



Médiateur du Crédit
aux entreprises

Médiation du Crédit aux entreprises

Dossier de Presse

Janvier 2009



Médiateur du Crédit
aux entreprises

I.

Actualité des Services de la Médiation

Les dates clés

Rapport d'activité

Tendances constatées



- **23 octobre 08** René Ricol est nommé Médiateur du crédit
- **27 octobre 08** Le Président de la République fixe les objectifs (lettre de mission)
- **7 novembre 08** Lancement du dispositif 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
- **27 novembre 08** La médiation bancaire est étendue à l'assurance-crédit
- **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 utilisé dans le cadre du dispositif de médiation pour refuser de financer une entreprise
- **22 janvier 09** Signature d'un accord de partenariat avec les principaux acteurs de l'assurance-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

Un rapport d'activité des services de la Médiation est publié deux fois par mois





Depuis le lancement du dispositif, le 27 Octobre 2008

- **4 439** entreprises ont saisi le médiateur du crédit, 712 dossiers depuis le 4 janvier 2009
- **4 054** dossiers ont été acceptés en médiation.
- **1 869** dossiers instruits sont désormais clôturés en médiation soit 443 en 15 jours
- dans **64%** des cas positivement (médiation réussie)
- **1 198** entreprises sont confortées dans la poursuite de leurs activités soit 300 entreprises de plus depuis le début de l'année.
- **29 878** emplois ont été préservés.

Niveau moyen des encours de crédit traités en médiation

- Les encours de crédit traités en médiation sont **inférieurs à 50 000€** dans 61% des cas. Dans 13% des cas ils sont compris entre 50 000 et 100 000€ et dans 7% des cas supérieurs à 500 000€.





Nature des difficultés rencontrées

- **3 834** dossiers recensent des difficultés bancaires touchant dans une large partie les lignes de découvert
- **238** dossiers concernent exclusivement les sociétés d'assurance crédit ou d'affacturage
- **269** dossiers dépassant le cadre de la médiation bancaire ou d'assurance crédit ont été transférés aux TPG depuis le lancement du dispositif dont 54 au cours de la quinzaine écoulée (chiffre stable par rapport au précédent reporting)

Typologie des entreprises concernées

- **95%** des entreprises en médiation ont moins de 50 salariés dont 77% au plus 10 salariés
- Elles relèvent principalement des secteurs des **Services** (28%), du **Commerce** (31%), du **BTP** (22%), de **l'industrie** (16%), de **l'Agriculture et de la Pêche** (3%)

Niveau moyen des encours de crédit traités en médiation

- Les encours de crédit traités en médiation sont **inférieurs à 50 000€** dans 64% des cas. 30% des encours sont inférieurs à 10 000€. Dans 7% des cas ils sont supérieurs à 500 000€





Tendance constatées au 26 janvier 2009

→ **Au plan quantitatif** : Le flux de dossiers nouveaux déposés en médiation reste stable (350 dossiers en moyenne par semaine) et dans 91% des cas les dossiers déposés sont acceptés en médiation. La ventilation du nombre de dossiers par région est inchangée : l'Ile de France, l'Aquitaine et les régions du sud-est de la France concentrent le plus grand nombre de dossiers en médiation. C'est également en Ile de France mais aussi en Rhône-Alpes que les encours traités en médiation sont les plus importants.

→ **Au plan qualitatif** : Les problématiques bancaires restent le principal motif de saisine du médiateur (88% des dossiers). Les difficultés de court terme liées exclusivement à des problèmes de rupture d'assurance crédit sont également en augmentation (+33%).

Les situations sensibles dans un contexte économique favorable deviennent rapidement difficiles à traiter dans un contexte économique dégradé. **La distribution du crédit par les banques est aujourd'hui « contrainte par le risque plus que par le financement »**. Certains dossiers en médiation font apparaître des relations altérées entre l'entreprise et sa ou ses banques bien avant la crise financière et souvent en raison d'un manque de dialogue et de transparence quant à l'activité de l'entreprise et ses perspectives d'exploitation.

