



## **La Médiation du crédit aux entreprises : résultats, tendances, perspectives**

**Mercredi 9 juin 2010**

## SOMMAIRE

1. **Présentation de la Médiation du crédit aux entreprises**
2. **Chiffres clefs**
3. **Témoignages d'entreprises en médiation**
4. **5 bonnes raisons de déposer un dossier de médiation**
5. **Comment saisir le Médiateur du crédit ?**
6. **Questions/Réponses**
7. **Gérard Rameix, Médiateur du crédit aux entreprises**

## LA MEDIATION DU CREDIT AUX ENTREPRISES

Mise en place à l'initiative du Président de la République, le 27 octobre 2008, la Médiation du crédit aux entreprises est destinée à venir en aide aux entreprises qui rencontrent des difficultés de trésorerie ou d'accès au crédit et à s'assurer que les banques financent le tissu économique conformément aux engagements qu'elles ont pris.

Cette mission, placée auprès de Christine Lagarde, Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, est confiée à Gérard Rameix, ancien Secrétaire général de l'Autorité des marchés financiers (AMF), qui a succédé à René Ricol en octobre 2009.

La Médiation du crédit est accessible à tout artisan, commerçant, chef entreprise ou porteur de projet, qui peut saisir le Médiateur du crédit directement ou par l'intermédiaire du Préfet ou du trésorier-payeur général de son département.

Les trois engagements de la mission de Médiation du crédit :

- **Ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés :** c'est un engagement collectif porté par chacun des acteurs impliqués, y compris les organisations socio-professionnelles et professionnelles qui se sont mobilisées autour de la Médiation.
- **S'assurer du respect des engagements pris par les banques en faveur des entreprises :** la mission de la Médiation du crédit porte sur les problèmes de financement des entreprises et leurs relations avec les banques, dans le strict respect des règles de confidentialité et de secret bancaire.
- **Suivre sur le terrain les difficultés de financement des entreprises :** 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.

## CHIFFRES CLEFS

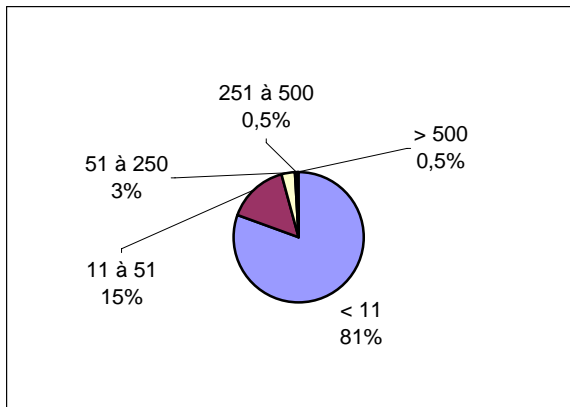
Au 31 mai 2010

	Année 2010	Depuis novembre 2008
<b>Dossiers déposés en médiation</b>	4 562	25 053
<b>Dossiers acceptés</b>	3 703	20 607
<b>Dossiers instruits et clos</b>	3 479	17 673

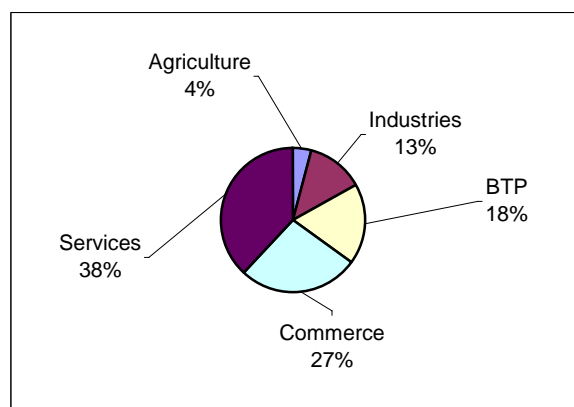
### Médiations réussies

<i>Taux de réussite</i>	62%	63%
<i>Nombre d'entreprises confortées</i>	2 141	11 166
<i>Encours débloqués (K€)</i>	881 909	2 826 135
<i>Emplois concernés</i>	27 383	202 092

