

## Annexe 3 : la mobilisation de la médiation du crédit



**Une mission :** Ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement

**Une procédure ouverte à tous** (Chef d'entreprise, auto-entrepreneur, artisan, commerçant, profession libérale, créateur, repreneur...) dès lors que les établissements financiers **ont refusé** un financement lié à une activité professionnelle. La Médiation est aussi accessible aux entreprises qui rencontrent des **difficultés d'assurance-crédit** ou de fonds propres.

**Une démarche simple et gratuite** : l'entreprise réunit les éléments d'information concernant sa situation financière, ses besoins de financement ou de trésorerie insatisfaits et elle complète le dossier de médiation en ligne sur le site : [www.mediateur-credit.banque-france.fr](http://www.mediateur-credit.banque-france.fr)

**L'entreprise souhaite être accompagnée dans sa démarche** : Elle sollicite l'assistance d'un Tiers de Confiance de la Médiation de son choix, dans son département en appelant le **0810 00 12 10**

### Un processus en 5 étapes encadrées dans le temps

1. La validation d'un dossier de médiation sur le site du Médiateur du crédit enclenche la procédure
2. Dans les 48 h, le Médiateur départemental contacte l'entreprise et accepte ou non son dossier, en fonction de son éligibilité
3. Le Médiateur départemental informe immédiatement les établissements financiers de l'ouverture d'une médiation et leur accorde un délai de cinq jours ouvrés pour revoir leur position
4. À l'issue de ce délai, si les difficultés perdurent, le Médiateur départemental identifie et résout les points de blocage. Si besoin, il réunit l'ensemble des partenaires financiers de l'entreprise
5. L'entreprise est informée des solutions envisagées. Si elle ne les juge pas satisfaisantes, elle peut demander la révision de son dossier

**Un Accord** signé par le Ministre de l'Économie et des Finances, le Gouverneur de la Banque de France, la Présidente et directrice générale des instituts d'Outre-mer, la Fédération Bancaire Française et l'Association Française des Sociétés Financières reconduit le 16 juillet 2018 jusqu'au 31 décembre 2020

– La Médiation s'y engage à « ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal »

– « *Pendant la durée de la médiation, les établissements s'engagent à maintenir les lignes de financement de court et moyen terme et de garantie allouées aux entreprises et à ne pas demander de garanties supplémentaires sur ces lignes* »