine, mais aussi d'une grande compréhension de la situation très compliquée dans laquelle notre société essayait de survivre.»

# Languedoc-Roussillon



Anticipant la promulgation des textes officiels, le cadre opérationnel de la médiation s'est mis en place en Languedoc-Roussillon le 28 octobre 2008 sous l'impulsion des préfectures. Très rapidement des contacts constructifs



// 1<sup>er</sup> rang  
Mariette ROCOCHE // Carcassonne  
Suzanne FIGUERAS // Mende  
Michèle BROGI // Montpellier  
Evelyne ROCHE // Montpellier

// 2<sup>e</sup> rang  
Christian FANKHAUSER // Béziers  
Frédéric CABARROU // Montpellier  
Laurent MARY // Perpignan  
Yves MICARD // Nîmes  
Bernard RAMETTE // Montpellier  
Francis BENET // Montpellier  
Gilles JEANJEAN // Montpellier

et fructueux se sont développés entre les trésoreries générales, les syndicats professionnels, les chambres consulaires et les réseaux bancaires, permettant à tous ces acteurs de trouver des solutions aux problèmes engendrés par la crise économique et monétaire avec l'appui, unanimement apprécié, des médiateurs. Quelques tensions préexistantes ont pu, très vite, être apaisées et l'ensemble travaille collectivement et efficacement à construire un meilleur avenir pour les entreprises de la région. Dès les premiers jours de novembre 2008, de nombreux dossiers ont été déposés concernant pour une large part des TPE, surtout dans le secteur des services et le bâtiment. Le recours à la

médiation a été important au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, atteignant son pic en février, les demandeurs pâtissant essentiellement de ruptures ou de refus de lignes de crédit court terme. Après quelques mises au point réalisées principalement auprès de la FBF, les banquiers et assureurs-crédit ont répondu souvent favorablement aux sollicitations des équipes animées par les directeurs départementaux de la Banque de France. Pour les affaires les plus complexes, l'engagement de l'État à travers les CCSF et les Codefi et la participation active d'Oséo ont permis la résolution de nombreuses difficultés. Au total, sur plus de 800 dossiers déposés, près de 62% ont trouvé une issue positive.

## “ Cas concret

Un groupe familial dont le siège social est à Narbonne dans l'Aude a été créé en 1971 et emploie 650 personnes sur le territoire national. Leader français sur le marché de la vente de véhicules de loisirs et d'accessoires, le groupe a connu plusieurs années de forte croissance avant de rencontrer, début 2008, des difficultés dues au retournement de marché lié à la crise. Après une dénonciation de quelques lignes bancaires, un effet « domino » s'est produit sur l'ensemble des partenaires financiers du groupe. Sur ce dossier, la médiation a travaillé en réseau, au plan local, régional puis pilotée par l'équipe nationale, en coordination avec les autres services de l'État : la CCSF a accordé un étalement des remboursements et un audit sera diligenté par le Codefi, dans le cadre d'un protocole d'accord homologué par le tribunal de commerce. Ces actions rétablissent et assurent le financement du groupe pour les 18 prochains mois. La Médiation du crédit a ainsi permis de conforter l'activité de l'un des principaux employeurs de l'Aude.

## Limousin



Dès la mise en place du dispositif de médiation du crédit, le rythme des saisines a été soutenu en Limousin ; toutefois, un léger essoufflement a été constaté au premier trimestre 2009. Globalement, la région présente une activité de médiation supérieure à la densité du tissu économique. Le commerce, excepté en Corrèze, constitue la principale activité touchée, tandis que les entreprises du bâtiment sont également nombreuses à se tourner vers les médiateurs. Reflétant bien le tissu économique régional, ce sont,

dans une grande majorité, de très petites entreprises qui demandent un accompagnement en raison d'un problème de refus de crédit très souvent destiné à détendre leur trésorerie. Une collaboration constructive des banques de la place, une forte mobilisation d'Oséo et un appui des services financiers de l'État, notamment à travers les étalements de dettes accordés par la CCSF, permettent, pour les 235 dossiers déposés depuis novembre 2008, de trouver une issue positive dans plus de deux tiers des cas.



Jean-Paul BILLY // *Tulle*  
Jeanine ROGHE // *Limoges*

## “ Cas concret

Lors d'une conférence de presse le 21 janvier 2009, en présence du préfet de région, le dirigeant d'une entreprise de miroiterie qui emploie 120 personnes a loué le travail accompli par la médiation. Ce fut le premier dossier traité par la Haute-Vienne. Ce dirigeant avait fait part au Président de la République de ses difficultés à obtenir des financements. René Ricol, à peine installé, avait été saisi de ce dossier qu'il nous avait transmis le 10 novembre 2008. Cinq banques et trois assureurs-crédit étaient concernés. Deux réunions (établissements financiers, TPG, Oséo) et deux mois de délais ont été nécessaires pour apporter une issue positive à ce dossier. Le dirigeant de l'entreprise a conclu, en guise de recette pour une médiation réussie : « prendre l'initiative rapidement, avec loyauté et transparence envers les parties concernées, avoir des dossiers complets, rapides et... des nerfs d'acier ».

## Lorraine



La Médiation du crédit a été très vite connue des chefs d'entreprise du fait des actions de communication menées en liaison avec les pouvoirs publics



Bernard CHAVE // Nancy  
Chantal FERNANDEZ // Nancy  
Valérie CORRADI // Nancy

et les organismes professionnels. Si le nombre de dossiers reçus varie suivant les départements, la saisine trouve son origine (plus de 90% des cas) dans des difficultés de financement bancaire (lignes de découvert, besoins en fonds de roulement..), dans un contexte, pour des entreprises souvent fragiles, de contraction de l'activité et de dégradation de la situation financière. Compte tenu de la structure du tissu économique, l'industrie est plus présente que dans l'échantillon national. Les PME (8% des dossiers) relèvent fréquemment du secteur automobile et appartiennent à des groupes, souvent étrangers, en plus mauvaise posture. Les déséquilibres structurels

(manque de fonds propres et de rentabilité...), venant s'ajouter aux difficultés conjoncturelles, nécessitent une mobilisation très large des partenaires financiers (Banque de France, trésoreries générales, banques, Oséo...).

Les banques demeurent très ouvertes à la négociation, sauf pour les contentieux anciens (antérieurs à la crise), mais veillent à ne pas financer des impayés ou des pertes potentielles. Elles souhaitent obtenir une totale transparence de la part du chef d'entreprise, ce qui justifie de fréquents tours de table avec les partenaires financiers. En définitive, le taux régional de succès est proche des 70% pour les 550 dossiers déposés depuis l'origine.

## “ Cas concret

Une entreprise de négoce de matériaux employant une cinquantaine de salariés et réalisant un chiffre d'affaires d'environ 13 millions d'euros a été confrontée, fin mai, au problème suivant : un organisme d'assurance-crédit a, sans explication, retiré à l'ensemble de ses fournisseurs les garanties accordées jusque-là, soit 850 000 euros. Les partenaires commerciaux exigeant alors un paiement comptant, l'entreprise a immédiatement saisi le médiateur du crédit pour trouver une solution à ses problèmes de trésorerie. L'organisme d'assurance-crédit a réagi très rapidement en proposant un entretien dans un délai très court (10 jours) et a rétabli, à travers le dispositif CAP+, une couverture partielle chez les fournisseurs. Les banquiers, informés de la démarche, ont continué à soutenir l'entreprise en maintenant leurs lignes durant la phase de négociation. Le dirigeant a exprimé le 15 juin sa satisfaction quant aux résultats obtenus suite à la mise en œuvre de la médiation départementale.

# Midi-Pyrénées



Forte d'une équipe de 9 médiateurs, la Médiation du crédit Midi-Pyrénées a optimisé son action par une forte coordination de ses équipes, des partenariats réussis avec de nombreux institutionnels et avec les Tiers de Confiance de la Médiation ; la mobilisation collective a permis d'accompagner dans des délais très courts (inférieurs à deux mois en moyenne) quelques 750 entreprises en difficulté de financement.

Les secteurs dominants du tissu économique (immobilier, sous-traitance automobile, textile, sous-traitance aéronautique), certains bassins d'emploi (Pays d'Olmes dans l'Ariège, Tarn-sud, sud-Aveyron) ont été particulièrement concernés par le dispositif,

parfois pour des dossiers d'importance nécessitant une co-instruction active avec la médiation nationale.

À l'instigation de la médiation régionale et avec le soutien des instances locales de la FBF, les résultats des différents réseaux bancaires sont diffusés en toute transparence, créant une saine émulation pour un traitement plus efficient des dossiers et des progrès croissants dans les taux de succès observés.

La mobilisation des partenaires de haut de bilan, dès janvier 2009 en raison des besoins de fonds propres détectés, s'est également avérée très porteuse. En définitive, un intense travail en

réseau, au service des entreprises et de l'emploi, a fédéré les acteurs économiques et financiers sur le territoire.



Gilles MORIN // Tarbes  
Nathalie BRUEL // Rodez  
Christian BURBA // Auch  
Michel FRANCOIS // Cahors  
Chantal BOUCHER // Toulouse  
Jean-Michel ESCURE // Foix  
Claire CAVAILLES // Montauban  
Guilhem BLANCHIN // Toulouse  
Jacques BONHOURE // Albi

## “ Cas concret

Une société innovante dans le traitement des eaux s'est heurtée fin 2008, en dépit d'un bon carnet de commandes, à deux refus bancaires pour le financement de sa croissance. L'action du médiateur a permis d'obtenir courant février 2009, avec l'appui d'Oséo :

- > la confirmation de l'intention d'un banquier pour 500 000 euros ;
- > l'entrée en relation avec un second partenaire pour 500 000 euros.

Courant juin, le médiateur régional est intervenu auprès des banques concernées pour lever les blocages techniques et assurer la mise en place effective des fonds.

Le PDG s'exprime en ces termes : « Mon entreprise est basée en banlieue toulousaine, créée en janvier 2008 avec aujourd'hui une vingtaine d'emplois et trois brevets internationaux déposés. Dans le cadre de notre activité de conception et de construction d'usines de traitement des eaux, nous avons dû faire face à un déficit de trésorerie ponctuel. Après avoir obtenu de nombreux refus, nous avons fait appel à la Médiation du crédit. Plus de six mois de négociation ont été nécessaires pour obtenir les financements bancaires dont nous avions besoin pour poursuivre notre activité. Sans l'aide de la Banque de France, sans son obstination à voir notre dossier aboutir, nous n'aurions pas obtenu notre prêt pour pouvoir maintenir nos emplois. »

# Nord-Pas-de-Calais



## // 1<sup>er</sup> rang

Jean-Yves PELTIER // Lille  
Christophe DUTILLEUL // Valenciennes  
Maurice WONNER // Lille  
Gérard BRIENNE // Valenciennes  
Andrée DEWAELLE // Lille  
Olivier LOCQUET // Lille

## // 2<sup>er</sup> rang

Jean-Luc DECAMP // Lille  
Claude RIVAT // Arras  
Françoise WHEATLEY // Boulogne-sur-Mer  
Dominique PAILLERET // Dunkerque

## // 3<sup>er</sup> rang

Sandrine MARRIEN // Lille  
Gilles DUQUENOIS // Arras  
Bruno PAGNIEZ // Boulogne-sur-Mer  
Patrick MARZEC // Boulogne-sur-Mer  
Xavier DEBARNOT // Lille  
Alain GERBIER // Arras

La médiation dans la région Nord-Pas-de-Calais a porté sur plus de 648 dossiers dont 557 ont été déclarés recevables pour un encours de plus de 75 millions d'euros. Les entreprises dont les dossiers ont été clôturés avec une issue positive employaient au total plus de 4 700 personnes. Le profil des dossiers est très divers, avec une forte majorité de TPE (83%). En léger retrait sur celui constaté au plan national, le taux de réussite constaté s'explique en partie par la mobilisation très active des Tiers de Confiance et par un engagement assez volontariste

des banques dans l'économie régionale. Ainsi, nombre de dossiers trouvent des solutions en amont de la médiation, qui traite de ce fait les cas les plus difficiles ou les plus obérés.

L'efficacité directe et indirecte du dispositif et son impact positif sur le tissu régional sont régulièrement soulignés dans les différentes instances de suivi ou de concertation. Ils se mesurent notamment par le montant des financements obtenus ou maintenus et le nombre d'emplois sauvagardés.



## Cas concret

Une des plus anciennes marques de jouets au monde compte plus d'une centaine de salariés dont 85 en France, principalement dans son usine de Calais, ouverte en 1959. Elle réalise 57% de son chiffre d'affaires à l'export. Après le retrait d'un de ses principaux banquiers, l'entreprise a été confrontée à des difficultés de trésorerie, sans parvenir à trouver des financements de substitution. Alerté en décembre 2008, le sous-préfet de Calais l'oriente alors vers le médiateur départemental. Une collaboration immédiate s'instaure entre celui-ci et le médiateur des Hauts-de-Seine, siège de l'entreprise, les banquiers étant répartis entre l'Île-de-France et le Nord-Pas-de-Calais. En janvier, deux réunions à Arras et Nanterre permettent de préciser les besoins avec les dirigeants et un accord est obtenu de la Commission des Chefs de Service Financiers des Hauts-de-Seine. La médiation nationale désigne un médiateur délégué qui intervient au niveau national des banques et travaille en synergie avec les médiateurs d'Arras et Nanterre. Puis, à Lille le 19 mars, René Ricol rencontre les dirigeants et fait revenir une banque d'Île-de-France qui s'était désengagée brutalement. Le 3 avril, une réunion associant l'entreprise, Oséo Nord, CDC Nord, Région, Communauté d'agglomération de Calais et médiateur d'Arras permet de confirmer le soutien sans faille d'Oséo, d'obtenir l'appui de collectivités territoriales et d'aboutir à la reconstitution d'un pool bancaire et à la mise en place des financements. Parallèlement, les fonds propres sont renforcés sous l'égide de la CDC et avec Finorpa. Les dirigeants confirment à cette occasion le maintien de leur usine à Calais et leur stratégie de développement par l'innovation.

# Pays de la Loire



Dans les Pays de la Loire, cinquième région française en termes de population et de richesse produite, tous les secteurs d'activité sont concernés par la médiation du crédit. Au début de la procédure, le commerce et le bâtiment étaient les deux secteurs les plus touchés. À partir du second trimestre 2009, le nombre de dossiers déposés par l'industrie manufacturière progressait. Les entreprises ayant demandé à bénéficier de la procédure sont majoritairement des TPE employant moins de 11 salariés. Récemment, on note l'apparition de dossiers d'entreprises de taille moyenne (de 100 à 250 salariés) qui ont des besoins financiers plus importants

et qui nécessitent l'intervention de plusieurs partenaires financiers, avec l'organisation de tours de table fréquents. Au total, 750 dossiers ont été traités depuis le début de l'opération.

Les éventuelles réserves des établissements bancaires, après une période d'interrogation sur l'opportunité d'une immixtion institutionnelle dans la relation avec la clientèle des entreprises, ont été rapidement levées au vu de la mise en œuvre pragmatique et professionnelle de la médiation.

La pratique de la médiation a sensiblement conforté les relations

de travail avec les différents acteurs institutionnels (services de l'État, chambres consulaires et tribunaux de commerce).



Bernard RAMON // *Le Mans*  
Marie-Hélène BARRERE // *Nantes*  
Serge DELOYE // *Laval*  
Bernard CANTRYN // *La Roche-sur-Yon*  
Gérard LAURENT // *Nantes*  
Philippe SOLER // *Nantes*  
Eric LOBBE // *Angers*  
Hervé JACQUART // *Cholet*  
Régis DEPIENNE // *Nantes*

## “ Cas concrets

Le dirigeant d'une société spécialisée dans la fabrication de menuiserie aluminium, créée en septembre 2006, a été conduit à déposer un dossier de médiation en raison de la forte réduction de la couverture dont bénéficiait l'un de ses principaux fournisseurs dans le cadre d'un contrat d'assurance-crédit. L'intervention du médiateur départemental auprès de la délégation régionale de l'établissement concerné a permis, très rapidement, de reconstituer partiellement les montants garantis. Le dirigeant a notamment mis en avant « l'aspect rassurant pour une entreprise comme la sienne que constitue le dispositif de la médiation ». Il a également apprécié la « vision précise de la situation de terrain » ainsi que « l'implication et l'écoute de ses interlocuteurs ».