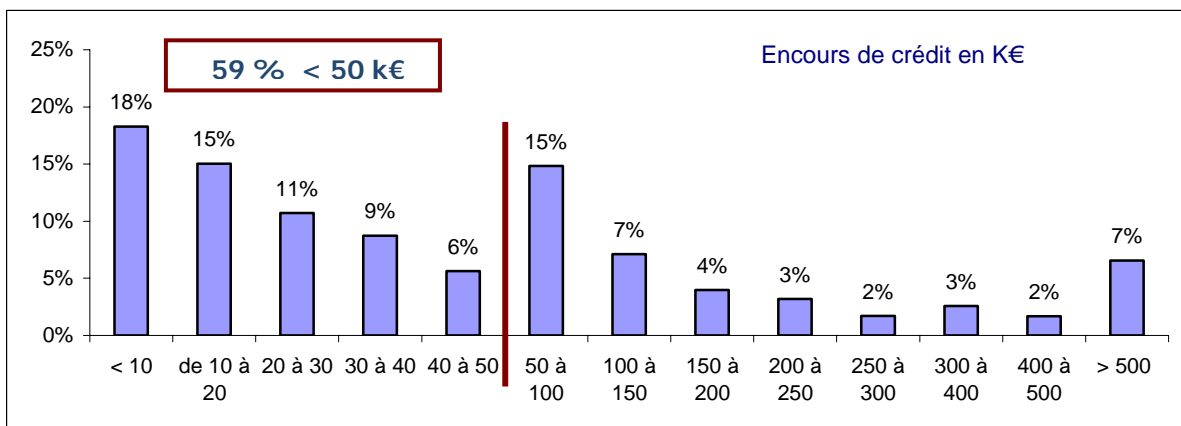
Effectifs des entreprises en médiation



Secteurs d'activité des entreprises en médiation



Distribution statistique des encours de crédit par dossier



## TEMOIGNAGES D'ENTREPRISES EN MEDIATION

Les exemples ci-dessous proviennent d'entreprises représentatives des situations rencontrées en médiation. Vous trouverez par conséquent des situations d'entreprises ayant des difficultés de trésorerie, d'assurance crédit, ou de fonds propres insuffisants.

Activité de l'entreprise :	Négoce de matériaux de construction, bricolage et quincaillerie
Effectifs :	1
CA :	250 K €
Crée en :	2001
Lieu :	Albi

Le chef de cette entreprise de négoce de matériaux pour professionnels et particuliers a apuré une dette fournisseur importante à l'aide d'une ligne de découvert autorisé (20 000 euros). La banque décide fin 2008 de supprimer cette facilité de gestion après deux mauvais exercices successifs. Il dépose alors un dossier de médiation et obtient, sous deux mois, sa prolongation pour une année. Malgré des mesures prises pour redresser son exploitation, la dette ne peut être totalement remboursée lorsque arrive l'échéance de ce financement de court terme. Ainsi, le chef d'entreprise souhaite renouveler cette ligne de découvert et obtenir un prêt supplémentaire. Ne disposant d'aucun élément de prévisionnel sur l'activité de la société, la banque refuse de lui accorder son financement. Le chef d'entreprise reprend contact avec le Médiateur départemental qui le met en relation avec un Tiers de Confiance de la Médiation. Ce dernier travaille bénévolement à ses côtés pour fournir à la banque les informations nécessaires. Ainsi, lorsque le Médiateur représente le dossier, la banque accepte à nouveau de maintenir la ligne de court terme. Aujourd'hui, grâce aux interventions du Médiateur, l'entreprise est dans une relation plus sereine avec son banquier et par le dialogue, la banque a dorénavant une meilleure visibilité de l'activité de l'entreprise qui se développe actuellement de manière soutenue sur la clientèle de particuliers.

Activité de l'entreprise :	Fournisseur d'équipements professionnels (plate-forme de plongée haute profondeur)
Effectifs :	12
CA annuel :	3,2 M €
Crée en :	1976
Lieu :	Avignon

Cette entreprise conçoit et assemble des équipements spécialisés (appareils à pression dont elle est la seule à disposer du savoir faire au niveau français) destinés aux industries de l'énergie, de l'eau et de l'air. Etant en forte croissance, elle a fait une demande de crédit auprès de sa banque (d'un montant de 75 000 euros) afin de financer l'agrandissement nécessaire de ses locaux. Sa banque a refusé à défaut de connaître l'entreprise et son activité très spécifique. Le dirigeant a contacté la Médiation et une solution a ensuite été trouvée grâce à un financement de la part d'une autre banque et d'une garantie d'Oséo.