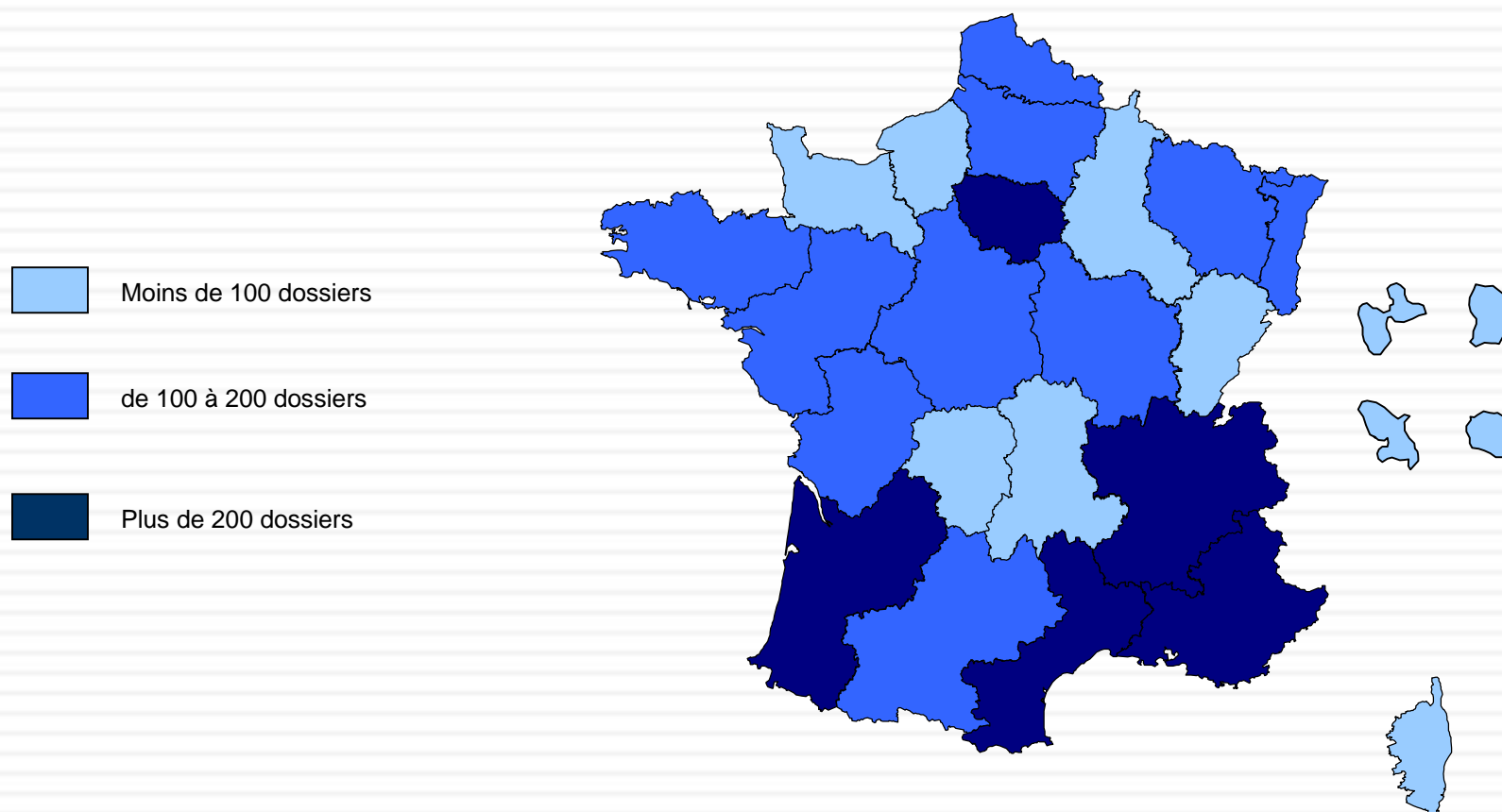




Répartition des dossiers de médiation par région

(chiffres arrêtés à la date du 19 janvier 2009)

7



L'Île de France, l'Aquitaine et les départements du Sud-Est concentrent le nombre de dossiers acceptés en médiation le plus élevé.