Confrontée à des difficultés de trésorerie croissantes consécutives à la baisse conjoncturelle d'activité constatée au cours du second semestre 2008, une entreprise spécialisée dans la fabrication de produits de transformation du bois a fait appel aux services de la médiation début mai 2009 pour obtenir le report d'une partie des dettes de moyen terme associées à la mise en place de lignes de court terme. La tenue d'une réunion des banquiers avec le médiateur départemental, début juin 2009, a permis de dénouer un certain nombre de positions figées chez certains banquiers. Toutes les demandes présentées par l'entreprise ont abouti à la mi-juillet 2009 avec la garantie d'Oséo. La dirigeante, qui est également membre de la CCI, vice-présidente de la filière Atlanbois et de l'Ecole Supérieure du Bois, se félicite de cet accompagnement qui lui a permis de sauvegarder l'emploi dans une filière touchée par le ralentissement économique.

## Picardie



Philippe GABARRA // Amiens  
Guy DE LASSUS SAINT GENIES // Laon  
Etienne THERY // Beauvais  
Jean-Claude DARAS // Compiègne

Marquée par la prépondérance d'entreprises industrielles de petite ou de moyenne taille, la Picardie a fortement subi l'impact de la crise économique et financière. Ses trois départements, et plus particulièrement l'Oise, ont été touchés. La Médiation du crédit a permis de sauvegarder de nombreuses entreprises confrontées à des difficultés conjoncturelles, voire structurelles. La mobilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés a été exemplaire, permettant, parfois dans des situations fortement

compromises, de dégager avec les établissements de crédit des solutions équilibrées et durables.

C'est ainsi que près de 190 entreprises (pour 342 dossiers traités) ont pu poursuivre leur activité, et que plus de 2 200 emplois ont été sauvagardés.

Chaque département a rapidement mis en place des structures souples et réactives autour du préfet, du trésorier-payeur général et des Tiers de Confiance.

## “ Cas concret

Spécialisée dans le découpage-emboutissage, une entreprise de Compiègne emploie 22 personnes. Le dirigeant a contracté un prêt immobilier en 2008, avec, parmi d'autres garanties, le nantissement d'un contrat d'assurance vie. Avec la crise, la trésorerie de l'entreprise s'est tendue et la médiation du crédit est intervenue pour solliciter un prêt à très court terme auprès des banques afin d'assurer les salaires de février. Une réunion de médiation s'est tenue à la Banque le 20 mars 2009, aboutissant à un protocole prévoyant :

- > l'affacturage,
- > la libération du nantissement du contrat d'assurance-vie, permettant de dégager des fonds destinés à reconstituer le capital et de rembourser une partie du prêt, le solde de l'encours étant rééchelonné sur 8 à 14 ans,
- > la restructuration des découverts en crédit à moyen terme garanti à 60% par Oséo.

## Poitou-Charentes



La région se distingue par un recours intense à la médiation en raison d'une sollicitation exceptionnelle en Charente-Maritime : communication active, difficultés de la filière nautique, mauvaises saisons touristiques, entreprises trop récentes... expliquent cet atypisme rochelais, qui ne s'estompe que très légèrement après l'envolée initiale. Au total, ce sont 620 dossiers qui ont été traités depuis novembre 2008.

Les médiateurs départementaux ont très largement contribué à faire connaître le dispositif en participant à de nombreuses réunions d'information.

Partout, la mobilisation des acteurs a été très intense, ce travail en réseau ayant prouvé son efficacité : services de l'État, Oséo, Tiers de Confiance, tribunaux de commerce, FBF... Certains partenaires non prévus à l'origine ont été associés aux réunions hebdomadaires, contribuant ainsi encore plus concrètement à l'avancée des dossiers (77 % des dossiers ont été traités et clos à fin août dans un délai moyen de 2,5 mois).

Les banquiers ont, par leur attitude positive, permis d'atteindre de bons résultats (taux de succès de 68% à fin 2009).



// 1<sup>er</sup> rang  
Pierre CONSTANT // La Rochelle  
Elisabeth TANGUY // Poitiers

// 2<sup>e</sup> rang  
Olivier BRUNEAU // Niort  
Jean-Marie DEMANGE // Angoulême

## “ Cas concrets

Un transporteur demandait une restructuration du financement de son besoin en fonds de roulement dans un contexte de repli conjoncturel de la demande. Les avis divergeaient entre les banquiers. Une réunion des 6 banquiers a permis d'éclaircir la problématique et la présentation des perspectives par le dirigeant a rassuré les plus hésitants. Au final, la nature des lignes initialement demandées a été un peu modifiée et un accord général a pu être obtenu en 7 semaines.

Une entreprise de traitement et de valorisation des sols pollués subissait une expansion trop rapide (chiffre d'affaires décuplé en 2 ans) sans disposer des financements et de l'organisation adaptés, ce qui engendrait des pertes significatives. Face aux refus des banquiers de financer l'achat d'un nouveau site de production en raison de l'absence de fonds propres, le médiateur a obtenu, après 5 mois de négociations, la création d'un pool bancaire formalisé et l'octroi des concours demandés.

## Provence-Alpes-Côte-d'Azur



Bernard GAMEL // Marseille  
Stéphane ALBERT // Marseille  
Rita DI RUSSO // Marseille  
Lionel BRUNET // Marseille  
Michel SEBBAN // Marseille

Roland VIOLA // Marseille  
Sylvain CARRERE-GEE // Marseille  
Bernard BENITEZ // Marseille  
Bernard COTTE // Marseille

La Médiation du crédit a été une remarquable expérience pour les succursales de PACA et a permis aux différents acteurs de la région de mieux percevoir le rôle primordial que jouait la Banque de France dans l'économie. Au cœur du dispositif, en relation permanente avec les établissements bancaires et le monde de l'entreprise, le médiateur départemental a été perçu dans cette période de crise comme un interlocuteur tout à fait incontournable par les autorités politiques et administratives, mais également par les réseaux

financiers, consulaires, patronaux ou les organisations professionnelles.

En dix mois, l'implication des directeurs et de leurs collaborateurs a permis de faire face à plus de 1 200 dossiers déposés dans la région, près de 900 ayant été traités, dont 600 avec une issue favorable. Le professionnalisme et la compétence des équipes ont été unanimement reconnus dans tous les départements et leur action est maintenant totalement acceptée, même dans les cas difficiles.

## “ Cas concret

Une entreprise exerce une activité de grossiste en produits alimentaires bio, produits frais (fruits et légumes) et produits secs. C'est une entreprise importante sur ce créneau, la cinquième plate-forme bio en France, en forte croissance, qui emploie 75 personnes. Elle traite environ 200 palettes par jour, 7 000 articles et approvisionne 800 clients. Son dirigeant a saisi la médiation en janvier 2009 suite à une impossibilité de boucler le financement de son nouveau dépôt (7 000 m<sup>2</sup> sur 2 ha de terrain) alors même que les travaux sont engagés et le bail des anciens locaux résilié. Oséo et un des banquiers maintiennent leur accord mais les autres banques sollicitées refusent. L'enjeu était donc de trouver un 3ème banquier ne connaissant pas l'entreprise mais acceptant d'étudier le dossier en négociant également la poursuite des travaux avec le constructeur non réglé de ses acomptes. Trois banques ont été sollicitées pour étudier un crédit-bail avec comme contrainte de répondre en 2 semaines. Après de multiples négociations, une nouvelle banque donne son accord mi-février, permettant de boucler le financement. Le bâtiment sera livré fin 2009. Il sera naturellement de haute qualité environnementale (HQE) et produira 840 000 KWH/an grâce aux panneaux photovoltaïques installés sur le toit (3,5 fois la consommation de l'entreprise). Une construction donc écologique voulue par le dirigeant, militant convaincu, mais dont « l'aventure » risquait fort d'être compromise.

# Rhône-Alpes



Région industrielle tournée vers l'export, Rhône-Alpes a été particulièrement touchée par la crise, mais, riche d'un puissant réseau régional de banques rompues à l'accompagnement des entreprises, les difficultés ont souvent pu être prévenues à temps. Dans ce contexte, la Médiation du crédit a rapidement trouvé sa place. Son réseau de correspondants dans les banques a pris des mesures concrètes, chaque refus de crédit faisant en particulier l'objet d'une révision avant de devenir définitif, et un accord de bonnes pratiques est en voie de finalisation. Le comité d'orientation pour la recherche de fonds propres a été

en outre un des premiers créés en France avec Oséo et la CDC. À cet égard, si, comme ailleurs, les entreprises ayant eu recours à la médiation sont majoritairement de petite taille, un nombre significatif de groupes importants, confrontés à des besoins de consolidation de leur financement ou à des difficultés d'assurance-crédit, a bénéficié du dispositif, avec souvent le concours de la direction régionale des finances publiques ou des préfectures, très attentifs à la situation de l'emploi.

En Rhône - Alpes, 1 247 dossiers ont été traités avec un taux de succès de 63%.



Patricia BISCARRAT // Lyon  
François GAUDICHET // Lyon  
Hélène TANGUY // Lyon  
Christine LEYCKAM // Lyon  
Olivier HERTRICH // Lyon

## “ Cas concret

Fin 2008, un leader français de matériel de sport et de loisirs, face à la baisse des résultats, la hausse du besoin en fonds de roulement et la rupture d'un covenant bancaire sur sa dette à long et moyen terme, s'est trouvé dans l'impérieuse obligation de conforter son financement à court terme tout en négociant le maintien de ses financements à long et moyen terme devenus exigibles. Malgré la réalisation d'audits stratégiques et financiers favorables, les négociations bancaires se sont tendues et le recours à la médiation du crédit est apparu indispensable pour rétablir les relations. Le médiateur local et la médiation nationale ont alors accompagné l'entreprise, avec un mandataire ad hoc, durant 2 mois de négociation à un rythme d'une réunion tous les dix jours. Fin mars, un accord a été conclu sur un financement à court terme à 16 mois et sur la confirmation du financement à long et moyen terme avec, parallèlement, un programme de cessions d'actifs et une augmentation de capital garantie par la Caisse des Dépôts et Consignations, désormais actionnaire à hauteur de 14%. L'entreprise a su réagir rapidement face à la crise et ses fondamentaux sont maintenant rétablis.

# Outre-Mer



## // Médiation du crédit de la Guadeloupe

Steve LUREL  
Yvan EUGENIE  
Harry BEVIS  
Luc LE CABELLEC  
Mikaël THOMIAS  
Henry NAGAPIN  
Claudy ALIE  
Sylvine NEMORIN  
Nathalie FORBIN  
Alexandre KALIL  
Charles APANON

## // Médiation du crédit à la Réunion

Véronique BIDOIS  
Yann CARON  
Carole LEPELIER  
Nicole GRONDIN

## // Médiation du crédit à la Martinique

Nadine VADO  
Philippe LACOGNATA  
Annick OLINY  
Sandra LEGARES  
Laurent FAKHOURY

Le dispositif de la médiation du crédit a été opérationnel dans l'ensemble des onze géographies de l'outre-mer dès novembre 2008, comme en métropole et selon les mêmes principes :

- > À deux exceptions marginales près, la totalité des établissements bancaires et financiers installés dans les départements et collectivités d'outre-mer appartient aux grands réseaux bancaires nationaux, signataires de conventions avec l'État ;
- > Les directeurs de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (lédom) et de l'Institut d'émission d'outre-mer (léom) ont été désignés comme médiateurs départementaux et territoriaux du crédit, à l'instar de leurs homologues de la Banque de France en métropole ;
- > La gamme des garanties et produits de financement Oséo est accessible outre-mer via le réseau de l'Agence française de développement ;
- > Tous les territoires bénéficient également du dispositif associé des Tiers de Confiance de la Médiation (TCM) ;
- > Le dépôt d'un dossier est effectué sur la plate-forme informatique nationale accessible par Internet.

Depuis la mise en place du dispositif, 380 dossiers ont été déposés outre-mer, dont plus de 63 % ont été jugés éligibles à la procédure (soit 255 dossiers pour un encours global de 100 millions d'euros). La Réunion concentre près de la moitié des dossiers, suivie de la Martinique (21%) et de la Guadeloupe (16%). L'activité est moindre en Guyane, à Mayotte et dans les Collectivités d'Outre-Mer (COM) du Pacifique (moins de 15% des dossiers déposés). Deux tiers des 160 dossiers traités au 30 septembre 2009 ont connu une issue positive, pour un encours s'élevant à 70 millions d'euros - dont plus des trois quarts sont concentrés sur 4 dossiers (deux à la Réunion, un en Guadeloupe et un en Polynésie française) - et impliquant 5 700 emplois préservés. La comparaison des chiffres avec la métropole reste difficile, compte tenu des particularités des économies ultramarines et de leur tissu économique (moteurs de croissance différenciés, prépondérance économique de groupes d'entreprises aux côtés de très petites entreprises, gammes de produits bancaires moins étoffées, etc.). Le démarrage de la médiation a été fortement perturbé pendant les premiers

mois de l'année, en raison du mouvement social aux Antilles en février/mars 2009. En outre, le nombre de dossiers déposés a été plus faible qu'en métropole sur les premiers mois en raison d'un effet retard dans la diffusion de la crise économique mondiale.

L'équipe nationale de René Ricol a contribué à la promotion du dispositif auprès des opérateurs locaux et des chefs d'entreprises à l'occasion de deux déplacements, en avril aux Antilles et en juin à l'île de La Réunion. Elle a pu ainsi mesurer certaines des singularités de l'environnement économique et social des géographies ultramarines. Ainsi, la mise en œuvre de la médiation comporte des spécificités liées :

> À la taille et à la structure financière des entreprises. Les dossiers portent essentiellement sur des TPE et PME souffrant d'une insuffisance structurelle de fonds propres mise en exergue par la baisse conjoncturelle du volume d'affaires. Les chefs d'entreprise, notamment ceux possédant des groupes d'entreprise, sont peu enclins à ouvrir leur capital à des partenaires financiers ;

> À l'éloignement géographique qui ne facilite pas le contact avec les assureurs-crédit ou les fournisseurs (crédit inter-entreprise). Dans quelques cas, l'éloignement géographique des partenaires financiers des entreprises locales amène la cellule départementale

de Médiation du crédit à organiser, avec l'appui de la médiation nationale et du siège de l'Iédom, des tours de table associant, par visioconférence, les banquiers de la place et les interlocuteurs métropolitains. Ce travail d'équipe a notamment conduit, dans le cadre d'opérations combinées de médiation et de conciliation, à la poursuite de l'activité de deux des plus grandes entreprises de l'île de La Réunion dont la pérennité était gravement menacée.

Le taux de succès outre-mer est similaire au taux métropolitain, ce qui témoigne de la bonne participation des établissements de crédit locaux au dispositif de la médiation.

## “ Cas concret

La dénonciation de concours bancaires court terme par les banques locales a amené, dans le courant du second trimestre 2009, un chef d'entreprise à saisir le médiateur du crédit pour ses deux sociétés réunionnaises de terrassement et travaux de VRD. L'organisation de plusieurs réunions de travail à distance associant six établissements de crédit locaux et trois partenaires financiers métropolitains a débouché sur l'injection en fonds propres, la substitution de garanties assujetties aux concours bancaires à court terme par la garantie Oséo et la restructuration des prêts relatifs aux biens financés dans le cadre, principalement, d'opérations de défiscalisation (via SNC). Cette opération a permis de conserver 15 emplois.

## 4. Un dispositif suivi à l'étranger



Chris DAUW // Mediateur du crédit en Belgique

**CeFiP** Médiateur du crédit **KeFiK** Kredietbemiddelaar

Le dispositif français de Médiation du crédit aux entreprises est une réponse pragmatique et nouvelle aux défis de la crise économique. Observé par de nombreux pays dont le Japon, il a notamment été mis en place en Belgique et au Royaume-Uni.

Le Gouvernement fédéral belge a mis en place un dispositif de médiation du crédit inspiré du dispositif français. Le ministre des PME, Madame Sabine Laruelle, a chargé le Centre de connaissances du financement des PME (Cefip) d'être le maître d'œuvre du dispositif belge qui est opérationnel depuis février 2009.

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2009, le ministre des Finances, Monsieur Didier Reynders, a souhaité que le Cefip étende son périmètre de mission et, tout comme en France, prenne en compte également les problématiques liées à l'assurance-crédit en soutien au mécanisme belge de supplément d'assurance-crédit étatique «Belgacap».