Activité de l'entreprise :	Eleveur
Effectifs :	1
Créée en :	1994
Lieu :	Charolles

Cet éleveur de 80 bêtes charolaises a rencontré des problèmes de trésorerie liés à la faiblesse des cours et à l'importance de ses charges financières fixes. Ainsi, il a fait une demande de crédit auprès de sa banque (63 000 euros). Après un refus de sa banque, il s'est alors tourné vers le Médiateur du crédit qui a examiné l'ensemble de sa situation financière. Il a ainsi pu bénéficier de deux prêts. Le premier (35 000 euros) est destiné à consolider ses dettes financières, notamment vis-à-vis de la coopérative. Puis, pour financer le fonds de roulement de l'exploitation, il a obtenu, dans le cadre du plan de soutien en faveur de l'agriculture (PSEA) mis en place par le Gouvernement, un prêt consolidé (27 000 euros). Aujourd'hui, la Médiation lui a permis de passer ce moment difficile.

Activité de l'entreprise :	Grossiste en produits alimentaires biologiques
Effectifs :	75
CA annuel :	30 M €
Créée en :	1986
Lieu :	Avignon

Cette société spécialisée dans les produits Bio assure l'approvisionnement de plus de 800 magasins ainsi que de nombreux restaurants dans sa région. Pour répondre à la croissance forte de ce marché, la société s'est engagée dans la construction d'une plate-forme logistique. Elle a fait une demande de financement d'investissement pour cinq millions d'euros auprès de trois banques. L'une d'entre elles a refusé, bloquant le projet. Le chef d'entreprise a alors contacté le Médiateur du crédit et grâce à son intervention, la troisième banque est revenue dans les discussions et a finalement donné son accord, autorisant la construction de la plate-forme et confortant ainsi la croissance de cette entreprise.

Activité de l'entreprise :	Fabrication menuiserie
Effectifs :	15
CA annuel :	944 K €
Créée en :	1995
Lieu :	Mamers, Sarthe

Cette entreprise, placée en plan de continuation depuis 2004, fabrique des escaliers sur mesure. Son chiffre d'affaire étant de nouveau en croissance, elle a emménagé dans des nouveaux locaux et inauguré un showroom de 300 m<sup>2</sup> pour exposer ses modèles. Le tout a été auto-financé ce qui a provoqué des difficultés de trésorerie. L'entreprise a sollicité un prêt de 150 000 euros auprès de sa banque, qui a été refusé. La Médiation du crédit a démarché d'autres banques pour envisager un partage de financement. Une solution a été trouvée sous forme de prêts bancaires garantis partiellement par Oséo auprès de deux établissements de crédit.

Activité de l'entreprise :	Fabricant des jouets pour enfants
Effectifs :	85
CA annuel :	45 M€
Créée en :	1901
Lieu :	Pas de Calais

Cette entreprise saine avec plus d'un siècle d'ancienneté a fait une demande de financement auprès de ses banques pour obtenir six millions d'euros d'avance sur les recettes attendues pour Noël. La demande a été refusée. L'entreprise a saisi le Médiateur du crédit qui a pu obtenir le financement garanti par Oséo en constituant un pool bancaire.

Activité de l'entreprise :	Etablissement hospitalier
Effectifs :	150
Créée en :	1970
Lieu :	Seine Saint Denis

Cette clinique est spécialisée en chirurgie orthopédique et en traumatologie sportive, elle accueille notamment des sportifs de haut niveau. En 2008, elle a connu de fortes difficultés de trésorerie, dues notamment au départ de quatre chirurgiens et une baisse importante du nombre d'interventions suite à la crise. Elle a donc fait une demande de crédit auprès de ses banques qui a été refusée. Le directeur de la clinique a saisi la Médiation du crédit qui a organisé une entrevue avec l'ensemble des partenaires bancaires. Une restructuration bancaire a pu être menée à bien avec le soutien des banques.