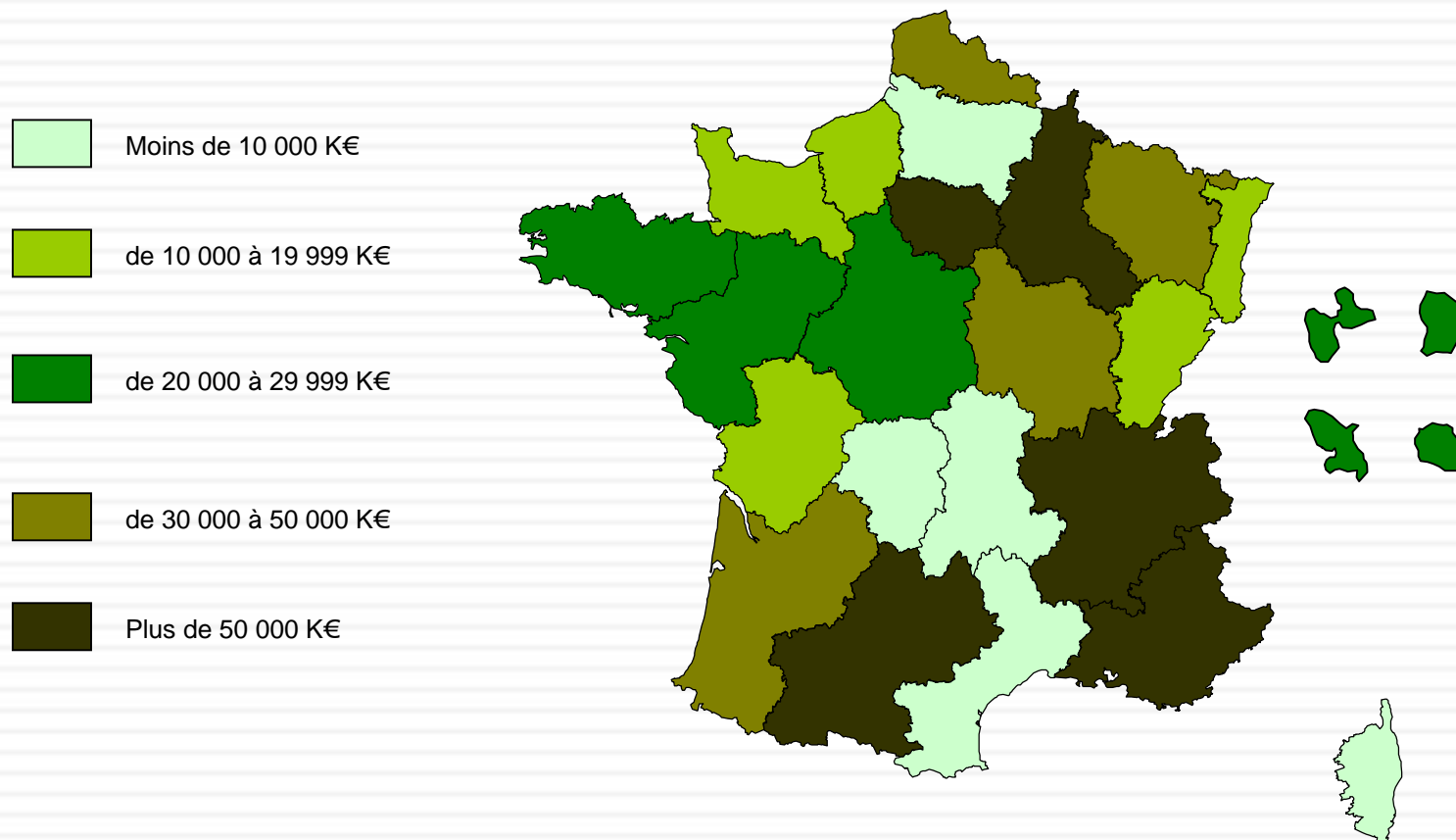




Répartition des encours des dossiers de médiation

(chiffres arrêtés à la date du 19 janvier 2009)

8



C'est en Île de France et en Rhône-Alpes que les encours traités en médiation sont généralement les plus importants.





Médiateur du Crédit
aux entreprises

I.