Au Royaume-Uni, un service de médiation financière a été créé avec le Financial intermediary service.

Suite à des appels de la Fédération des petites entreprises au gouvernement britannique pour aider davantage les entreprises à accéder au financement, le département gouvernemental du commerce, de l'innovation et des compétences, en liaison avec les organisations professionnelles, les banques et les agences de développement régional, a étudié les dispositifs mis en place par d'autres pays membres de l'Union européenne. Des représentants du ministère concerné ont accompagné René Ricol lors d'un déplacement régional à Toulouse le 15 mai 2009.

Le Financial intermediary service a été mis en place à la fin du mois de juillet 2009. Ce service, hébergé et géré par le réseau Business Link, joue en grande partie le même rôle que le médiateur du crédit aux entreprises en France. Il offre des conseils pratiques et de l'aide aux entreprises ayant du mal à accéder au financement. Il travaille également pour renforcer les relations entre les banques et les entreprises et pour recueillir les informations permettant de mieux comprendre les enjeux du terrain et les difficultés persistantes d'accès au financement.







Médiation  
du crédit aux  
entreprises

partie

06

.....  
Les enjeux  
de la sortie de crise

Quels enjeux pour la médiation en 2010 ..... p.74

## Quels enjeux pour la médiation en 2010 ?

Au cours de sa première année, la médiation s'est essentiellement organisée en fonction des problèmes rencontrés sur le terrain. Son périmètre d'intervention a progressivement évolué répondant aux difficultés des entreprises aux mieux de leurs intérêts. Elle s'est ainsi attachée à identifier des solutions aux difficultés liées aux retraits ou à la diminution d'assurance-crédit, aux besoins de financement en fonds propres ou aux problématiques du crédit inter-entreprise en lien avec les grands donneurs d'ordre. L'efficacité de la Médiation du crédit réside dans la souplesse de son administration, qui travaille en mode de mission, c'est-à-dire qui s'ajuste autant que de besoin à la conjoncture, en s'appuyant notamment sur des structures déjà existantes, au bénéfice des entreprises.

En 2010, la médiation sera présente pour accompagner la sortie de crise, qui demande des opérations à échéances diverses, mais dont la mise en œuvre doit commencer aujourd'hui.

- > La question du crédit inter-entreprises constitue pour la médiation un axe de travail particulier dans les mois à venir, avec des conséquences à long terme. Il pourra entraîner des modifications dans les systèmes mis en place au sein de la médiation, afin de rester au plus près des problèmes des entreprises.
- > L'élaboration, à court terme, d'une charte des grands donneurs d'ordres et des entreprises de grande distribution est un projet fort de la médiation avec



notamment la signature d'un code éthique dans la relation entre client et fournisseur.

- > Les entreprises qui saisissaient le médiateur fin 2008 étaient essentiellement confrontées à des problèmes de trésorerie directement liés à la crise. Depuis lors, les bilans des sociétés en médiation affichent des carences en fonds propres aggravées par la crise. C'est devenu une problématique majeure pour la médiation.
- > Une réflexion sur la structuration des filières professionnelles, singulièrement de la filière industrielle, représente également un grand chantier pour la Médiation du crédit. C'est notamment d'elle que dépend l'émergence des grands champions industriels de demain, alors que nombre d'entreprises, confrontées à de grandes difficultés, refusent d'envisager la fusion avec un concurrent.

L'accord de place du 27 juillet 2009 précise que, au-delà du 31 décembre 2010 et en l'absence de prorogation, un dispositif allégé de Médiation du crédit aux entreprises sera maintenu, adapté aux principaux enjeux identifiés, en s'appuyant essentiellement sur les services de la Banque de France.







Médiation  
du crédit aux  
entreprises

partie

07

## Annexes

Les dates clés.....	p.79
Lettre de mission du Président de la République .....	p.80
L'équipe de la Médiation nationale du crédit aux entreprises .....	p.82
Convention de la Médiation du crédit et des assureurs-crédit pour participer au soutien de l'activité économique et répondre aux besoins de financement des entreprises.....	p.84
Charte du Tiers de Confiance de la Médiation .....	p.89
Convention sur le traitement des dossiers d'entreprises déposés à la Médiation du crédit avec des besoins en fonds propres.....	p.92
Charte du Tiers de Confiance de la Médiation pour la création/reprise d'entreprises.....	p.99
Charte du Tiers de Confiance de la Médiation UNAPL.....	p.103
Charte du Tiers de Confiance de la Médiation OEC .....	p.106
Accord de place sur la Médiation du crédit aux entreprises .....	p.111
Fonds de consolidation et de développement des entreprises (communiqué de presse) .....	p.118



# Médiation du crédit aux entreprises

## LES DATES CLÉS

**23 octobre 08** René Ricol est nommé médiateur du crédit aux entreprises.

**7 novembre 08** Lancement du dispositif de Médiation du crédit aux entreprises à Bordeaux avec Christine Lagarde.

**12 novembre 08** Les banques s'engagent à maintenir l'enveloppe des concours bancaires des entreprises et à ne pas exiger de garanties personnelles supplémentaires.

**14 novembre 08** Les organisations consulaires et les réseaux professionnels se mobilisent pour coordonner leurs actions et accompagner les entreprises dans leurs démarches.

**21 janvier 09** Le médiateur du crédit et les banques s'accordent pour considérer qu'en période de crise, la notion de « risque de soutien abusif » ne fait plus sens et ne saurait être utilisée dans le cadre du dispositif de médiation pour refuser de financer une entreprise.

**22 janvier 09** Le médiateur du crédit signe un accord de partenariat avec les principaux acteurs de l'assurance-crédit pour faciliter l'accès des entreprises à l'assurance-crédit et garantir le traitement rapide et concerté des dossiers des entreprises en médiation en raison d'une décote d'assurance crédit.

**23 janvier 09** Hervé Novelli et René Ricol rassemblent les réseaux consulaires et les organisations patronales afin de constituer un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation pour accompagner les entreprises qui le souhaitent dans leurs démarches.

**6 avril 09** Le médiateur du crédit et les principaux acteurs du capital investissement signent une convention de partenariat pour répondre aux besoins de financement en fonds propres des entreprises par une mobilisation des fonds en particulier ceux résultant de la collecte ISF, et accélérer et simplifier les procédures d'investissement pour les entreprises en médiation.

**30 avril 09** Le médiateur du crédit et les principaux réseaux professionnels d'accompagnement signent la Charte des Tiers de Confiance de la Médiation pour la création et la reprise d'entreprises.

**12 mai 09** Le Premier ministre réunit les principaux acteurs de l'assurance-crédit et les représentants des entreprises pour mettre en œuvre un nouveau cadre de fonctionnement pour l'assurance crédit dans l'intérêt des entreprises assurées et de leurs clients.

**09 juillet 09** L'Union Nationale des Professions Libérales (UNAPL) et l'Ordre des Experts-Comptables (OEC) rejoignent le réseau des Tiers de Confiance de la Médiation.

**27 juillet 09** Signature de l'accord de place à l'Elysée pérennisant la Médiation du crédit aux entreprises.

**1<sup>er</sup> octobre 09** Le Premier ministre signe le protocole d'accord mettant en place le fonds de consolidation et de développement des entreprises annoncé par le Président de la République le 25 août 2009. Ce fonds est destiné aux entreprises fragilisées mais à fort potentiel de développement ayant fait appel à la Médiation du crédit et ne trouvant pas auprès des investisseurs privés la totalité des fonds propres nécessaires.

27 octobre 08 :

Lettre de mission du Président de la République à Réné Ricol

## LE PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE

Cher Monsieur,

Le plan que tous les pays européens ont adopté à Paris le 12 octobre doit contribuer à rétablir le fonctionnement normal de nos institutions financières. L'urgence dans laquelle le Parlement en a adopté la traduction nationale montre à quel point cet objectif est partagé et doit se traduire sans délais sur le terrain.

Comme j'ai eu l'occasion de le dire à plusieurs reprises et encore lors de mon déplacement en Haute-Savoie le 23 octobre, ce plan, à travers les banques, vise leurs clients : ménages, entreprises et collectivités locales. La rapidité avec laquelle le soutien accordé aux banques va se traduire dans leur politique de crédit est un facteur crucial de succès face au ralentissement économique.

À cette fin, j'ai décidé de créer une mission temporaire de Médiation du crédit. Cette mission s'inscrit dans le plan de soutien à l'économie et au financement des entreprises que j'ai annoncé au cours des dernières semaines et que le Premier ministre déploie. J'ai souhaité que vous en preniez la responsabilité et je vous remercie de l'avoir accepté.

Cette mission est placée auprès du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi. Vous serez ainsi étroitement associé aux différentes initiatives prises pour mobiliser les services de l'État au niveau national, départemental ou régional.

La Médiation du crédit a bien évidemment pour objectif de s'assurer du respect des engagements pris par les banques en contrepartie des mesures de soutien dont elles bénéficient.

Je souhaite notamment qu'aucune PME ne soit laissée seule quand elle est confrontée à un problème de financement. Face à des difficultés de trésorerie de court terme ou à des besoins nouveaux de financement de ses investissements, il s'agit d'examiner la situation de manière concrète en vue de proposer, lorsque le dossier le justifie, des solutions.

Monsieur René Ricol  
Cabinet Ricol Lasteyrie et Associés  
2, avenue Hoche, 75008 PARIS

Pour identifier les entreprises nécessitant votre intervention et apporter une réponse de proximité, vous vous appuierez notamment sur les commissions départementales créées par la circulaire signée par le Premier ministre le 22 octobre 2008, qui mettent en relation les services de l'État et de la Banque de France et les organisations professionnelles et consulaires que vous connaissez particulièrement bien. En coordination avec les préfets, vous désignerez un correspondant au plan local. Vous pourrez choisir une ou des personnalités qualifiées pour vous assister dans l'animation de ce dispositif.

Vous vous réserverez la possibilité d'intervenir, lorsqu'un dossier n'aura pu être réglé dans le cadre local, directement auprès des acteurs du financement. Tout en respectant naturellement leur responsabilité dans l'analyse des risques dossier par dossier, vous n'hésitez pas à les appeler à respecter leurs engagements. Je souhaite que vous me rendiez compte de l'état d'avancement de votre mission en étroite coordination avec le Gouvernement, que vous saisissez des problèmes majeurs non résolus afin de prendre les décisions nécessaires sans délai.

Je demande au Gouvernement de mettre immédiatement à votre disposition les compétences et les moyens nécessaires pour que votre mission puisse être opérationnelle dès cette semaine. Le gouverneur de la Banque de France, qui est associé de manière très étroite à l'ensemble de ce plan, pourra également vous apporter le concours dont vous aurez besoin.

Je vous prie d'agréer, monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Nicolas Sarkozy

A handwritten signature in black ink, appearing to read "N. SARKOZY".

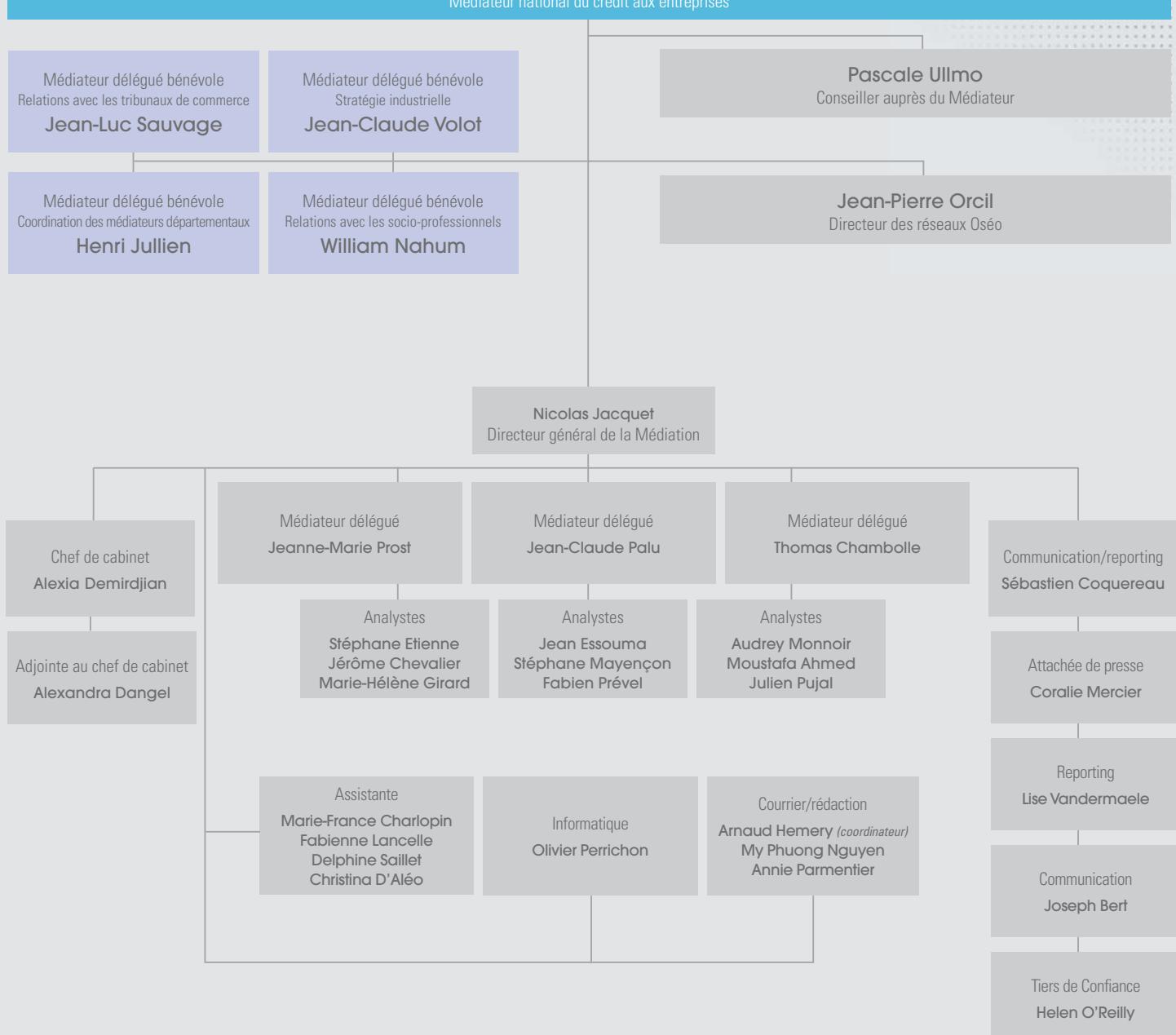
# L'équipe de la médiation nationale du crédit



Au 15 septembre 2009

## René Ricol

Médiateur national du crédit aux entreprises



Ont également fait partie de l'équipe nationale :

En qualité de directeur général :

Yann **Boaretto** // *Inspecteur général des finances, novembre 2008 à janvier 2009*

Yann **de Nanteuil** // *Inspecteur des finances, janvier à juin 2009*

Jean-Régis **Catta** // *Chef de cabinet*

Mathilde **Oliveau** // *Chargée de communication*

Béatrice **Guionnet** // *Analyste*

Hélène **Girault** // *Service courrier*

Marie-Chantal **Binsamou** // *Assistante*

22 janvier 09 :

Signature d'un accord de partenariat avec les principaux acteurs de l'assurance-crédit



# Convention de la médiation du crédit et des assureurs-crédit pour participer au soutien de l'activité économique et répondre aux besoins de financement des entreprises

## 1. LE CONTEXTE

1. Mise en place à l'initiative du Président de la République, la mission de Médiation du crédit est destinée à accompagner les entreprises confrontées à des difficultés de trésorerie ou de financement et à s'assurer du respect des engagements pris par les établissements financiers pour rétablir l'accès au crédit des entreprises. Cette mission s'inscrit dans le *plan de soutien à l'économie et au financement des entreprises* mis en place par le gouvernement en octobre 2008.

2. Le crédit interentreprises dont le flux annuel s'élève à près de 1600 Md€, constitue un puissant outil de financement des entreprises. L'assurance-crédit joue dans ce domaine un rôle économique important en couvrant les entreprises (fournisseurs) contre le risque de défaillance de leurs clients (acheteurs), auxquels elles accordent des délais de paiement. Elle sécurise ainsi près du quart du crédit interentreprises en France.

