

## SAISIR LE MÉDIATEUR DU CRÉDIT

---

La mission de médiation du crédit a essentiellement pour objectif de garantir aux entreprises l'accès au financement bancaire.

Elle est ouverte à tout chef d'entreprise ou tout professionnel libéral qui rencontre avec sa ou ses banques des difficultés pour résoudre ses problèmes de financement ou de trésorerie. Dès que la banque refuse un financement lié à l'activité professionnelle, le Médiateur du crédit intervient pour trouver des solutions adaptées et concertées.

C'est un service gratuit, rapide et confidentiel.

### 1 - Composition

La médiation du crédit est avant tout un dispositif de proximité. Elle est relayée dans chaque département de métropole et d'outre-mer par 105 médiateurs départementaux du crédit qui sont les directeurs de la Banque de France et les directeurs des instituts d'émission en outre-mer. Le respect des règles de confidentialité et de secret bancaire sont préservés.

### 2 - Rôle

Le médiateur intervient auprès de votre banque quelque soit la taille de votre entreprise pour résoudre avec elle des situations de blocage, de refus de crédit, des problèmes de financement ou de trésorerie.

Le médiateur mène les discussions avec votre banque ou les autres acteurs du financement afin de trouver avec eux une solution adaptée à votre situation.

Si la solution proposée ne vous convient pas, vous pourrez le saisir une nouvelle fois et demander la révision de votre dossier.

*NB : Si la médiation bancaire n'est pas la réponse ou l'unique solution à vos difficultés, vous serez mis en relation avec le bon interlocuteur qui sera le plus souvent le Préfet ou le Trésorier Payeur Général.*

### 3 - Saisine du médiateur du crédit

Le médiateur peut être saisi par un architecte exerçant en libéral ou par le gérant d'une société d'architecture.

*NB : Si vous faites l'objet d'une procédure de sauvegarde ou de redressement judiciaire, la demande doit émaner du représentant désigné par le tribunal de grande instance.*

Le médiateur compétent est celui du département du domicile du demandeur ou du département de son établissement principal.

#### Dossiers pouvant ouvrir droit à une demande de médiation

- les refus de crédit
- les ruptures de créances commerciales
- les besoins de financement en fonds propres
- la modification du ou des taux de crédit
- la non reconduction d'autorisation de découverts.

#### 4 - Préparation du dossier de médiation

**Au préalable, réunissez les informations** qui permettront de connaître précisément votre situation financière, les conditions de crédit qui vous sont accordées, vos besoins de financement ou de trésorerie et relevez les coordonnées de votre ou de vos banques et autres établissements de crédit.

**En cas de besoin, faites vous accompagner** pour identifier vos besoins.

Votre expert comptable, votre commissaire aux comptes ou votre association de gestion et de comptabilité peut vous aider.

Vous pouvez également solliciter l'assistance d'un tiers de confiance de la *médiation* (1.200 conseillers bénévoles désignés dans chaque département par l'ensemble des réseaux consulaires, socio-professionnels et professionnels) sur simple appel téléphonique au 0810 00 12 10 ou trouver un accompagnateur en consultant la liste des associations ou centres de gestion agréés dans votre département.

#### 5 - Constitution du dossier de demande de médiation

Vous pouvez créer ou compléter votre dossier de médiation en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/mediateurducredit/deposer-dossier>

Au préalable, munissez-vous au minimum des documents suivants :

- attestation d'inscription aux URSSAF, Extrait Kbis et statuts de la société d'architecture
- relevé(s) d'identité bancaire et/ou coordonnées de votre société d'affacturage ou d'assurance crédit.
- situation de trésorerie par établissement financier (soldes de compte sur les 6 derniers mois)
- comptes de résultat et bilans des trois dernières années

#### 6 - Suivi de la procédure

**1)** La validation du dossier de médiation en ligne déclenche la procédure.

**2)** Dans les 48 heures qui suivent la saisine, le médiateur départemental ou un membre de son équipe prend contact avec vous ou le gérant de la société pour examiner vos besoins de financement, décider de l'acceptation du dossier et définir un schéma d'action.

- Le dossier ne sera pas qualifié de médiation s'il est incomplet ou si les difficultés financières ne relèvent pas d'un des cas pouvant faire l'objet d'une demande de médiation.
- Si le dossier est qualifié (accepté) de médiation, le médiateur l'adresse directement à votre banque (il ne procède à aucune correction de votre demande qui est transmise telle que vous l'avez rédigée).

**3)** La Banque est informée de l'ouverture de la médiation et dispose d'un délai de 5 jours pour étudier votre dossier (confirmer sa position ou vous proposer une nouvelle solution)

Passé le délai de 5 jours, le médiateur départemental reprend contact avec vous pour connaître l'évolution de la situation.

La médiation est réputée aboutie et le dossier clos si vous estimez que les nouvelles propositions de la banque sont satisfaisantes et que cette dernière a donné son accord.

4) Si la banque n'a pas revu sa position ou si vous n'êtes pas satisfait des nouvelles propositions qui vous sont faites, le médiateur intervient de nouveau et reprend en charge votre dossier :

- Si les difficultés sont purement financières, il contacte vos partenaires financiers afin d'élucider les points de blocage. Il peut également avec votre accord prendre contact avec d'autres acteurs du financement.
- Si les difficultés de trésorerie dépassent le cadre de la médiation bancaire, il vous propose d'associer ou de transférer votre dossier au Trésorier Payeur Général afin d'envisager une solution globale.

Dans tous les cas, un planning des différentes interventions est soumis à votre approbation.

5) Si les solutions proposées ne sont toujours pas satisfaisantes, vous pourrez saisir le médiateur national du crédit et demander la révision de votre dossier. Dans ce cas, le médiateur départemental est obligatoirement consulté pour avis.

## 7 - Cas particuliers des entreprises jeunes de plus d'un an

Votre entreprise est jeune (elle a plus d'un an), vous pouvez déposer un dossier de médiation en cas de refus de concours de la part de vos établissements financiers. Au préalable, n'hésitez pas à vous faire accompagner par un tiers de confiance de la médiation avant de solliciter les partenaires financiers pour améliorer le plan de financement et optimiser ainsi les chances de succès.

### Source

<http://www.economie.gouv.fr/mediateurducredit/accueil>

31/03/2015