Le dispositif de Médiation du crédit aux entreprises

La mission de médiation du crédit aux entreprises

Le rôle du médiateur du crédit

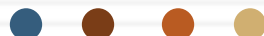
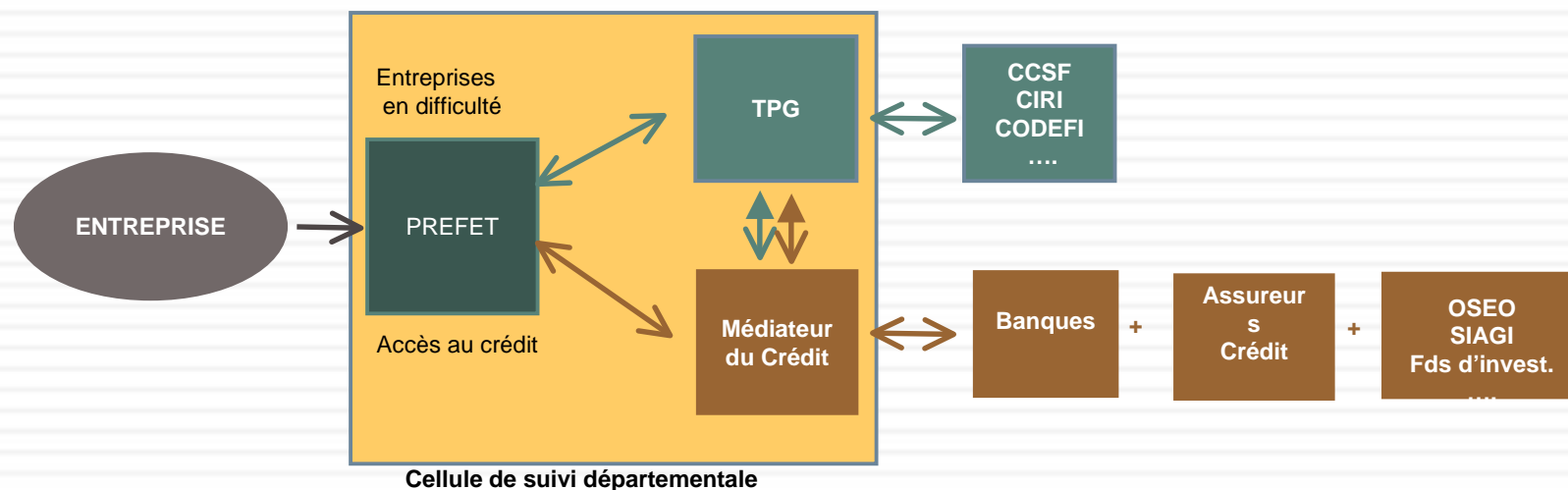
Le pilotage de la mission

Les acteurs de la médiation



- Mise en place à l'initiative du Président de la République
- Confiée à René Ricol, Médiateur national du crédit aux entreprises
- Placée sous la responsabilité de Christine Lagarde, Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi

Un processus intégré au plan de soutien à l'activité mis en place dans chaque département





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

Ne laisser aucune entreprise seule face à ses problèmes
de trésorerie ou de financement





→ Autour du Médiateur du crédit, René Ricol

→ 7 médiateurs délégués

- ▣ Yann de Nanteuil: Inspecteur des finances, Médiateur délégué - Directeur général en charge de la coordination des services de la Médiation et des relations avec l'administration
- ▣ Nicolas Jacquet : Préfet, Médiateur délégué en charge des relations avec les préfets, les élus et les collectivités
- ▣ Henri Jullien : Directeur régional de la Banque de France, Médiateur délégué en charge de la coordination du réseaux de médiateurs départementaux et des relations avec la 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 en charge des relations avec les organisations socioprofessionnelles
- ▣ Jeanne-Marie Prost: Médiatrice déléguée en charge du reporting et des dossiers nationaux
- ▣ Jean-Luc Sauvage : Ancien Président du Tribunal de Commerce de Nanterre, Médiateur délégué en charge des dossiers en révision
- ▣ Jean-Claude Volot : Entrepreneur, Président de l'Agence pour la Création d'Entreprise, Médiateur délégué en charge de l'accompagnement et de la stratégie industrielle

→ **105 médiateurs départementaux**, qui sont aussi les directeurs de la Banque de France de l'IEDOM et de l'IEOM et prennent en charge les dossiers de médiation au plus près des entreprises.