3. Le 27 novembre 2008, Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a présenté en accord avec les assureurs-crédit un dispositif destiné à compléter leurs garanties sur le crédit interentreprises. Le dispositif prévoit un *Complément d'Assurance-crédit Public* (CAP) qui s'adresse aux entreprises assurées (fournisseurs) qui se verrait notifier des réductions de garantie sur certains de leurs clients (acheteurs), ainsi qu'aux entreprises qui souhaitent souscrire une garantie nouvelle pour leurs clients (acheteurs) non couverts. Pratiquement, les assureurs-crédit commercialisent l'abondement complémentaire d'assurance-crédit pris en charge par l'État (Caisse centrale de réassurance) à concurrence d'un montant au maximum égal à l'exposition conservée par l'assureur-crédit lui-même.

4. Parallèlement à ce dispositif, les assureurs-crédit se sont engagés à :

- > proposer systématiquement le Complément d'Assurance-crédit Public (CAP) ;
- > ne pas diminuer globalement le pourcentage du crédit interentreprises français qu'ils garantissent au cours

- des 6 prochains mois ;
- > communiquer à l'Etat tous les mois des données statistiques sur leur niveau d'encours garanti, en spécifiant la part des PME ;
- > réexaminer dans un délai de cinq jours tout dossier qui leur sera soumis par le médiateur du crédit ;
- > continuer à ne procéder à aucune coupure de garantie d'assurance sur une base sectorielle sans tenir compte de la situation individuelle de l'entreprise concernée ;
- > motiver systématiquement toute décision de modification de couverture sur un risque donné ;
- > et enfin donner des éléments d'explication à toute entreprise qui souhaiterait comprendre l'évolution de l'évaluation de l'assureur-crédit à son égard.

5. Parmi les dossiers d'entreprises dont la Médiation du crédit est saisie, le retrait de l'assurance crédit est parfois invoqué comme la ou l'une des raisons à l'origine des difficultés de financement. Ces problèmes concernent principalement les clients (acheteurs), mais également dans une moindre mesure des assurés eux-mêmes (fournisseurs).

La présente convention vise à préciser les modalités de collaboration entre le médiateur du crédit et les assureurs-crédit ainsi que les dispositions de portée générale destinées au soutien de l'activité économique.

## **2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES DESTINÉES À PARTICIPER AU SOUTIEN DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET À RÉPONDRE AUX BESOINS DE FINANCEMENT DES ENTREPRISES**

### **1. Accompagner leurs assurés**

Les assureurs-crédit accompagnent leurs clients assurés dans leur activité, et le font dans le respect des conditions contractuelles qui les lient.

Il est rappelé qu'en vertu des conditions proposées par les assureurs-crédit, la garantie au titre des commandes fermes peut permettre à un fournisseur assuré d'être encore garanti pour les livraisons qu'il est tenu d'effectuer

après une décision de réduction ou d'annulation et selon les conditions prévues à son contrat.

Au regard de ces éléments, les assureurs-crédit continuent à accompagner leurs assurés dans leur activité et, dans cette perspective, à envisager chaque fois que cela est possible des prises de risque supplémentaires.

La part du crédit interentreprises assuré représentant moins de 25% du crédit interentreprises en France, il est nécessaire que les entreprises non assurées soient sensibilisées aux conséquences de leurs décisions de crédit et participent, de ce fait, à l'atteinte des objectifs recherchés.

### **2. Travailler sur la grille d'interprétation du risque attribuée aux entreprises**

Le médiateur national invite la Banque de France et les assureurs-crédit à évaluer l'impact de la crise économique sur les grilles de notation des entreprises et, en fonction des résultats de leur travail en commun, à faire évoluer les critères d'appréciation des risques.

### **3. Informer les entreprises concernées par l'évaluation du risque client**

En cas de demande faite par une entreprise (acheteur) à un ou des assureurs-crédit d'accéder à l'information qui la concerne, le ou les assureurs-crédit sollicités communiquent à cette entreprise les informations ayant servi (i) à évaluer le risque client sur lequel s'appuie l'engagement de garantie et (ii) à établir la classification chiffrée dont elle est l'objet.

Symétriquement et dans le même esprit de transparence, l'entreprise (acheteur) qui sollicite le ou les assureurs-crédit communique tous types d'information susceptibles de contribuer à une évaluation la plus objective de son niveau de risque.

#### 4. Informer les entreprises sur la possibilité de recourir au médiateur du crédit

Les assureurs-crédit informent leurs assurés (fournisseurs), en les invitant à aviser leur(s) client(s) concerné(s) (acheteur(s)), que les parties visées par une réduction ou une suppression de garantie (fournisseur et/ou acheteur) ont la possibilité de recourir au médiateur du crédit (<http://www.mediateurdulcredit.fr> ou n° azur 0810 00 12 10).

#### 5. Accompagner et orienter les entreprises ayant des besoins de financement

Les assureurs-crédit mobilisent leurs réseaux au contact du tissu économique pour accompagner et orienter les entreprises vers le ou les organismes susceptibles de répondre au mieux à leurs besoins de financement, à leur développement et à la pérennité de leur activité.

### **3. ORGANISATION DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE MÉDIATION**

#### 1. Traitement des dossiers que les entreprises déposent à la Médiation du crédit

La saisine du médiateur est ouverte à toutes les entreprises quelles que soient leur taille et leur forme juridique sur toute question relative à l'assurance-crédit (dossier à déposer sur le site [www.mediateurdulcredit.fr](http://www.mediateurdulcredit.fr)).

Le ou les assureurs-crédit concernés par le dépôt d'un dossier de médiation dont l'éligibilité est dûment validée par le médiateur sont informés en temps réel (jour J) de la démarche de leur assuré (fournisseur) ou du client de leur(s) assuré(s) (acheteur), et ils reviennent vers lui dans les trois jours ouvrés à compter de la date de saisine qui leur est adressée (phase 1). À cet effet, les assureurs-crédit communiquent dans les 15 jours à la Médiation du crédit une adresse mail de saisine des dossiers en médiation. En cas de dépôt d'un dossier de médiation par un acheteur, les coordonnées du ou des assurés impliqués dans la couverture de cet acheteur dont il a connaissance, sont portés à la connaissance de l'assureur concerné.

En cas de solutions non trouvées à l'issue de cette première phase, le médiateur intervient effectivement dans la relation entre l'entreprise, le ou les assureurs-crédit et, le cas échéant, le ou les fournisseurs concernés. Cette phase de médiation active commence après le délai de trois jours ouvrés suivant la saisine du ou des assureurs-crédit concernés (phase 2).

Les entreprises dont les difficultés sont structurelles et dépassent le cadre de la médiation avec le ou les assureurs-crédit, ou celles faisant l'objet d'une procédure judiciaire, seront redirigées vers les dispositifs adaptés.

#### 2. Traitement des dossiers de médiation en première phase

En cas de saisine, le ou les assureurs-crédit concernés prennent contact directement avec l'entreprise qui a déposé le dossier de médiation.

Dans ce délai de trois jours ouvrés (entre J et J+3), l'ensemble des voies et moyens permettant de répondre positivement à la demande de maintien, ou de souscription nouvelle ou complémentaire, d'une garantie d'assurance-crédit sur les encours visés par le dossier, est étudié par les acteurs concernés. Dans cette période, le ou les assureurs-crédit concernés signifient leurs positions à l'entreprise, qu'ils ont le cas échéant révisées.

Durant cette première phase, les éventuelles garanties en vigueur à la date du dépôt du dossier de médiation sont maintenues pour l'entreprise qui a effectué la saisine.

#### 3. Traitement des dossiers de médiation en seconde phase

À échéance des trois jours ouvrés après saisine du ou des assureurs-crédit concernés, sur demande de l'entreprise et à défaut d'une issue favorable en phase 1, le médiateur prend contact avec chacun des acteurs (assureur(s)-crédit, fournisseur(s), acheteur(s)), afin d'engager la phase active de médiation (phase 2).

À cet effet, le ou les assureurs-crédit visés par le dossier de médiation communiquent au médiateur l'ensemble des pièces du dossier qui sont nécessaires à l'instruction en médiation et qui justifient de la restriction ou de la suppression de la couverture des encours visés en garantie.

L'ensemble des voies et moyens permettant de répondre positivement à la demande de maintien, ou de souscription nouvelle ou complémentaire, d'une garantie d'assurance crédit sur les encours visés par le dossier est étudié par le médiateur en lien avec les acteurs concernés.

Durant un délai de trois jours ouvrés à compter de la date de démarrage de cette seconde phase, les éventuelles garanties en vigueur lors du dépôt du dossier de médiation sont maintenues pour l'entreprise qui a effectué la saisine, sauf en cas de survenance d'une procédure judiciaire.

En cas d'échec de la médiation au niveau local, les entreprises peuvent saisir en appel le médiateur national.

#### 4. Promotion et utilisation des interventions en co-garantie publique

S'ils jugent un partage du risque nécessaire pour faire aboutir positivement un dossier de médiation, les parties signataires étudient et proposent systématiquement, sous l'égide du médiateur qui en assure la coordination, et en lien avec les acteurs concernés (acheteur(s) et fournisseur(s)), le *Complément d'Assurance-crédit Public* (CAP) couvert par l'État conformément aux modalités de mise en œuvre actées avec l'État et la Caisse Centrale de Réassurance (CCR) ;

Si le cas est réglé - en totalité ou pour partie - en phase 1, par la mise en place d'une ou de plusieurs co-garanties publiques (Complément d'Assurance-crédit Public), en accord avec le ou les fournisseur(s) de l'entreprise qui a déposé le dossier de médiation s'ils sont concernés, le délai de réponse peut être prolongé de cinq jours ouvrés.

#### 5. Le réexamen du risque attribué aux entreprises ayant déposé un dossier de médiation

Pour les dossiers dont ils sont saisis en médiation, les assureurs-crédit :

> ne considèrent pas l'acte de dépôt d'un dossier de médiation comme un critère de réévaluation du risque client et/ou de diminution de la note, attachés à l'entreprise concernée.  
Il en va de même pour le délai accordé pour le paiement des dettes fiscales et sociales, dès lors qu'une claire distinction sera opérée entre les délais accordés et ceux subis, sachant que la loi du 30 décembre 2008 (article 58) prévoit un délai de 9 mois pour l'obligation de publicité des priviléges, en cas de paiements échelonnés non respectés ;

> traitent dans le flux toutes les informations entrantes collectées sur l'entreprise dont le dossier a été instruit en médiation et réexaminent, au cours de chacun des trois semestres suivant la clôture du dossier, le niveau du risque client et la note attribuée, afin que tous critères nouveaux susceptibles de rehausser le niveau de garantie puissent être pris en compte et transmis sans délai à ou aux assuré(s) concerné(s) ou susceptibles de l'être (fournisseurs). Chacun de ces examens donne lieu à un contact direct avec l'entreprise concernée.

#### 6. Respect des règles de confidentialité et de bonne gouvernance

Chacun des signataires au présent communiqué s'engage au strict respect des règles de confidentialité dans le traitement des dossiers de médiation.

Par ailleurs, le médiateur s'engage à ne jamais demander aux assureurs-crédit et aux fournisseurs assurés, s'ils sont concernés, des interventions qui leur feraient courir un risque anormal de gestion.

## 7. Désignation de correspondants nationaux et territoriaux

Pour permettre une résolution rapide des dossiers de médiation, la Médiation du crédit et les assureurs-crédit s'engagent à se transmettre dans les 15 jours, les listes respectives de leurs correspondants au niveau national et dans les réseaux territoriaux (noms, coordonnées téléphonique et postale, adresse électronique) qui sont désignés pour mettre en œuvre les termes de la présente convention.

Les personnes indiquées par les assureurs-crédit seront les correspondants permanents de la cellule nationale

en charge du traitement des dossiers spéciaux et en appel, et du réseau des médiateurs territoriaux composé des directeurs départementaux de la Banque de France.

## 8. Durée et suivi de la convention

La convention vaut pour la durée de fonctionnement de la mission de Médiation du crédit.

Le médiateur du crédit et les assureurs-crédit conviennent de se réunir en tant que de besoin pour veiller à la bonne application de la convention, échanger sur les problématiques rencontrées et la faire évoluer si nécessaire.

À Paris, le 22 janvier 2009

**Serge Paillaugue,**  
Directeur général de GROUPAMA ASSURANCE CRÉDIT

**Gérard de Susanne,**  
Directeur général d'AXA ASSURANCE CRÉDIT

**Eric Lenoir,**  
Directeur des risques d'ATRADIUS

**François Meunier,**  
Directeur général adjoint de COFACE S.A.

**Nicolas Delzant,**  
Membre du directoire d'EULER HERMES SFAC

**René Ricol,**  
Médiateur du crédit

23 Janvier 09 :

Mobilisation des réseaux consulaires et des organisations patronales autour de la médiation et constitution d'un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation pour accompagner les entreprises qui le souhaitent dans leurs démarches



## Charte du Tiers de Confiance de la Médiation

Sous l'égide de

**Hervé Novelli, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services**

entre

**René Ricol, médiateur du crédit**

et

la CGPME, Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises, représentée par son président, Jean-François Roubaud

le MEDEF, Mouvement Des Entreprises de France, représenté par sa présidente, Laurence Parisot

l'UPA, Union Professionnelle Artisanale, représentée par son président Pierre Martin

l'ACFCI, Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie, représentée par son président, Jean-François Bernardin

l'APCM, Assemblée Permanente des Chambres de Métiers, représentée par son président, Alain Griset

Il est convenu ce qui suit :

## PRÉAMBULE

Dans le cadre des actions menées par le médiateur du crédit, les organisations patronales CGPME, Medef, UPA et les chambres consulaires représentées par l'ACFCI et l'APCM s'engagent à ses côtés afin d'accompagner, aider et soutenir les chefs d'entreprise qui rencontrent des difficultés du fait de la crise financière.

La présente charte a pour objectif de préciser les conditions de cet engagement.

Il est de la responsabilité de tous les signataires de cette charte de les appliquer et respecter.

---

### Article 1

#### Désignation des Tiers de Confiance de la Médiation (TCM)

Chacune des organisations signataires s'engage à mobiliser son réseau en qualité de TCM pour constituer des forces d'accompagnement locales.

### Article 2

#### Missions du Tiers de Confiance de la Médiation

Le Tiers de Confiance de la Médiation a pour mission :

- > d'accompagner les chefs d'entreprise dans la résolution de leurs difficultés de financement,
- > de les aider en fonction du besoin identifié dans leurs démarches de saisine du médiateur du crédit,
- > de les orienter vers les autres interlocuteurs ad hoc,
- > d'assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à la prise en charge par le médiateur.

### Article 3

#### Champ de compétence du Tiers de Confiance de la Médiation

Les missions des TCM ne concernent que les problématiques de financement.

En aucun cas, le Tiers de Confiance de la Médiation ne peut se substituer aux missions du médiateur du crédit et donner un avis favorable ou défavorable sur le dossier de médiation d'un chef d'entreprise.

### Article 4

#### Saisine du Tiers de Confiance de la Médiation

Les Tiers de Confiance de la Médiation peuvent être saisis par les chefs d'entreprise,

- > directement par téléphone ou messagerie électronique,
- > via le numéro azur du médiateur du crédit,
- > via le médiateur du crédit départemental ou national.

Une fois saisi, le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à contacter au plus tard sous 48 h, à accueillir, écouter, et accompagner le chef d'entreprise en difficulté. Ce dernier ne peut se voir affecter plusieurs Tiers de Confiance de la Médiation.

### Article 5

#### Coordonnées des Tiers de Confiance de la Médiation

Chaque organisation signataire de la présente charte s'engage à communiquer à l'équipe nationale de la Médiation du crédit les coordonnées téléphonique, électronique et postale, de ses représentants locaux désignés par elle « Tiers de Confiance de la Médiation ».

Le fichier de ces coordonnées sera mis à jour régulièrement par l'équipe nationale de la Médiation du crédit après avoir été informée de toute modification par les représentants nationaux des organisations signataires.

En cas de vacances d'un tiers de confiance l'organisation concernée s'engage à faire ses meilleurs efforts pour désigner un remplaçant et en informera, dans les mêmes conditions, l'équipe nationale de la Médiation du crédit.