Activité de l'entreprise :	Chantiers navals
Effectifs :	120
Créée en :	1929
Lieu :	Saint-Nazaire

De nouveaux actionnaires ont repris les Chantiers Baudet, entreprise emblématique de Saint Nazaire créée en 1929 et spécialisée dans l'agencement de paquebots, de yachts et d'intérieurs de luxe. Le projet de reprise rencontrait des difficultés dans le bouclage du financement. La Médiation du crédit a accompagné le projet en constituant un pool bancaire et en le soutenant auprès du Fonds de consolidation et de développement des entreprises (FCDE). Le Fonds a apporté 3,5 millions d'euros en fonds propres. En entrant au capital de Chantiers Baudet aux côtés des nouveaux actionnaires (Trans Consult International), le FCDE a validé la stratégie de l'entreprise et son positionnement présentés par l'équipe dirigeante.

Activité de l'entreprise :	Menuiserie en aluminium
Effectifs :	3
CA annuel :	840 K€
Créée en :	2006
Lieu :	Angers

Cette TPE de menuiserie spécialisée dans les matériaux en aluminium a rencontré des difficultés liées à des problèmes d'assurance crédit. En effet, la cotation de l'entreprise a été revue à la baisse du fait de sa jeunesse et de son secteur d'activité (la construction neuve), entraînant des problèmes avec ses fournisseurs. Après discussions, le Médiateur du crédit a pu convaincre l'assureur crédit de revoir sa position.

Activité de l'entreprise :	Objets publicitaires/ cadeaux d'affaires
Effectifs :	31
CA annuel :	1,5 M €
Créée en :	1967
Lieu :	Pau

L'assureur crédit de l'entreprise s'est retiré brutalement au moment de la transmission de la société du chef d'entreprise à sa fille. Les encours ont été suspendus, sans avertissement. Perdant leurs garanties, quatre nouveaux fournisseurs se sont alors désistés. Alerté par un des plus proches fournisseurs de la détérioration de son entreprise, le dirigeant a fait appel à la Médiation du crédit. En moins de 5 jours, les équipes du Médiateur sont parvenues à ce que l'assureur crédit revienne sur sa position et rétablisse les garanties sur les encours de l'entreprise.

Activité de l'entreprise :	Fabrication de parquets assemblés
Effectifs :	250
CA annuel :	38 K €
Créée en :	1938
Lieu :	Cuzorn

Parquets Marty était une entreprise familiale avec 600 salariés jusqu'en 1999 disposant d'un savoir faire précieux sur les parquets bois. Deux LBOs successifs ont été menés par deux fonds de pension différents en 2000 et 2006, sans aucun investissement. Ils ont financièrement asséché l'entreprise et conduit à un redressement judiciaire en 2008 accompagné de deux plans sociaux. 7 cadres ont décidé de reprendre l'entreprise en appliquant une nouvelle stratégie commerciale permettant à l'entreprise d'obtenir des nouveaux référencements et d'atteindre une performance conforme au business plan. Toutefois un pool bancaire était nécessaire pour financer une dette encore très élevée qui handicapait le développement de l'entreprise.

Alors que deux banques étaient prêtes à venir, les deux autres ont refusé. Le Médiateur du crédit est parvenu à les convaincre, dans le cadre du nouveau plan de continuation, de revoir leur position afin d'assurer les financements pour les deux années à venir.

## POUR LES CHEFS D'ENTREPRISES, 5 BONNES RAISONS DE DEPOSER UN DOSSIER DE MEDIATION

### 1/ Ne pas rester seul face à ses difficultés

La Médiation est ouverte à toutes les entreprises. Chef d'entreprise, artisan, commerçant, profession libérale, créateur, repreneur... dès lors que vos établissements financiers refusent un financement lié à votre activité professionnelle, le Médiateur du crédit et ses équipes peuvent vous aider à trouver des solutions adaptées et concertées.

La Médiation est accessible aux entreprises qui rencontrent des difficultés de financement bancaire, d'assurance crédit ou du fait de leurs fonds propres.

N'hésitez pas à vous faire accompagner, de nombreux professionnels sont à votre disposition : les Tiers de Confiance de la Médiation, les expert-comptables, les centres de gestion agréés...

### 2/ Ne pas attendre d'être en situation d'urgence

Face aux situations d'urgence, la rapidité et la qualité de la réponse sont déterminantes.

N'hésitez pas à faire appel au Médiateur dès que vous avez identifié des risques financiers pour votre entreprise. L'anticipation des difficultés laisse des marges de manœuvre plus grandes et l'éventail de solutions possibles est alors plus large.