→ **Une équipe centrale opérationnelle constituée d'analystes financiers et de rédacteurs**





- **105 médiateurs départementaux** qui sont aussi les directeurs départementaux de la Banque de France

- **Des tiers de confiance dans chaque département** pour accompagner les entreprises dans leur démarche grâce à la mobilisation de l'ensemble des réseaux professionnels :
 - ▣ Chambres de commerce et d'industrie
 - ▣ MEDEF
 - ▣ Chambres de métiers et de l'artisanat
 - ▣ CGPME
 - ▣ UPA



Consultez la liste des tiers de confiance mobilisés dans votre département pour vous accompagner sur le site

www.mediateurducredit.fr

A compter du 2 février sur simple appel téléphonique au 0810 00 12 10





Médiateur du Crédit
aux entreprises

II.

Saisir le médiateur du crédit aux entreprises

Éligibilité des agents économiques

Saisir le médiateur

Se faire accompagner

Constituer un dossier de médiation



Sont éligibles à la médiation

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

Sont réorientés pour être accompagnés

- Les particuliers
- Les entreprises en création
- Les associations non soumises à l'impôt sur les sociétés
- Les entreprises en liquidation

Pour en savoir plus
N° Azur / 0 810 00 12 10
Prix d'un appel local

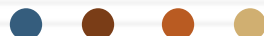




- Il suffit de constituer un dossier de médiation à l'aide du formulaire en ligne sur le site www.mediateurducredit.fr*
- Les dossiers de médiation sont immédiatement pris en charge, au plus près de l'entreprise par le médiateur départemental qui est aussi le directeur départemental de la banque de France
- Les entreprises qui n'ont pas accès à internet peuvent obtenir de l'aide auprès:
 - ▣ De la chambre de commerce et d'industrie ou de la chambre de métiers et de l'artisanat
 - ▣ De la délégation départementale de leur organisation professionnelle (MEDEF, CGPME, UPA, ..)
 - ▣ De leur expert comptable, leur commissaire aux comptes ou de leur association de gestion et de comptabilité

La validation en ligne du dossier de médiation déclenche la procédure.
L'entreprise déclarante est contactée sous 48h par le Médiateur
départemental

* l'envoi d'un simple courriel sur la boîte contact @mediateurducredit.fr, ne constitue pas un dossier de médiation





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

→ Avant de saisir le médiateur:

- Pour être orienté dans ses démarches et recourir au dispositif le plus adapté à sa situation
- Pour préciser ses besoins de financement et constituer le cas échéant son dossier de médiation

→ Pendant la médiation :

- Pour être accompagné si besoin dans la conduite de ses discussions avec les banques et les équipes de médiation

→ Après la médiation :

- Pour appuyer la mise en œuvre des solutions identifiées à l'issue de la médiation





- Identification de l'entreprise
- Motif de saisine (refus de crédit, suppression de lignes de découvert, rupture dans la gestion des créances commerciales...)
- Situation financière (trésorerie, chiffre d'affaires, résultat net...)
- Perspectives d'activité

Seuls les mandataires sociaux ou les administrateurs dument désignés par les tribunaux en cas de procédure collective en cours, sont habilités à constituer le dossier de médiation





III.