## Article 6

### Suivi du dispositif

Chaque tiers de confiance tiendra à jour un relevé des entreprises accompagnées et des principales actions diligentées.

Le TCM fera parvenir sous réserve de confidentialité au médiateur du crédit et à l'organisation dont il relève, le récapitulatif de ses actions.

## Article 7

### Engagements du médiateur

Le médiateur du crédit s'engage à réunir autant que de besoin et au moins mensuellement les organisations signataires de la présente charte afin d'ajuster, si nécessaire, le dispositif et de suivre son efficacité.

Le médiateur s'engage à :

> **assurer** aux organisations signataires un retour

d'informations sur la suite donnée par lui aux dossiers transmis par ces derniers ainsi que sur l'information consolidée (nationale et départementale) de l'action de ces cinq organisations ;

- > **communiquer** sur l'engagement des organisations professionnelles et l'action TCM auprès des entreprises ;
- > **concevoir un guide de formation** au dispositif de Médiation du crédit ;
- > **créer un accès privilégié** pour le TCM engagé auprès d'une entreprise en médiation, à la plateforme de la Médiation du crédit afin de faciliter son action et ses échanges avec les médiateurs départementaux.

## Article 8

### Durée

La présente charte entre en vigueur à compter de la date de sa signature pour une durée d'un an. Elle pourra faire l'objet d'un renouvellement ultérieur.

Fait, à Paris, le 23 janvier 2009

**Hervé Novelli,**

Le secrétaire d'État chargé des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services

**René Ricol,**

Le médiateur du crédit aux entreprises

**Jean-François Bernardin,**

Le président de l'ACFCI

**Alain Griset,**

Le président de L'APCM

**Laurence Parisot,**

La présidente du Medef

**Jean-François Roubaud,**

Le président de la CGPME

**Pierre Martin,**

Le président de l'UPA

6 Avril 09 :

Le médiateur du crédit et les principaux acteurs du capital investissement signent une convention de partenariat pour répondre aux besoins de financement en fonds propres des entreprises par une mobilisation des fonds en particulier ceux résultant de la collecte ISF, et accélérer et simplifier les procédures d'investissement pour les entreprises en médiation.



## Convention sur le traitement des dossiers d'entreprises déposés à la Médiation du crédit avec des besoins en fonds propres

Entre :

le médiateur du crédit

d'une part,

et

- > la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), représentée par son directeur général,
- > la Fédération Bancaire Française (FBF), représentée par son président,
- > la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA), représentée par son président,
- > Oséo, représenté par son président directeur général,
- > le Fonds Stratégique d'Investissements (FSI), représenté par son directeur général,
- > l'Association Française des Investisseurs en Capital (AFIC), représentée par son président,
- > l'Association Française de la Gestion financière (AFG), représentée par son président,

d'autre part,

## LE CONTEXTE

L'ensemble des réseaux financiers se mobilise aux côtés des pouvoirs publics afin de soutenir l'activité économique, contribuer à l'emploi et aider les entreprises à pourvoir au besoin de liquidités. Dans cette optique plusieurs initiatives ont été engagées :

1. Le gouvernement a lancé en octobre 2008 *un plan de soutien à l'économie et au financement des entreprises*, complété en décembre par un plan de relance qui se décline en trois volets :

> le renforcement des moyens d'Oséo avec un accroissement de 2 Md€ de sa capacité de prêt et de 2 Md€ du volume des garanties accordées sur prêts bancaires aux PME, la création de deux nouveaux fonds de garantie conjoncturels de 2 Md€ chacun, avec des dotations complémentaires de 1 Md€ pour les entreprises de taille intermédiaire (ETI) et de 1 Md€ pour la filière automobile ;

> la mobilisation de 17 Md€ de ressources collectées sur livrets d'épargne réglementée laissés à la disposition des banques pour être affectés au financement des PME ;

> la possibilité offerte à une majorité du comité des créanciers d'une entreprise en procédure de sauvegarde de décider la transformation des créances bancaires en actions.

> 2. Les banques ayant conclu une convention avec la Société de Financement de l'Économie Française (SFEF) se sont engagées à augmenter les encours de crédit de 3% à 4% en 2009 en contrepartie des prêts octroyés. Les banques se sont également engagées, lors d'un accord conclu le 12 novembre 2008 avec le médiateur du crédit, à maintenir pour chaque entreprise l'enveloppe globale des concours bancaires accordés et à ne pas augmenter leurs demandes de garanties personnelles.

3. Le Président de la République a lancé une mission de Médiation du crédit qui s'inscrit dans *le plan de soutien à l'économie et au financement des entreprises*. Cette mission est destinée à accompagner les entreprises confrontées à des difficultés de trésorerie ou de financement. Elle agit en lien étroit avec les différents acteurs du financement.

4. Les assureurs-crédit se sont engagés dans le cadre d'un accord conclu le 27 novembre 2008 avec l'État à promouvoir et utiliser le *Complément d'Assurance-crédit Public* (CAP) couvert par l'État.

Les assureurs-crédit se sont également engagés dans le cadre d'une convention conclue avec le médiateur du crédit le 22 janvier 2009 sur des efforts de soutien à l'activité économique et sur un mode de traitement efficace des dossiers d'entreprises en médiation.

5. Les réseaux socioprofessionnels se sont engagés dans le cadre d'une charte conclue le 23 janvier 2009 avec le médiateur du crédit, à coordonner leurs actions de terrain pour orienter les entreprises dans leur démarche et les aider, le cas échéant, à constituer un dossier de médiation.

6. Enfin, l'État mobilise des moyens financiers nouveaux pour répondre aux besoins structurels de financement des entreprises :

> un *fonds national de revitalisation des territoires* est mis en place dans les bassins éligibles ; il est géré par Oséo qui instruit les demandes de financement d'investissement des entreprises (prêts sans garantie consentis à des conditions préférentielles) ;

> un *Fonds Stratégique d'Investissement* (FSI) filiale de la CDC et de l'État qui est destiné à renforcer les fonds propres et à stabiliser le capital des entreprises françaises. Au sein de ce fond, et pour le segment des PME, est intégré le dispositif public-privé France Investissement, géré par CDC Entreprises ;

> un fonds de restructuration de la filière automobile pour aider les entreprises sous-traitantes des constructeurs majeurs. Il est alimenté par le *Fonds*

*Stratégique d'Investissement* et les principaux donneurs d'ordre qui verseront respectivement.

À l'appui de ces dispositifs, pour les entreprises ayant fait appel à la Médiation du crédit et présentant des besoins en fonds propres, soit 6% des dossiers et une centaine de cas par mois, la présente convention, a pour objet de fixer les conditions de la collaboration entre, d'une part, la Médiation du crédit et, d'autre part, les *structures de financement et d'investissement*<sup>1</sup> relevant des organisations signataires qui souhaiteraient investir dans ces entreprises ou qui sont déjà engagées dans des sociétés amenées à faire appel à la médiation.

## 1. LES SOURCES DE FINANCEMENT DISPONIBLES

### Article 1.

Raccourcissement du délai d'investissement des fonds collectés par application de l'exonération à l'Impôt de Solidarité sur la Fortune (ISF)

Parmi les sources de financement des PME, les *structures de financement ou d'investissement* s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour investir dans le respect des règles communautaires et de l'intérêt de leurs clients souscripteurs, avant le 31 décembre 2009 (échéance pour atteindre le quota d'investissement), au lieu du 31 décembre 2010 autorisé par la réglementation pour les fonds créés avant le 31 décembre 2008, l'ensemble des fonds levés en 2008 en application des mesures d'exonération de l'Impôt de Solidarité sur la Fortune (ISF) promulguées par la loi n°2007-1223 du 21 août 2007 en faveur du travail, de l'emploi et du pouvoir d'achat (loi TEPA), et validées par la Commission européenne par décision n°596 A/2007 rendue le 11 mars 2008.

Une information sur le suivi des montants investis sera communiquée chaque semestre.

### Article 2.

Les fonds d'investissement de France Investissement

Le dispositif France Investissement porté par CDC Entreprises a été mis en place en novembre 2006 sous la forme d'un partenariat original entre la Caisse des Dépôts et Consignations et des investisseurs institutionnels privés. France Investissement résulte du constat d'une implication relative des acteurs institutionnels dans certains segments du capital investissement, en particulier le capital risque et le capital développement ainsi que le capital transmission pour les opérations de petite taille. Sur les deux premières années, chacun des partenaires a réalisé des investissements conformes aux engagements pris dans le cadre du programme qui s'étale sur six ans (2006-2012).

L'objectif de France Investissement est d'augmenter l'offre de financement en fonds propres des petites et moyennes entreprises, lors des phases de démarrage et de développement. Il s'agit d'accélérer le développement du marché du capital investissement sur les segments du capital risque (incluant l'amorçage) et du capital développement, selon deux axes stratégiques pour notre pays :

- > le développement des entreprises, leur ouverture sur les marchés internationaux et leur accès aux marchés boursiers, afin de permettre aux plus performantes d'entre elles de devenir des entreprises pérennes de taille moyenne, qui font actuellement défaut à l'économie française ;
- > le financement de l'innovation à tous les stades de la croissance des entreprises.

Entre 2006 et 2012, la perspective est d'injecter trois milliards d'euros au capital des PME, soit 500 millions d'euros par an sur les segments concernés. Il est prévu, sur la période du programme, un apport de deux milliards d'euros par la Caisse des Dépôts et un apport

<sup>1</sup> Il est entendu par *structures de financement ou d'investissement*, tous les fonds d'investissement, fonds de fonds et organismes de gestion d'actifs financiers susceptibles d'investir dans une entreprise ainsi que leur société de gestion.

d'au moins un milliard d'euros par des investisseurs privés. À ce titre, et compte tenu de l'importance des fonds propres nécessaires pour certaines entreprises de croissance, et de la difficulté d'y accéder en période de crise, les grands institutionnels privés entendent s'associer pleinement à l'action de France Investissement. En conséquence, les adhérents de la FBF et la FFSA confirment l'objectif, pour les investisseurs privés, d'apporter, au moins le milliard d'euros privé du dispositif France Investissement.

## **2. ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES DANS LA RECHERCHE D'INVESTISSEURS**

### **Article 3.**

Engagement à soutenir le développement de l'activité économique

Les *structures de financement ou d'investissement* dans les entreprises du territoire national adhérentes aux organisations professionnelles signataires de la présente convention et qui acceptent les termes de la présente convention s'engagent à étudier pour chaque demande de financement en fonds propres d'une entreprise dont elles sont saisies, les sources de financement mobilisables pour soutenir la croissance de l'activité économique de cette entreprise.

À ce titre, les *structures de financement ou d'investissement* et CDC Entreprises/France Investissement s'engagent à articuler leurs interventions dans des entreprises du territoire national, en étudiant pour chaque dossier dont le financement sollicité pourrait justifier un partage du risque, les possibilités, voies et moyens d'un co-investissement permettant de répondre aux besoins de croissance de ces entreprises. Dans cette perspective, les partenaires financeurs envisagent chaque fois que possible des couples risque/rendement raisonnables eu égard notamment à la durée d'investissement.

### **Article 4.**

Accompagnement des entreprises selon les besoins de financement

Au-delà des seuls besoins en fonds propres, les *structures de financement ou d'investissement* s'engagent à informer les entreprises dont elles étudieront le dossier sur les organismes les plus adaptés au regard des besoins de financement nécessaires au développement et à la pérennité de leur activité : trésorerie, garantie, assurance crédit, affacturage, etc.

Cet appui engage les *structures de financement ou d'investissement* à articuler leurs interventions en tenant compte de celles de l'ensemble des réseaux financiers, en particulier les réseaux bancaires et Oséo.

### **Article 5.**

Information des entreprises sur la possibilité de recourir au médiateur du crédit ou au trésorier-payeur général de son département

Après avoir envisagé avec l'entreprise avec laquelle ils sont en contact toutes les solutions possibles de financement nécessaire à son développement et sa pérennité, les structures de financement ou d'investissement s'engagent à informer l'entreprise sur la possibilité de recourir au médiateur du crédit (<http://www.mediateurdulcredit.fr/> ou N°azur : 0810 00 12 10). La saisine du médiateur est ouverte à toute entreprise, quelles que soient sa taille et sa forme juridique, en cas de situation de blocage dans la recherche de financement à court, moyen ou long terme (hors recherche exclusive de fonds propres). La mission de Médiation du crédit s'appuie sur un réseau territorial de médiateurs départementaux représentés par les directeurs départementaux de la Banque de France.

En cas de difficultés structurelles qui dépassent le cadre de la médiation bancaire (activité mise en péril), les *structures de financement ou d'investissement* s'engagent à informer l'entreprise sur la possibilité de saisir le CIRI (Comité Interministériel de Restructuration

Industrielle) si elle emploie plus de 400 salariés, ou, en dessous de 400 salariés, le trésorier-payeur général du département qui anime le Codefi (Comité Départemental d'Examen des problèmes de Financement des entreprises), instances interministérielles chargées d'une part, de détecter et de prévenir les difficultés des entreprises, et d'autre part de rechercher des solutions aux problèmes structurels.

## Article 6.

Engagement des entreprises, de leurs dirigeants et des actionnaires à l'ouverture d'un dossier de médiation

Lors de la saisine du médiateur du crédit concernant les difficultés d'une entreprise détenue par un ou plusieurs adhérents des parties signataires de la présente convention, le ou les dirigeants qui déposent le dossier devront informer, sans délai, les actionnaires de l'entreprise de la démarche initiée et soumettre à leur vote toute décision de renforcement des fonds propres, dès que ce renforcement des fonds propres fait partie intégrante des solutions envisagées. Dans cette hypothèse, le ou les dirigeants devront avoir effectué les démarches en vue d'obtenir des engagements des actionnaires de l'entreprise de soutenir financièrement l'entreprise.

Le ou les dirigeants devront également s'engager à participer au niveau de leurs rémunérations et avantages à l'effort global consenti.

## 3. PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UN DOSSIER D'ENTREPRISE EN MÉDIATION AVEC UN BESOIN EN FONDS PROPRES

### Article 7.

Des cellules régionales médiateur - CDC - Oséo de traitement des dossiers d'entreprises en médiation avec des besoins en fonds propres

Le dossier d'une entreprise traitée en médiation départementale qui bénéficie d'un potentiel de

développement mais souffre d'un manque de fonds propres est transmis vers une cellule régionale regroupant le médiateur régional (directeur régional de la banque de France), la CDC et Oséo, qui :

- > oriente l'entreprise vers le ou les *structures de financement ou d'investissement* les plus adaptées au regard de son profil, de son activité et de son besoin ;
- > assure un suivi des demandes ;
- > détermine les problèmes de financement à résoudre dans chaque région.

Cette cellule s'intègre dans les « plateformes d'orientation régionales des PME » mises en place par la CDC et Oséo dans les deux tiers des régions, et en cours de généralisation.

La cellule régionale se réunit à une cadence à fixer localement au regard du nombre de dossiers à traiter reçus des médiations départementales.

### Article 8.

Le traitement départemental des dossiers d'entreprises en médiation avec des besoins en fonds propres

La transmission du dossier d'entreprise en médiation avec besoins en fonds propres à la cellule régionale est effectuée parallèlement ou après traitement en médiation des autres besoins de financement de l'entreprise dans les conditions prévues à cet effet (cf. engagements MDC - FBF du 12 novembre 2008). Le traitement départemental donne d'ailleurs lieu à un tour des banques partenaires de l'entreprise ou susceptibles de le devenir pour :

1. l'étude d'une intervention en quasi-fonds propres (dette subordonnée, titres subordonnés à durée indéterminée (TSDI), etc.) ;
2. l'étude, en cas de besoin, d'un relais financier pour une durée minimale de trois mois, dans l'attente d'une éventuelle augmentation de capital (dette mezzanine, obligations à bons de souscription d'actions (OBSA), etc.).

## **Article 9.**

### Cartographie régionale des structures de financement et d'investissement

La cellule régionale établit et tient à jour la cartographie régionale des structures et outils de financement ou d'investissement, afin d'orienter l'entreprise vers les outils (fonds propres, quasi fonds propres, avances remboursables, prêts, aides) et les structures adaptées.

À ce titre, les signataires de la présente convention s'engagent à transmettre par courrier électronique adressé à la Médiation nationale dans un délai de 15 jours (<mailto:contact@finances.gouv.fr>), la liste (nom, coordonnées), par région administrative, de l'ensemble des délégations territoriales et/ou structures de financement ou d'investissement adhérentes.

