

## ACCORD DE PLACE SUR LA MEDIATION DU CREDIT 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 René RICOL,
- La Banque de France, représentée par le Gouverneur Christian NOYER,
- L'Institut d'émission des départements d'Outre Mer et l'Institut d'émission d'Outre-mer, représentés par son Directeur général 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.

## **PREAMBULE**

*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'Etat 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, 13000 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 11000 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. A fin juin 2009, plus d'un milliard d'euros de crédit avaient ainsi pu être débloqués, 5400 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 implantées en France, la Banque de France, l'IEDOM et l'IEOM et l'Etat 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'entreprise, signée le 30 avril 2009 par : l'APCE, l'ADIE, les 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.

## I. MISSION ET ORGANISATION DE LA MEDIATION DU CREDIT 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.

## **II. DEROULEMENT DE LA MEDIATION DU CREDIT AUX ENTREPRISES**

#### **Article 6.**

Les chefs d'entreprise peuvent saisir directement le Médiateur du crédit en constituant leur dossier sur le site [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.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.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.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. A 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.

### III. ENGAGEMENTS DU MEDIATEUR DU CREDIT 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 saisit 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.

#### **IV. ENGAGEMENTS DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT**

##### **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. A 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 :

Le Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi

**Christine LAGARDE**

Le Président de la Fédération bancaire française  
et Directeur général de Crédit agricole SA

Le Médiateur du crédit aux entreprises

**Georges PAUGET**

**René RICOL**

Le Gouverneur de la Banque de France

Le Directeur général de l'IEDOM et de l'IEOM

**Christian NOYER**

**Yves BARROUX**

**En présence de**

**Nicolas SARKOZY**  
Président de la République



Le Vice-Président de la FBF et Administrateur Directeur  
général de BNP Paribas

Le Directeur général de la Confédération Nationale du Crédit  
Mutuel et Président du Directoire du CIC

**Baudouin PROT**

**Michel LUCAS**

Le Président du Comité de direction de DEXIA

Le Président directeur général de la Société Générale

**Pierre MARIANI**

**Frédéric OUDEA**

Le Directeur général de la Banque Fédérale des Banques  
Populaires et Président du Directoire de la Caisse  
Nationale des Caisses d'Épargne

**François PEROL**