Les étapes de la Médiation

Saisine du médiateur

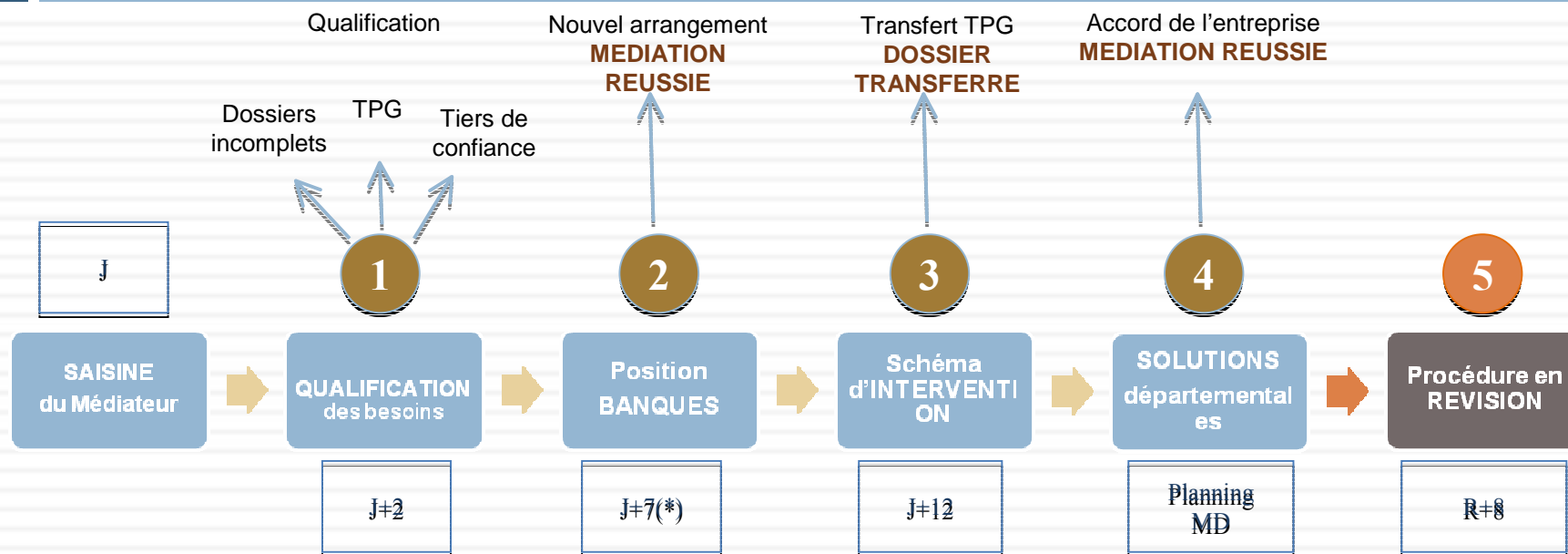
Qualification des besoins

Position des banques

Schéma d'intervention

Solutions départementales

Procédure en révision



Les dossiers en Médiation

- Refus de crédit
- Rupture des créances commerciales
- Besoins de financement en fonds propres
- Entreprises soumises à procédure collective
 - Autres

Un processus en 5 étapes,
des délais encadrés dans le temps



* : délai porté à 10 jours en cas d'intervention d'Oséo



L'entreprise complète en ligne son dossier de médiation et le valide

- Elle reçoit automatiquement un accusé de réception incluant un numéro de dossier qu'elle conservera tout au long de la procédure.
- Le dossier de médiation est simultanément transmis au médiateur départemental qui dispose de **48 heures pour prendre contact** avec l'entreprise.





Le médiateur départemental contacte l'entreprise et qualifie son dossier de médiation.

4 cas de figure possibles :

- **Le dossier rapporte une situation de blocage avec les banques de l'entreprise** (refus de crédit, suppression de lignes de découvert ou d'affacturage, besoins de financement en fonds propres, autres ...). **La médiation se poursuit.** Le dossier est transmis aux banques ou établissements concernés de l'entreprise qui ont 5 jours ouvrés pour reprendre contact avec leur client et le cas échéant revoir leur position.
- **Le dossier est incomplet,**
L'entreprise est invitée à le compléter, si elle le souhaite, en se faisant accompagner par le tiers de confiance de son choix. **La procédure de médiation est suspendue** jusqu'à communication d'un dossier dûment rempli.
- **Le dossier traduit un risque de difficulté de financement,**
L'entreprise anticipe des besoins de financement futurs. La ou les banques n'ont pas refusé d'accompagner l'entreprise. L'entreprise est invitée à engager des discussions. Elle peut en cas de besoin, être orientée vers un tiers de confiance de son choix dans son département qui l'accompagnera dans la formulation de ses besoins. **La médiation est différée.**
- **Le dossier révèle une situation qui dépasse le cadre de la médiation et exige des solutions plus globales** (entreprise en liquidation ou en cessation de paiement ...). Le médiateur départemental propose le transfert du dossier au TPG du département. **La médiation est interrompue.**





Le dossier de médiation de l'entreprise est transmis aux banques ou aux établissements financiers concernés, qui ont 5 jours ouvrés pour recontacter leur client

A l'issue du délai de prévenance, l'entreprise est contactée par courriel pour connaître l'évolution de la position de sa ou ses banques et faire le point de la situation :

3 cas de figure

- Un nouvel arrangement a été trouvé : **la médiation a réussi.**
- La banque de l'entreprise a sollicité l'intervention d'Oséo ou de la SIAGI en garantie ou en partage de risque. Elle dispose d'un délai de 5 jours ouvrés supplémentaires pour revenir vers son client.
- Aucun arrangement n'a été trouvé : **la médiation se poursuit.**



Le Médiateur départemental examine le dossier et propose un schéma d'intervention à l'entreprise.