## **Article 10.**

### Délai de traitement des dossiers de médiation par les *structures de financement et d'investissement*

Les *structures de financement et d'investissement* saisies par la cellule régionale d'orientation des dossiers d'entreprises en médiation avec des besoins en fonds propres s'engagent à communiquer, sur demande de la Médiation du crédit :

- > dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date de dépôt du dossier une première réponse sous forme de refus définitif ou de déclaration d'intérêt,
- > dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la déclaration d'intérêt une deuxième réponse sous forme de refus motivé ou de lettre d'intention.

À compter de la lettre d'intention et sous réserve des conditions figurant dans la lettre, les structures de financement et d'investissement s'engagent à mettre les fonds à disposition de l'entreprise dans un délai de quinze jours ouvrés.

## **Article 11.**

### Confidentialité dans le traitement des dossiers

Chacune des parties signataires s'engage à traiter les saisines d'entreprises dans le strict respect des règles de confidentialité.

## **Article 12.**

### Durée et suivi de la convention

Les dispositions de cette convention ne seront ouvertes qu'aux *structures de financement et d'investissement* qui en acceptent les conditions de mise en œuvre, notamment en termes de délai de traitement des dossiers avec besoins en fonds propres envoyé pour instruction.

Les signataires de la présente convention s'engagent à mobiliser leurs réseaux régionaux et/ou leurs adhérents pour mettre en œuvre les dispositions qu'elle comporte pour la durée de fonctionnement de la mission de Médiation du crédit.

Le médiateur du crédit et les représentants des structures signataires conviennent de se réunir autant que de besoin pour veiller à la bonne application de la convention.

## **Article 13.**

### Déploiement de la convention

Des avenants à cette convention cadre sont proposés à la signature de tous les fonds de couverture nationale qui souhaitent s'engager individuellement sur les termes de cette convention.

Les cellules régionales regroupant le médiateur régional, la CDC et Oséo déclinent, au travers d'avenants régionaux, cette convention cadre pour identification et engagement des structures de financement et d'investissement locales qui souhaitent intégrer et être référencées dans le dispositif.

Les signataires :

**Alain Leclair,**

Président de l'Association Française de la Gestion financière (AFG)

**Pierre de Fouquet,**

Président de l'Association Française des Investisseurs en Capital (AFIC)

**Gilles Michel,**

Directeur général du Fonds Stratégique d'Investissements (FSI)

**François Drouin,**

Président directeur général d'Oséo

**Bernard Spitz,**

Président de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)

**Georges Pauget,**

Président de la Fédération Bancaire Française (FBF)

**Augustin de Romanet,**

Directeur général de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)

**René Ricol,**

Médiateur du crédit

En présence de :

**Hervé Novelli,**

Secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, et des services

**Christine Lagarde,**

Ministre de l'Économie, de l'Industrie, et de l'Emploi

30 Avril 09 :

Le médiateur du crédit et les principaux réseaux professionnels d'accompagnement signent la Charte des Tiers de Confiance de la Médiation pour la création et la reprise d'entreprises.



Mediation du Crédit



adie  
ASSOCIATION POUR LE DROIT  
à l'INITIATIVE ÉCONOMIQUE



Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat  
ASSOCIATION PROFESSIONNELLE



CRA  
SOCIÉTÉ D'ÉMISSION D'ÉPARGNE



FRANCE ACTIVE



FRANCE INITIATIVE



BOUTIQUES DE GESTION



réseauentreprendre



UNION DES COUVEUSES  
ASSOCIATION DES ENTREPRENEURS



APCE  
ASSOCIATION POUR LA CRÉATION D'ENTREPRISES

## Charte du Tiers de Confiance de la Médiation pour la Création/Reprise d'Entreprises

Sous l'égide de

**Monsieur Hervé Novelli, secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services**

entre

**Le médiateur du crédit aux entreprises, Monsieur René Ricol**

et

L'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI), représentée par son président, Monsieur Jean-François Bernardin

L'Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE), représentée par sa présidente, Madame Maria Nowak

L'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'artisanat (APCM), représentée par son président, Monsieur Alain Griset

L'Association nationale pour la transmission d'entreprise (CRA, Cédants et Repreneurs d'Affaires), représentée par son président, Monsieur Jean-Marie Catabelle

France Active, représenté par son président, Monsieur Christian Sautter

France Initiative, représenté par son président, Monsieur Bernard Brunhes

Le Réseau des Boutiques de Gestion (RBG), représenté par son président, Monsieur Frédéric Cameo-Ponz

Le Réseau Entreprendre, représenté par son président, Monsieur Patrick Dargent

L'Union des couveuses, représentée par son président, Monsieur Jean-Pierre Martin

L'Agence Pour la Création d'Entreprises (APCE), représentée par son président, Monsieur Jean-Claude Volot

Il est convenu ce qui suit :

## PRÉAMBULE

Dans le cadre des actions menées par le médiateur du crédit, les organisations d'accompagnement à la création-reprise d'entreprises s'engagent à ses côtés afin d'accompagner, aider et soutenir les créateurs et repreneurs d'entreprises qui rencontrent des difficultés du fait de la crise financière.

La présente charte a pour objectif de préciser les conditions de cet engagement.

Il est de la responsabilité de tous les signataires de cette charte de les appliquer et les respecter.

---

### Article 1.

Désignation des Tiers de Confiance de la Médiation pour la Création/Reprise d'Entreprises (TCM-CRE)

Les réseaux d'accompagnement signataires s'engagent à mobiliser au moins dix opérateurs locaux de leur réseau sur l'ensemble du territoire en qualité de TCM-CRE pour constituer des forces d'accompagnement locales.

### Article 2.

Missions des Tiers de Confiance de la Médiation pour la Création/Reprise d'Entreprises

Les Tiers de Confiance de la Médiation signataires ont pour mission :

- > d'accueillir les porteurs de projet de création et de reprise d'entreprises qui rencontrent des difficultés de financement par les banques ;
- > d'étudier le projet et de donner un avis qualifié au créateur/repreneur sur sa pertinence et sa viabilité ;
- > de mettre en œuvre les outils dont ils disposent pour trouver la meilleure solution dans l'intérêt du créateur/repreneur, y compris en lui indiquant s'il y a lieu un autre réseau d'accompagnement qui leur apparaît mieux adapté au projet. Le règlement d'un dossier à ce stade fera l'objet d'une remontée d'information à la Médiation du crédit ;
- > si besoin est, d'aider le porteur de projet à déposer un dossier de médiation et de fournir au médiateur du crédit un avis qualifié sur le projet ;

Dans tous les cas, le Tiers de Confiance s'engage à informer la Médiation du crédit des actions engagées,

en direct en ce qui concerne les réseaux consulaires, via l'APCE pour les autres organisations signataires.

### Article 3.

Champ de compétence du Tiers de Confiance de la Médiation pour la Création/Reprise d'Entreprises

Les missions des TCM ne concernent que des problématiques de financement.

En aucun cas, le Tiers de Confiance de la Médiation ne peut se substituer aux missions du médiateur du crédit et donner un avis favorable ou défavorable sur le dossier de médiation d'un chef d'entreprise.

### Article 4.

Saisine du Tiers de Confiance de la Médiation pour la Création/Reprise d'Entreprises

Les Tiers de Confiance de la Médiation signataires de la présente convention peuvent être saisis par les créateurs ou repreneurs d'entreprises :

- > directement par téléphone ou messagerie électronique ;
- > via le numéro azur du médiateur du crédit ;
- > via le médiateur du crédit départemental ou national.

Une fois saisi, le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à contacter, au plus tard sous 48 h ouvrées, le porteur de projet en difficulté et, suite à ce contact, à mener sa mission dans les conditions décrites à l'article 2 de la présente charte.

Le porteur de projet ne peut pas se voir affecter plusieurs Tiers de Confiance de la Médiation.

## Article 5.

Coordonnées des Tiers de Confiance de la Médiation pour la création/reprise d'entreprises

Chaque organisation signataire de la présente charte non déjà signataire de la Charte du Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à communiquer, via l'APCE, à l'équipe nationale de la médiation du crédit les coordonnées téléphonique, électronique et postale, de ses représentants locaux désignés par elle « Tiers de Confiance de la Médiation » ceux-ci étant dûment avertis de leur désignation et du rôle qu'ils auront à jouer.

Le fichier de ces coordonnées sera mis à jour régulièrement par l'APCE, qui informera l'équipe nationale de la médiation du crédit de toute modification.

En cas de vacance d'un tiers de confiance un remplaçant sera alors simultanément désigné par l'organisation concernée, qui en informera, dans les mêmes conditions, l'équipe nationale de la Médiation du crédit.

Les réseaux consulaires, déjà signataires de la Charte du Tiers de Confiance de la Médiation, s'engagent à informer l'APCE de tout changement intervenant sur la liste et les coordonnées des Tiers de Confiance désignés auprès des services de la Médiation du crédit.

## Article 6.

Suivi du dispositif

Chaque Tiers de Confiance tiendra à jour un relevé des entreprises accompagnées et des principales actions diligentées.

Chaque organisation signataire assurera le suivi et un récapitulatif mensuel des actions engagées par les Tiers de Confiance de son ressort. Elle transmettra ces informations à l'APCE qui en assurera une centralisation

## Article 7.

Missions de l'APCE

Pour toutes les organisations signataires, l'APCE :

- > mettra son site internet apce.com à la disposition de la Médiation du crédit et des TCM-CRE pour ce qui relève des actions de communication sur la présente convention.

Pour les organisations signataires autres que les réseaux consulaires, l'APCE :

- > s'assurera avec les organisations signataires que les TCM-CRE désignés présentent un profil conforme aux besoins de leur mission ;
- > assurera la liaison administrative entre les TCM-CRE et l'équipe nationale de la Médiation du crédit ;
- > assurera la centralisation des récapitulatifs mensuels des TCM-CRE et communiquera les données au médiateur du crédit ;
- > mettra à jour régulièrement le fichier des coordonnées des TCM-CRE et informera l'équipe nationale de la Médiation du crédit de toute modification.

## Article 8.

Engagements du médiateur

Le médiateur du crédit s'engage à réunir autant que de besoin les organisations signataires de la présente charte afin d'ajuster, si nécessaire, le dispositif et de suivre son efficacité.

Le médiateur s'engage à :

- > **communiquer** sur l'engagement des organismes d'accompagnement et sur l'action TCM-CRE auprès des créateurs et repreneurs d'entreprise, spécialement en diffusant de l'information sur le site internet de l'APCE www.apce.com et sur les sites des réseaux partenaires qui en feront la demande ;
- > **concevoir** avec les organismes signataires une **fiche d'information** sur le dispositif de Médiation du crédit.

## Article 9.

Entrée en vigueur

La présente charte entre en vigueur à compter de la date de sa signature.

Fait, à Paris, le 30 avril 2009, en 12 exemplaires

**Hervé Novelli,**

Le secrétaire d'État chargé des petites et des moyennes entreprises, du tourisme et des services

**René Ricol,**

Le médiateur du crédit aux entreprises

**Jean-François Bernardin,** président

Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI)

**Alain Griset,** président

Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'artisanat (APCM)

**Jean-Claude Volot,** président

Agence pour la création d'entreprises

**Maria Nowak,** présidente

Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE)

**Jean-Marie Catabelle,** président

Association nationale pour la transmission d'entreprise (CRA, Cédants et Repreneurs d'Affaires)

**Christian Sautter,** président

France Active

**Bernard Brunhes,** président

France Initiative

**Frédéric Cameo-ponz,** président

Réseau des Boutiques de Gestion (RBG)

**Patrick Dargent,** président

Réseau Entreprendre

**Jean-Pierre Martin,** président

Union des couveuses

09 Juillet 09 :

L'Union Nationale des Professions Libérales (UNAPL) et l'Ordre des Experts-Comptables (OEC) rejoignent le réseau des Tiers de Confiance de la Médiation



## Charte du Tiers de Confiance de la Médiation

Signée

entre

**Le médiateur du crédit aux entreprises, René Ricol**

et

**Le président de l'Union Nationale des Professions Libérales, Alain Vaconsin**

Il est convenu ce qui suit :

### PRÉAMBULE

Les Tiers de Confiance de la Médiation, désignés dans chaque département au sein des réseaux professionnels (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres des Métiers et de l'Artisanat, Medef, CGPME, UPA, UNAPL et les réseaux professionnels d'accompagnement à la Création/Reprise d'Entreprises en coordination avec l'APCE), sont à la disposition de toutes les sociétés pour les accompagner gratuitement dans leurs démarches vers la médiation. Ils proposent dans la durée un suivi individualisé, pour répondre à leurs questions et les orienter avant, pendant et après la médiation.

Le médiateur du crédit confère aujourd'hui le statut de Tiers de Confiance de la Médiation à l'Union Nationale des Professions Libérales qui dans le cadre de ses missions d'intérêt général s'engage à accompagner, aider et soutenir bénévolement les chefs d'entreprise, les créateurs et les repreneurs qui rencontrent des difficultés du fait de la crise financière.

La présente charte a pour objectif de préciser les conditions de cet engagement.

Il est de la responsabilité des signataires de cette charte de les appliquer et les respecter.

## **Article 1.**

### Désignation des Tiers de Confiance de la Médiation

Dans le cadre de ses missions d'intérêt général, l'Union Nationale des Professions Libérales s'engage à désigner des Tiers de Confiance et de s'assurer de la compétence, de l'indépendance et de la disponibilité de ces derniers.

## **Article 2.**

### Missions des Tiers de Confiance de la Médiation

Le Tiers de Confiance de la Médiation a pour mission :

- > d'accompagner les chefs d'entreprise, les créateurs et les repreneurs d'entreprise dans la résolution de leurs difficultés de financement,
- > d'étudier leurs projets et de les aider en fonction du besoin identifié dans leurs démarches de saisine du médiateur du crédit,
- > de les aider à déposer, si besoin est, un dossier de médiation et de fournir au médiateur du crédit un avis qualifié sur leurs projets (pertinence/viabilité),
- > de les orienter vers les autres interlocuteurs ad hoc,
- > d'assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à la prise en charge par le médiateur.

Le Tiers de Confiance exerce sa mission bénévolement dans l'intérêt général et s'engage, pendant une durée minimale de deux ans suivant la fin de sa mission comme Tiers de Confiance de la Médiation, à ne pas proposer des prestations payantes auprès des entreprises rencontrées dans le cadre de la Médiation du crédit.

Dans tous les cas, le Tiers de Confiance s'engage à informer la Médiation du crédit des actions conduites ou engagées en médiation pour le compte de l'entreprise.

## **Article 3.**

### Champ de compétence du Tiers de Confiance de la Médiation

Les missions des Tiers de Confiance de la Médiation ne concernent que des problématiques de financement dans l'optique d'accompagnement et d'assistance.

En aucun cas, le Tiers de Confiance de la Médiation ne peut se substituer aux missions du médiateur du crédit et donner un avis favorable ou défavorable sur le dossier de médiation d'un chef d'entreprise.

## **Article 4.**

### Saisine du Tiers de Confiance de la Médiation

Les Tiers de Confiance de la Médiation peuvent être saisis par tout chef d'entreprise, quelque soit son statut, ainsi que par les créateurs et les repreneurs d'entreprise :

- > directement par téléphone ou messagerie électronique
- > via le numéro azur du médiateur du crédit
- > via le médiateur du crédit départemental ou national

Une fois saisi, le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à contacter, au plus tard sous 48 h ouvrées, le chef d'entreprise ou le porteur de projet en difficulté et, suite à ce contact, à mener sa mission dans les conditions décrites à l'article 2 de la présente charte. Les entreprises ne peuvent pas mandater plusieurs Tiers de Confiance de la Médiation.

## **Article 5.**

### Coordonnées des Tiers de Confiance de la Médiation

L'Union Nationale des Professions Libérales signataire de la présente charte s'engage à communiquer à l'équipe nationale de la Médiation du crédit les coordonnées téléphonique, électronique et postale, de ses représentants locaux désignés par lui « Tiers de Confiance de la Médiation » ; ceux-ci étant dûment avertis de leur désignation

et du rôle qu'ils auront à jouer.