Le Médiateur vous accompagnera en toute confidentialité et dans le respect de vos intérêts.

### 3/ Trouver des solutions concertées et adaptées à ses problèmes de trésorerie ou de financement

Dès que vous déposez un dossier pour votre entreprise, les équipes de la Médiation examinent immédiatement la situation de manière concrète.

Elles vont chercher à rapprocher les positions divergentes entre vous et vos partenaires financiers sur la base d'une expertise technique de votre entreprise et de la position de vos établissements financiers pour vous proposer des solutions pragmatiques, concertées et adaptées à votre entreprise.

### 4/ Rencontrer des acteurs de proximité au service des entreprises en difficulté

Une fois votre dossier de médiation déposé en ligne, les équipes de la Médiation de votre département, 105 équipes de médiation départementales en France dirigés par les directeurs départementaux de la Banque de France, vont examiner votre dossier. Ces experts financiers travaillent au plus près des entreprises de leur département en toute confidentialité dans le respect de vos intérêts.

Plus de 1 300 experts bénévoles appelés Tiers de Confiance de la Médiation sont à votre disposition pour accompagner quotidiennement les entreprises dans leurs démarches avant, pendant et après la Médiation, mais également pour des difficultés dépassant le ressort de la Médiation.

N'hésitez pas à solliciter les Tiers de Confiance de votre choix dans votre département.

L'implication de l'ensemble des réseaux professionnels (chambres de commerce et d'industrie, chambres des métiers et de l'artisanat, MEDEF, CGPME, UPA), des experts comptables est bénévole.

Le Tiers de Confiance vous propose un suivi individualisé et dans la durée.

Le dispositif est accessible sur simple appel téléphonique :

- Numéro azur : 0810 00 12 10
- Guadeloupe : numéro vert 0800 111 971
- Martinique : numéro vert 0800 008 112
- Réunion : numéro vert 0800 642 642
- Guyane : numéro vert 0800 000 406

### 5/ Bénéficiaire d'une procédure gratuite, simple, rapide et confidentielle

Il vous suffit de déposer directement votre dossier en ligne sur le site : [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr)

N'hésitez pas à vous faire accompagner par le Tiers de Confiance de la Médiation de votre choix dans votre département en composant le : numéro azur **0810 00 12 10**

## COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR

**Un recours gratuit, simple, confidentiel et ouvert à toutes les entreprises qui se sont vu refuser un financement :**

Il suffit de saisir le dossier de médiation en ligne sur le site <http://www.mediateurducredit.fr>.

Il est également possible de solliciter l'appui d'un Tiers de Confiance de la Médiation pour un accompagnement vers la Médiation, sur simple appel :

- Numéro azur 0810 00 12 10
- Guadeloupe : numéro vert 0800 111 971
- Martinique : numéro vert 0800 008 112
- Réunion : numéro vert 0800 642 642
- Guyane : numéro vert 0800 000 406

La Médiation du crédit prend contact avec le chef d'entreprise dans les 48h suivant la validation du dossier en ligne.

## QUESTIONS / REPONSES

### > *Sur quels types de problèmes la Médiation du crédit est-elle compétente?*

La Médiation est accessible aux entreprises qui rencontrent des difficultés de financement bancaire, d'assurance crédit ou de fonds propres. La Médiation du crédit est ouverte à toutes les entreprises dès lors que leurs établissements financiers refusent un financement lié à une activité professionnelle.

### > *Qui peut bénéficier de la Médiation du crédit ?*

Sont éligibles à la Médiation :

- les entreprises commerciales quelle que soit leur taille ou leur forme juridique ;
- les jeunes entreprises (moins de 3 ans d'activité) ;
- les artisans ;
- les commerçants ;
- les entrepreneurs individuels ;
- les professions libérales réglementées et non réglementées
- les créateurs enregistrés au registre du commerce et les repreneurs d'entreprise ayant essuyé un refus de financement de leurs établissements financiers sur des projets fiabilisés ;
- les auto-entrepreneurs dotés d'un numéro SIREN ;
- les SCI professionnelles ;
- les associations, y compris celles régies par la loi de 1901, dès lors qu'elles sont soumises aux impôts commerciaux (impôt sur les sociétés, TVA, taxe professionnelle...).