Dans tous les cas l'accord de l'entreprise est sollicité.

Un planning d'intervention est défini

La confidentialité et le secret bancaire sont respectés

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

→ Les difficultés sont purement bancaires : La médiation se poursuit

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

→ Les difficultés sont structurelles : La médiation est interrompue

- ❑ Des solutions plus globales doivent être envisagées : le médiateur sollicite l'accord de l'entreprise pour transférer son dossier au TPG ou à un tiers de confiance.

→ Les difficultés dépassent le cadre de la médiation bancaire et doivent être étudiées avec les services de l'Etat : La médiation se poursuit

- ❑ Le médiateur sollicite l'accord de l'entreprise pour traiter le dossier conjointement avec le TPG dans le cadre de la cellule de suivi départementale.



A la date convenue, le Médiateur départemental rend compte de son intervention à l'entreprise

Dans tous les cas :

La réponse du médiateur est motivée.

Les options qui se présentent pour l'entreprise sont détaillées

L'accord de l'entreprise est sollicité

Si l'entreprise refuse, elle peut solliciter le réexamen de son dossier par le Médiateur national

2 CAS DE FIGURE

→ Le médiateur départemental a identifié des solutions pour l'entreprise

- ▣ L'entreprise accepte les solutions identifiées : **la médiation est réussie**
- ▣ L'entreprise refuse les solutions identifiées . Elle peut saisir le médiateur national en révision **la médiation se poursuit.**

→ Aucune solution n'est identifiée pour l'entreprise au niveau départemental :

Le médiateur selon les cas proposera :

- ▣ L'intervention du Médiateur national ou de son médiateur délégué en charge des dossiers spéciaux pour un traitement du dossier au plan national : **la médiation se poursuit**
- ▣ Le transfert du dossier au TPG pour l'examen de solutions plus globales (cf. Etape 3 B). Si l'entreprise accepte le transfert, **la médiation est clôturée**



Le Médiateur National peut être saisi :

En première instance par le médiateur départemental

En révision par l'entreprise

Son intervention clôture la procédure de médiation.

3 CAS DE FIGURE

→ **Le médiateur départemental saisit le Médiateur national en première instance**

L'entreprise a plus de 250 salariés ou ses difficultés révèle un problème de filière ou qui met en péril le tissu économique local. Le médiateur départemental est consulté pour avis. Le médiateur national ou le médiateur délégué en charge des dossiers spéciaux ainsi que les équipes centrales examinent le dossier et définissent avec le médiateur départemental un schéma d'intervention. **Le dossier de l'entreprise est pris en charge conjointement par le médiateur national ou son représentant et le médiateur départemental.**

→ **L'entreprise saisit le Médiateur national en révision**

Elle motive sa saisine à l'aide d'un formulaire ad hoc en ligne. Le médiateur départemental est appelé à donner son avis. Le Médiateur national examine le dossier et prend sa décision sous 8 jours ouvrés quant à l'éligibilité de l'entreprise à la procédure en révision. **Sa décision est sans appel et clôture la procédure de médiation.**

→ **Le gouvernement saisit le Médiateur national**

Le Médiateur national examine le dossier et rend son avis sous 8 jours ouvrés sur l'éligibilité du dossier à la médiation. L'entreprise concernée est invitée par courriel à constituer un dossier de médiation à l'aide d'un formulaire ad hoc sur la plateforme. Le médiateur national ou le médiateur délégué en charge des dossiers spéciaux ainsi que les équipes centrales examinent le dossier et définissent avec le médiateur départemental un schéma d'action. **Le dossier de l'entreprise est pris en charge conjointement par le médiateur national ou son représentant et le médiateur départemental.**





Médiateur du Crédit
aux entreprises

www.mediateurducredit.fr

Contact Presse

Françoise Lefèvre : 01 53 17 87 97 / francoise.lefevre@finances.gouv.fr

Image 7 : Estelle Guyot Tantay / Anne France Malrieu 01 53 70 74 93