Le fichier de ces coordonnées sera mis à jour régulièrement par l'Union Nationale des Professions Libérales, qui informera l'équipe nationale de la Médiation du crédit de toute modification.

En cas de vacance d'un Tiers de Confiance un remplaçant sera alors simultanément désigné par l'Union Nationale des Professions Libérales, qui en informera, dans les mêmes conditions, l'équipe nationale de la Médiation du crédit.

## **Article 6.**

### Suivi du dispositif

L'Union Nationale des Professions Libérales assurera le suivi et un récapitulatif mensuel des actions engagées par les Tiers de Confiance de son ressort.

## **Article 7.**

### Engagements du médiateur

Le médiateur du crédit s'engage à réunir autant que de besoin l'Union Nationale des Professions Libérales afin d'ajuster, si nécessaire, le dispositif et de suivre son efficacité.

Le médiateur s'engage à :

- > communiquer sur l'engagement de l'Union Nationale des Professions Libérales et sur l'action de tous les Tiers de Confiance auprès des entreprises comme des créateurs et repreneurs d'entreprise ;
- > concevoir avec les organismes d'accompagnement de la médiation une fiche d'information au dispositif de Médiation du crédit.

## **Article 8.**

### Entrée en vigueur

La présente charte entre en vigueur à compter de la date de sa signature.

Fait, à Paris, le 9 juillet 2009, en deux exemplaires

**René Ricol,**

Le médiateur du crédit aux entreprises

**Alain Vacconsin,**

Président de l'Union Nationale des Professions Libérales



# Charte du Tiers de Confiance de la Médiation

Signée

entre

**Le médiateur du crédit aux entreprises, Monsieur René Ricol**

et

Le président du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables, Monsieur Joseph Zorgniotti  
Les présidents des Conseils régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables

Il est convenu ce qui suit :

## PRÉAMBULE

Les Tiers de Confiance de la Médiation, désignés dans chaque département au sein des réseaux professionnels (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres des métiers et de l'artisanat, Medef, CGPME, UPA et les réseaux professionnels d'accompagnement à la Création/Reprise d'Entreprises en coordination avec l'APCE), sont à la disposition de toutes les entreprises pour les accompagner gratuitement dans leurs démarches vers la médiation. Ils proposent dans la durée un suivi individualisé, pour répondre à leurs questions et les orienter avant, pendant et après la médiation.

Les experts-comptables sont les conseils naturels de leurs clients, chefs d'entreprise, notamment dans le domaine du financement. Ils sont donc naturellement conduits à accompagner leurs clients vers la médiation lorsqu'apparaît une difficulté avec leur banque.

Ils peuvent aussi jouer ce rôle bénévolement auprès des chefs d'entreprise, non clients, par l'intermédiaire de leur Conseil régional, au même titre que les autres Tiers de Confiance de la Médiation.

Le médiateur national du crédit confère aujourd'hui le statut de Tiers de Confiance de la Médiation aux experts-comptables identifiés par les Conseils régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables qui dans le cadre de leurs missions d'intérêt général s'engagent à accompagner, aider et soutenir bénévolement les chefs d'entreprise, les créateurs et les repreneurs qui rencontrent des difficultés du fait de la crise financière.

Les Tiers de Confiance de la Médiation fonctionnent dans un cadre collectif, aussi toute la communication autour du dispositif doit elle se faire conjointement avec les organisations Tiers de Confiance : les Chambres de Commerce et d'Industrie, les Chambres de Métiers et de l'Artisanat, le Medef, la CGPME, l'UPA et en liaison avec l'Agence Pour la Création d'Entreprises (APCE), l'Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE), Cédants et Repreneurs d'Affaires (CRA), France Active, France Initiative, le Réseau des Boutiques de Gestion (RBG), le Réseau Entreprendre, l'Union des Coupeuses et l'Ordre des Experts-Comptables.

La présente charte a pour objectif de préciser les conditions de cet engagement.

Il est de la responsabilité des signataires de cette charte de les appliquer et les respecter.

## **Article 1.**

### Désignation des Tiers de Confiance de la Médiation

Le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables mobilise les Conseils régionaux sur l'ensemble du territoire pour la constitution d'un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation, le contrôle et la coordination de leurs actions en étroite concertation avec les équipes de Médiation du crédit aux entreprises.

Le statut de Tiers de Confiance de la Médiation est reconnu aux experts-comptables bénévoles et nommément identifiés dans chaque département par les Conseils régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables sous la responsabilité de leurs présidents.

Les experts-comptables étant habilités a priori à exercer la fonction de Tiers de Confiance de la Médiation, les Conseils régionaux sont chargés de répertorier les experts-comptables volontaires pour l'exercer bénévolement dans l'intérêt général, de vérifier leur indépendance et leur disponibilité et de contrôler leur action.

Se verront identifiés comme Tiers de Confiance de la Médiation les experts-comptables volontaires qui se seront engagés à respecter les termes de la présente charte après qu'elle leur aura été adressée par leur Conseil régional.

## **Article 2.**

### Mission des Tiers de Confiance de la Médiation

Le Tiers de Confiance de la Médiation agit en concertation étroite avec les équipes de Médiation du crédit.

Il a pour mission dans le strict respect des règles de confidentialité et de secret bancaire :

> d'accompagner les chefs d'entreprise, les créateurs et repreneurs d'entreprise dans la résolution de leurs difficultés de financement,

> d'étudier leurs dossiers ou leurs projets et de les orienter dans leurs démarches vers le dispositif le plus adapté à leurs besoins dont la Médiation du crédit,

> de les aider dans la constitution de leur dossier de médiation et de fournir au médiateur du crédit un avis qualifié sur leurs projets (pertinence / viabilité),

> à défaut de les orienter vers l'interlocuteur ou le dispositif ad hoc,

> d'assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à sa prise en charge par le médiateur ou tout autre interlocuteur compétent.

Le Tiers de Confiance de la Médiation ne saurait cumuler pour une même entreprise sa mission d'accompagnement et d'orientation avec celle de conseil en qualité d'expert-comptable mandaté.

Le Tiers de Confiance de la Médiation exerce sa mission bénévolement dans l'intérêt général et s'engage, pendant une durée minimale de deux ans suivant la fin de sa mission comme Tiers de Confiance de la Médiation, à ne pas proposer de prestations payantes aux entreprises rencontrées dans le cadre ou par le biais de la Médiation du crédit.

Dans tous les cas, le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à informer la Médiation du crédit des actions conduites ou engagées en médiation pour le compte de l'entreprise.

## **Article 3.**

### Champ de compétence du Tiers de Confiance de la Médiation

Les missions des Tiers de Confiance de la Médiation ne concernent que les problématiques de financement dans une optique d'accompagnement et d'assistance.

En aucun cas, le Tiers de Confiance de la Médiation ne peut se substituer aux médiateurs du crédit et donner un avis favorable ou défavorable sur le dossier de médiation d'un chef d'entreprise.

## Article 4.

### Saisine du Tiers de Confiance de la Médiation

Les Tiers de Confiance de la Médiation peuvent être saisis par tout chef d'entreprise, quel que soit son statut artisan, commerçant, profession libérale... ainsi que par les créateurs et repreneurs d'entreprise :

- > directement par téléphone ou messagerie électronique
- > via la plateforme téléphonique de la Médiation du crédit aux entreprises
- > via le médiateur du crédit départemental ou national

Une fois mandaté, le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à contacter, au plus tard sous 48 heures ouvrées, le chef d'entreprise ou le porteur de projet en difficulté et, suite à ce contact, à mener sa mission dans les conditions décrites à l'article 2 de la présente charte.

Les entreprises ne peuvent mandater plusieurs Tiers de Confiance de la Médiation.

## Article 5.

### Coordonnées des Tiers de Confiance de la Médiation

Le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables ainsi que les Conseils régionaux sous la responsabilité de leurs présidents respectifs, signataires de la présente charte, s'engagent à faciliter l'accès, aux Tiers de Confiance de la Médiation désignés dans chaque département pour les entreprises qui le demandent.

À cette fin, ils s'engagent à communiquer à l'équipe nationale de la Médiation du crédit les coordonnées téléphoniques, électroniques et postales, des « Tiers de Confiance de la Médiation » identifiés dans chaque département ; ceux-ci ayant accepté de respecter les termes de la présente charte.

Le fichier de ces coordonnées sera mis à jour régulièrement par les Conseils régionaux en coordination avec le Conseil

Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables, qui informera l'équipe nationale de la Médiation du crédit de toute modification.

En cas de vacance d'un Tiers de Confiance de la Médiation dans un département, un remplaçant sera alors simultanément identifié avec l'accord de l'entreprise pour assurer la continuité de l'accompagnement dans le respect des engagements de la présente charte, par le Conseil régional de l'Ordre des Experts-Comptables concerné qui en informera l'équipe nationale de la Médiation du crédit.

## Article 6.

### Contrôle et suivi d'activité des Tiers de Confiance de la Médiation

Les Conseils régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables, sous la responsabilité de leurs présidents, veillent à l'identification et coordonnent l'activité des Tiers de Confiance de la Médiation dans chacun des départements de leur région. Ils assurent le suivi d'activité et communiquent un récapitulatif mensuel des actions engagées par les Tiers de Confiance de leur ressort aux équipes de médiation nationale.

## Article 7.

### Engagements du médiateur

Le médiateur du crédit et ses équipes s'engagent à se réunir autant que de besoin avec le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables ainsi qu'avec les présidents des Conseils régionaux afin d'ajuster, si nécessaire, le dispositif et de suivre son efficacité.

Le médiateur du crédit s'engage à :

- > **communiquer** sur l'engagement de l'Ordre des Experts-Comptables dans l'intérêt général et promouvoir sur le terrain l'action des Tiers de Confiance de la Médiation identifiés auprès des entreprises, créateurs et repreneurs
- > **concevoir les outils d'information et de présentation** du processus de médiation nécessaires à l'action des Tiers de Confiance de la Médiation.

## **Article 8.**

Entrée en vigueur

La présente charte entre en vigueur à compter de la date de sa signature.

Fait, à Paris, le 9 juillet 2009, en 12 exemplaires

**René Ricol,**

Le médiateur du crédit aux entreprises

**Joseph Zorgnotti,**

Le président du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables

Les présidents des Conseils régionaux de l'Ordre des Experts-Comptables dont la liste est annexée à la présente charte.

**Jean-Jacques Hellé,**

Président du Conseil régional d'Alsace

**Bruno Jotrau,**

Président du Conseil régional d'Aquitaine

**Frédérique Goigoux,**

Présidente du Conseil régional d'Auvergne

**Rémy Seguin,**

Président du Conseil régional de Bourgogne Franche-Comté

**Pascal Levene,**

Président du Conseil régional de Bretagne

**Pol Lavefve,**

Président du Conseil régional de Champagne

**Nazaire Desplan,**

Président du Conseil régional de Guadeloupe

**Jean-Marie Torvic,**

Secrétaire du Comité départemental de Guyane

**Bernard Bryselbouf,**

Président du Conseil régional de Lille Nord-Pas-de-Calais

**Pierre Faucher,**

Président du Conseil régional de Limoges

**François Petitjean,**

Président du Conseil régional de Lorraine

**Jean-Jacques De Ronchi,**

Président du Conseil régional de Marseille Provence Alpes Côte d'Azur Corse

**Corinne De Severac,**

Présidente du Conseil régional de Martinique

**Michel Dehors,**

Président du Conseil régional de Montpellier

**Serge Aubailly,**

Président du Conseil régional d'Orléans

**Bernard Lelarge,**

Président du Conseil régional de Paris Île-de-France

**Paul Basthiste,**

Président du Conseil régional des Pays de Loire

**Claude Deruelle,**

Président du Conseil régional de Picardie Ardennes

**Jean-Yves Moreau,**

Président du Conseil régional de Poitou-Charentes Vendée

**Abdoullah Lala,**

Président du Conseil régional de la Réunion

**Emmanuel Goutagny,**

Président du Conseil régional de Rhône-Alpes

**Arnaud Debray,**

Président du Conseil régional de Rouen-Normandie

**Didier Garrigues,**

Président du Conseil régional de Toulouse-Midi-Pyrénées

27 Juillet 09 :

Signature de l'Accord de place à l'Élysée pérennisant la Médiation du crédit aux entreprises



## Accord de place sur la Médiation du crédit aux entreprises

> En présence de **Monsieur Nicolas Sarkozy, Président de la République**

Entre,

> **L'Etat**, représenté par **Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi**,

> La **Médiation du crédit aux entreprises**, représentée par **Monsieur René Ricol**,

> La **Banque de France**, représentée par son **gouverneur, Monsieur Christian Noyer**,

> **L'Institut d'émission des départements d'outre-mer et l'institut d'émission d'outre-mer**,  
représentés par leur **directeur général Monsieur Yves Barroux**,

> **Les banques françaises et les banques étrangères implantées en France, membres de la Fédération  
Bancaire Française (FBF)**, représentées par le **comité exécutif de la FBF**.



## PRÉAMBULE

Dans le prolongement des mesures prises pour assurer la stabilité du système bancaire et le soutien à l'activité des entreprises anticipant les conséquences économiques de la crise financière, le Président de la République, a nommé le 23 octobre 2008, un médiateur du crédit aux entreprises pour éviter un resserrement du crédit et identifier avec les établissements de crédit des solutions adaptées aux besoins des entreprises confrontées à des problèmes de financement du fait de la crise.

Cette mission confiée à René Ricol, a donné lieu au déploiement d'un dispositif de proximité en liaison avec les services de l'État et avec le concours de la Banque de France, de l'IEDOM et de l'IEOM dont les directeurs départementaux ont été mandatés, en qualité de médiateurs territoriaux, pour traiter les dossiers des entreprises de leur rayon d'action.

Un réseau de Tiers de Confiance de la Médiation a également été mis en place grâce à la mobilisation des Chambres de Commerce et d'Industrie, des Chambres de Métiers et de l'Artisanat ainsi que des organisations professionnelles et patronales qui ont coordonné leurs actions de terrain pour orienter les chefs d'entreprises dans leurs démarches vers la médiation et accompagner la mise en œuvre des solutions identifiées.

Progressivement, le dispositif de médiation a permis l'intégration des différents dispositifs d'accompagnement et le développement de synergies nouvelles dans le respect des règles de confidentialité et de secret bancaire.

Sous l'impulsion du Premier ministre et à l'initiative du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, le périmètre d'intervention de la Médiation du crédit aux entreprises a été étendu aux problématiques liées aux retraits de couverture de l'assurance-crédit et au traitement des besoins de financement en fonds propres des entreprises en partenariat avec les acteurs du capital investissement.

En 9 mois, 13 000 entreprises de toutes tailles ont saisi la Médiation du crédit. La majorité (86%) des dossiers déposés a été acceptée. Grâce à l'implication active des principaux établissements de crédit et de leurs réseaux, plus de 11 000 dossiers ont été instruits et dans deux cas sur trois, ont connu une issue positive dans l'intérêt des entreprises et de leurs partenaires financiers. À fin juin 2009, plus d'un milliard d'euros de crédit avaient ainsi pu être débloqués, 5 400 entreprises ont été confortées dans leur activité et plus de 100 000 emplois préservés.

Forts de cette expérience acquise, la Fédération Bancaire Française représentant les établissements bancaires français et étrangers implantés en France, la Banque de France, l'IEDOM et l'IEOM et l'État s'accordent pour donner sous la forme d'un accord de place, un cadre de coopération propre à inscrire la Médiation du crédit aux entreprises dans la durée pour le maintien de relations de confiance, la sécurisation de la prise de risque et la prévention des défaillances dans l'intérêt des entreprises et des établissements de crédit.

Cet accord de place vient en complément des conventions de partenariat conclues avec les différents acteurs du financement et de l'accompagnement des entreprises, pour le déploiement du dispositif de médiation<sup>1</sup>. Il reprend les engagements respectifs pris par les établissements de crédit et le médiateur du crédit lors de leurs comités exécutifs communs depuis le lancement du dispositif.

.....