### > *Comment se déroule une médiation ?*

La Médiation suit un processus gratuit et rapide en 5 étapes:

1. L'entreprise saisit un dossier de médiation disponible en ligne sur le site [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr)
2. Sous 48 heures, le Médiateur départemental (qui est le directeur départemental de la Banque de France) 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 disposent d'un délai de 5 jours ouvrés pour revoir leur position.
4. A 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. Il peut également consulter d'autres acteurs financiers.
5. L'entreprise est informée des solutions envisagées.

## > Quels sont les acteurs de la Médiation du crédit qui viennent en aide aux entreprises en difficulté ?

- L'équipe nationale du Médiateur du crédit qui rassemble des expertises diversifiées dans le domaine du financement des entreprises.
- 105 équipes de médiation départementales dirigées par les directeurs départementaux de la Banque de France, qui traitent les dossiers de médiation au plus près des intérêts des entreprises. Avec les trésoriers-payeurs généraux, ils 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 et présidée par le préfet.
- L'ensemble des réseaux socioprofessionnels et professionnels mobilisés dans les départements. Près de 1 300 Tiers de Confiance de la Médiation nommément désignés au plan départemental par l'ensemble des réseaux professionnels (Chambres consulaires : Medef, CGPME ; organisations socio-professionnelles : CCI, CMA, UPA ; APCE et réseaux d'accompagnement à la création/reprise d'entreprise ; UNAPL, Ordre des experts comptables, Conseil national des Barreaux, CNER) pour accompagner les entreprises qui le souhaitent vers la Médiation, préciser leurs besoins de financement et constituer leurs dossiers ;

## > Quel est le rôle des Tiers de Confiance de la Médiation ?

Les Tiers de Confiance de la Médiation du crédit (TCM) et les Tiers de Confiance de la Médiation du crédit pour la création/ reprise d'entreprise (TCMCRE) sont des membres désignés par les organisations socioprofessionnelles et les réseaux consulaires, ils ont notamment pour vocation :

- D'accueillir les chefs d'entreprises/ porteurs de projets qui rencontrent des difficultés de financement avec leurs banques,
- D'étudier le dossier du chef d'entreprise/ porteur de projet et de donner un avis qualifié sur sa situation et/ou la pertinence et la viabilité de sa demande,
- Si besoin est, d'inciter le chef d'entreprise/ porteur de projet à contacter la Médiation, de l'aider à déposer un dossier de médiation et de fournir au Médiateur du crédit un avis qualifié sur le projet,
- De mobiliser leurs réseaux afin de diffuser des informations auprès des entreprises sur les mesures gouvernementales en faveur de l'économie.

Les TCM pour la création/ reprise d'entreprise ont pour mission supplémentaire 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 lui apparaît mieux adapté au projet, ou en lui apportant lui-même des sources de financement.

Le chef d'entreprise/ porteur de projet peut obtenir les coordonnées des Tiers de Confiance les plus proches de chez lui en appelant la plateforme téléphonique de la Médiation : 0810 00 12 10 (numéro azur, prix d'un appel local).

Il y a actuellement 1 300 Tiers de Confiance de la Médiation du crédit à travers la France (y compris les TCM pour la création/ reprise d'entreprise). Chacun travaille de manière totalement bénévole. Avant de désigner ses Tiers de Confiance, chaque organisme doit signer une Charte des Tiers de Confiance de la Médiation, dans lequel il est écrit : « 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...[...] à ne pas proposer de prestations payantes aux entreprises rencontrées dans le cadre de la Médiation du crédit ».



## **GERARD RAMEIX,**

Médiateur du crédit aux entreprises

Gérard Rameix, 58 ans, conseiller maître à la Cour des comptes –et ancien élève de l'ENA (Promotion Pierre Mendès France) a été nommé Médiateur national du crédit aux entreprises par décret du Président de la République.

De formation juridique et économique, il a mené toute sa carrière au service de l'économie française et de ses entreprises et son expérience reconnue auprès des acteurs privés comme publics permet aujourd'hui de conforter efficacement l'action de la Médiation du crédit aux entreprises. Il fut notamment directeur de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, directeur de la Commission des opérations de bourse et secrétaire général de l'Autorité des marchés financiers (AMF).