<sup>1</sup>Accord du 12 mai 2009 conclu à Matignon avec les assureurs-crédit. Convention de partenariat sur le financement des besoins en fonds propres des entreprises en médiation, signée le 6 avril 2009. Charte du Tiers de Confiance de la Médiation pour la Création/Reprise d'Entreprises, signée le 30 avril 2009 par : l'APCE, l'ADIE, le Réseau des Boutiques de Gestion, le réseau Entreprendre, CRA, France Active, France Initiative, l'Union des Couveuses d'Entreprises. Charte du Tiers de Confiance de la Médiation, signée le 23 janvier 2009 avec les Chambres de Commerce et d'Industrie, les Chambres de Métiers et de l'Artisanat, le Medef, la CGPME et l'UPA ainsi que le 9 juillet 2009 avec l'UNAPL et l'Ordre des Experts Comptables.

## **1.MISSION ET ORGANISATION DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES**

### **Article 1**

Le médiateur du crédit a pour mission de faciliter le dialogue entre les entreprises et les établissements de crédit et de recommander des solutions en cas de difficultés pour l'obtention et le maintien de crédits ou de garanties. Il peut également, en cas de difficulté en matière de crédit interentreprises, faciliter le dialogue entre ces entreprises et les assureurs-crédits ou les sociétés d'affacturage et recommander des solutions.

Le médiateur du crédit peut être saisi par toutes les entreprises non financières qui rencontrent des difficultés de financement, y compris les entreprises en création ou en reprise et les autos entrepreneurs.

### **Article 2**

Le médiateur national du crédit est nommé par décret du Président de la République sur proposition du ministre de l'Économie et après avis du gouverneur de la Banque de France. Il rapporte au ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et au gouverneur de la Banque de France.

Le médiateur national du crédit est assisté d'un directeur général de la médiation et de médiateurs délégués nommés par arrêté du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi.

Il est également assisté pour l'exécution de sa mission par des collaborateurs nationaux et des médiateurs territoriaux.

Dans le cadre de conventions opérationnelles conclues entre la Médiation du crédit, la Banque de France, l'IEDOM et l'IEOM, les directeurs territoriaux de la Banque de France, de l'IEDOM et de l'IEOM sont médiateurs territoriaux.

### **Article 3**

Le dispositif de la Médiation du crédit s'appuie également sur les réseaux socioprofessionnels signataires des chartes du 23 janvier, du 30 avril et du 9 juillet 2009, qui s'organisent, sous le statut commun de Tiers de Confiance de la Médiation, pour accompagner les chefs d'entreprise dans la résolution de leurs difficultés de financement, les aider en fonction du besoin identifié dans leurs démarches de saisine du médiateur du crédit, les orienter éventuellement vers les autres interlocuteurs ad hoc et assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à la prise en charge par le médiateur.

Ils accueillent également les porteurs de projet de création et de reprise d'entreprises qui rencontrent des difficultés de financement, étudient le projet afin de donner un avis qualifié au créateur/repreneur sur sa pertinence et sa viabilité. Ils mettent en œuvre les outils dont ils disposent pour trouver la meilleure solution dans l'intérêt du créateur/repreneur, y compris en lui indiquant s'il y a lieu un autre réseau d'accompagnement qui leur apparaît mieux adapté au projet.

Ils aident, si besoin est, le porteur de projet à déposer un dossier de médiation et fournissent au médiateur un avis qualifié sur le projet.

### **Article 4**

La mission de Médiation du crédit aux entreprises est établie pour une période courant jusqu'au 31 décembre 2010. Le gouvernement remet au plus tard le 31 octobre 2010 au parlement un rapport sur l'action du médiateur du crédit aux entreprises et décide de son éventuelle prorogation.

Au-delà du 31 décembre 2010 et en l'absence de prorogation, un dispositif allégé de Médiation du crédit aux entreprises est maintenu en veille ; il s'appuie essentiellement sur les services de la Banque de France.

### **Article 5**

Le médiateur national du crédit présente au Président de la République un rapport périodique dans lequel il fait un bilan de son activité.

## 2. DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

### Article 6

Les chefs d'entreprise peuvent saisir directement le médiateur du crédit en constituant leur dossier sur le site [www.mediateurdulcredit.fr](http://www.mediateurdulcredit.fr), ou choisir de se faire accompagner dans leurs démarches par un Tiers de Confiance de la Médiation en contactant le numéro azur de la Médiation du crédit, le médiateur territorial ou le médiateur national.

Une fois saisi, le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à contacter au plus tard sous 48h le chef d'entreprise en difficulté, l'accueillir, l'écouter, l'accompagner dans ses démarches jusqu'à la prise en charge de son dossier par le médiateur.

Un chef d'entreprise ne peut se voir attribuer plusieurs Tiers de Confiance de la Médiation.

### Article 7

Les dossiers de médiation soumis au médiateur du crédit sont traités par le médiateur territorial. La médiation se déroule en cinq étapes :

1. La validation du dossier de médiation en ligne sur le site [www.mediateurdulcredit.fr](http://www.mediateurdulcredit.fr) déclenche la procédure.
2. Dans les 48h suivant la saisine, le médiateur départemental contacte l'entreprise, qualifie le dossier de médiation et définit un schéma d'action avec le déclarant.
3. Les établissements financiers sont informés de l'ouverture de la médiation et ont 5 jours ouvrés pour revoir leurs positions. Ce délai peut être prolongé de 5 jours ouvrés supplémentaires après information du médiateur, s'il s'avère que le transfert du dossier à Oséo en garantie ou en partage des risques n'a pu être anticipé.
4. À l'issue du délai de 5 jours ouvrés, le médiateur départemental reprend contact avec l'entreprise

pour connaître l'évolution de la situation. Si les difficultés perdurent, il contacte personnellement les partenaires financiers 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 au médiateur national.

## 3. ENGAGEMENTS DU MÉDIATEUR DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

### Article 8

Le médiateur du crédit et ses collaborateurs s'engagent à conduire leur mission dans le strict respect des règles de confidentialité et du secret bancaire.

### Article 9

Le médiateur du crédit s'engage à fonder ses recommandations sur une analyse technique individuelle de chaque entreprise qui le saisi et à ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal

### Article 10

Le médiateur du crédit s'engage 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.

### Article 11

Le médiateur du crédit s'engage à orienter vers les tribunaux de commerce les entreprises qui le saisissent, lorsqu'elles se trouvent en cessation de paiement manifeste ou lorsqu'il estime qu'une procédure collective est plus adaptée à la résolution de leurs difficultés.

## Article 12

Lorsqu'une entreprise qui a déjà saisi le médiateur du crédit est placée par le tribunal de commerce en mandat ad hoc, en conciliation ou en sauvegarde ; l'action de la médiation se poursuit sur demande du mandataire social.

Lorsqu'elle est placée en redressement judiciaire, l'action de la Médiation du crédit se poursuit sur demande du mandataire social si celui-ci est maintenu dans ses fonctions par le jugement d'ouverture, et sur demande de l'administrateur judiciaire lorsque le jugement d'ouverture confie à ce dernier la mission de remplacer le mandataire social.

Dans tous les cas, il est souhaitable de recueillir l'accord du mandataire de justice et celui du chef d'entreprise.

## Article 13

Lorsqu'une entreprise, placée par le tribunal sous l'un des régimes mentionnés à l'article 12, souhaite l'aide de la Médiation du crédit, la demande doit être présentée :

- > par le mandataire social dans tous les cas où ce dernier conserve le pouvoir d'engager l'entreprise, avec de préférence, l'accord du mandataire de justice ;
- > en cas de redressement judiciaire avec mission de remplacement confiée à l'administrateur judiciaire, par celui-ci, avec si possible, l'accord du chef d'entreprise déchargé de ses fonctions.

## 4.ENGAGEMENTS DES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT

### Article 14

Les établissements de crédit s'engagent à continuer à accompagner avec fidélité leurs entreprises clientes dans leur activité, sans réduction de l'enveloppe globale des encours pour chacune d'entre elles, également sans augmentation des garanties personnelles sauf situation exceptionnelle le justifiant et seulement après avoir envisagé avec l'entreprise, toutes les solutions possibles permettant par une restructuration de la dette si nécessaire, la poursuite du soutien bancaire.

## Article 15

Les établissements de crédit s'engagent à accompagner les entreprises clientes dans leurs projets et, dans cette perspective, à envisager, chaque fois que cela est possible, des prises de risque supplémentaires.

## Article 16

Les établissements de crédit s'engagent à optimiser le traitement des dossiers de financement ou de crédit en développant le dialogue avec l'entreprise et en accélérant les processus de décision.

## Article 17

Les établissements de crédit font leurs meilleurs efforts pour mieux articuler leurs interventions avec Oséo et l'Agence Française de Développement (AFD) auprès des entreprises, en anticipant leurs besoins d'investissement en garantie ou en partage de risque de trésorerie ; en particulier l'intervention en garantie destinée à répondre aux difficultés de trésorerie des entreprises subissant les effets asymétriques de la nouvelle réglementation en matière de délai de paiement.

## Article 18

Les établissements de crédit font leurs meilleurs efforts pour accompagner les demandes d'affacturage des entreprises clientes afin de leur offrir un bon rapport qualité/prix.

## Article 19

Les établissements de crédit s'efforcent d'identifier toutes les sources de financement possibles pour répondre aux besoins des entreprises, y compris lorsque cela est possible, en mobilisant les fonds d'investissement, notamment ceux résultant des exonérations d'impôt sur la fortune.

## **Article 20**

Les établissements de crédit s'engagent à accorder une attention particulière au financement des grands projets immobiliers structurants pour les collectivités et les corps de métiers impliqués.

## **Article 21**

Les établissements de crédit s'engagent, en cas de rupture de la relation bancaire, à informer l'entreprise de la possibilité de recourir au médiateur du crédit et à lui laisser un temps suffisant pour qu'elle puisse, avec l'aide du médiateur, trouver une solution adaptée à ses besoins ou sa situation.

## **Article 22**

Les établissements de crédit s'engagent à participer de bonne foi au processus de médiation. Dès lors qu'une entreprise saisit la Médiation du crédit aux entreprises et que celle-ci considère la demande recevable, l'établissement de crédit concerné doit participer au processus de médiation et fera son possible pour lui donner une issue favorable qui donne satisfaction aux parties. S'il refuse de suivre, partiellement ou totalement la recommandation du médiateur, il doit lui exposer les raisons de son refus. Enfin, il doit informer le médiateur des suites de son intervention.

## **Article 23**

Sauf cas exceptionnel qui impliquerait un risque anormal pour l'établissement, les établissements de crédit s'interdisent d'utiliser, dans leurs discussions avec la Médiation du crédit, la notion de soutien abusif pour refuser de financer une entreprise.

## **Article 24**

Les établissements de crédit s'interdisent d'invoquer le respect du secret bancaire pour refuser de communiquer au médiateur du crédit, pendant la procédure de médiation, une information relative à une entreprise qui l'a saisi. La saisine par une entreprise du médiateur,

induit en effet l'autorisation de communiquer au médiateur des éléments confidentiels relatifs à cette entreprise et délie ainsi les collaborateurs des établissements de crédit de leur obligation de secret vis-à-vis du médiateur du crédit. À cet effet, une mention appropriée figurera dans le formulaire de saisine du dossier de Médiation du crédit aux entreprises.

## **Article 25**

Les établissements de crédit s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour faciliter en leur sein l'action de la médiation et s'assurent d'une homogénéité de traitement y compris pour les très petites entreprises et les créateurs ou repreneurs d'entreprises, soutenus par des Tiers de Confiance de la Médiation.

En particulier, les établissements de crédit désignent un membre de leurs équipes opérationnelles comme interlocuteur privilégié et permanent, lors du traitement des dossiers en médiation.

Ils s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour répondre systématiquement et dans les meilleurs délais, aux sollicitations de la Médiation du crédit.

Ils s'engagent également à faire leurs meilleurs efforts pour optimiser le travail des pools bancaires pour faciliter la rédaction des protocoles en médiation.

## **Article 26**

Les établissements de crédit s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour accélérer la mise à disposition des crédits dès lors qu'un accord en médiation est intervenu.

## **Article 27**

La Médiation du crédit et la Fédération Bancaire Française (FBF) se réunissent régulièrement afin de vérifier la bonne application de cet accord de place et de le faire évoluer d'un commun accord par avenant en fonction des besoins identifiés.

Les signataires :

**Christine Lagarde,**

Le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi

**Georges Pauget,**

Le président de la Fédération Bancaire Française et directeur général de Crédit Agricole SA

**René Ricol,**

Le médiateur du crédit aux entreprises

**Christian Noyer,**

Le gouverneur de la Banque de France

**Yves Barroux,**

Le directeur général de l'IEDOM et de l'IEOM

**Baudouin Prot,**

Le vice-président de la Fédération Bancaire Française et administrateur directeur général de BNP Paribas

**Michel Lucas,**

Le directeur général de la Confédération nationale du Crédit Mutuel et président du directoire du CIC

**Pierre Mariani,**

Le président du comité de direction de Dexia

**Frédéric Oudea,**

Le président directeur général de la Société Générale

**François Perol,**

Le directeur général de la Banque Fédérale des Banques Populaires et président du directoire de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne

# 1<sup>er</sup> octobre 2009 :

Lancement du Fonds de consolidation et de développement des entreprises (communiqué de presse)



Réunis le 1<sup>er</sup> octobre, à l'invitation du Premier ministre François Fillon, les représentants des principaux établissements de crédit et des sociétés d'assurance se sont engagés aux cotés du Fonds Stratégique d'Investissement (FSI) à participer au Fonds de consolidation et de développement des entreprises pour soutenir les PME pendant la crise économique et assurer la croissance de demain.

Annoncé le 25 août dernier par le Président de la République, le Fonds de consolidation et de développement des entreprises est destiné aux sociétés à fort potentiel de croissance ayant fait appel à la médiation du crédit pour apporter le complément de fonds propres nécessaires à leur consolidation et au financement de leur développement.

La médiation du crédit a d'ores et déjà identifié des entreprises éligibles qu'elle soumettra dans les prochains jours à l'équipe de gestion.

Doté à ce jour de 200 millions d'euros, dont 47,5% apportés par le FSI, ce fonds réunit les principaux réseaux bancaires et d'assurance : BNP Paribas, BPCE, Crédit Agricole, HSBC, Société Générale, le Crédit Mutuel-CIC, AG2R La Mondiale, Allianz, Axa, CNP, Groupama.

Les investissements de ce fonds seront par principe minoritaires et plafonnés à 15 millions d'euros. Chaque

investissement sera réalisé en prenant en considération des enjeux à long terme, en particulier la pérennisation et le développement de l'activité et de l'emploi sur le territoire français. La gouvernance du fonds veillera également au respect de critères d'investissement socialement responsables et les rémunérations variables des équipes d'investissement seront limitées en l'absence de carried interest. Les entreprises sélectionnées, pour leur part, bénéficieront de l'ensemble des services d'accompagnement mis en place dans le cadre du dispositif France Investissement.

À capitaux majoritairement privés, le Fonds de consolidation et de développement des entreprises sera géré par une société de gestion indépendante nouvellement constituée, dont les souscripteurs et CDC Entreprises seront actionnaires. Dans l'attente de son agrément par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) et afin d'être immédiatement opérationnelle, la gestion du fonds sera assurée par CDC Entreprises, filiale de la Caisse des Dépôts spécialisée dans le financement en fonds propres des entreprises en croissance.

Le lancement du Fonds de consolidation et de développement des entreprises illustre l'engagement solidaire des établissements financiers pour soutenir l'économie française et ses emplois.

**Rédaction :** service communication Médiation du crédit aux entreprises

**Conception :** Bleu Equipage Communication

**Crédits photos :**

ENTREPRISES

AMIS, Bourdaud, Boutte & Fonderie, Dufour, Henri-Paul Guillot, Marcassus Sport, Meccano, Rabuel SAS, Relais Vert, SADEV, SAMP, Sotralentz  
BANQUES/ INSTITUTIONS

APCE, ACFCI, APCM, Banque de France, BNP Paribas, BPCE : Miller, CGPME, CCI, Chambres de Métiers et de l'Artisanat, Crédit Agricole : A.Goulard,  
CCIP : Fx Gutton, HSBC, Medef, Ministère des finances (SIRCOM, Philippe Ricard) Oséo, Service presse Président de la République, Service presse  
Premier ministre, Société Générale, UPA

**Impression :** De Chabrol

## **Médiation du Crédit aux Entreprises**

Tour Gamma B - 193 / 197 rue de Bercy  
75572 PARIS CEDEX 12

[www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr)

Numéro Azur : 0810 00 12 00 (prix d'un appel local)

