

Les normes professionnelles de la FBF, en tant que telles normatives pour tous les établissements, incluent :

- Les normes professionnelles ou déontologiques visées par l'article 10 p) de l'arrêté du 3 novembre 2014 (anciennement le règlement CRBF 97-02)



- Les codes de bonne conduite ou bonnes pratiques visés par l'article L 612-1-II 3° du code monétaire et financier

- Les règles professionnelles ou codes de bonne conduite visés par l'article 314-2 du Règlement général de l'AMF.

Certaines normes relatives à la commercialisation ou de protection de la clientèle ont été approuvées par l'ACPR conformément à l'article L612-29-1 du code monétaire et financier.

## **Accord de place sur la Médiation du crédit aux entreprises**

## ACCORD DE PLACE SUR LA MEDIATION DU CREDIT AUX ENTREPRISES

### Entre :

- L'État, représenté par Monsieur Antoine ARMAND, Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ;
- La Banque de France, représentée par son Gouverneur, Monsieur François VILLEROY DE GALHAU ;
- L'Institut d'émission des départements d'Outre-mer, représenté par son président et l'Institut d'émission d'Outre-mer représenté par son Directeur général, Monsieur Ivan ODONNAT ;
- Les banques membres de la Fédération bancaire française, représentées par Monsieur Slawomir KRUPA, Président de la Fédération bancaire française (FBF) ;
- Les sociétés de financement et établissements de crédit spécialisés membres de l'Association française des sociétés financières, représentés par Monsieur Frédéric JACOB-PERON, Président de l'Association française des sociétés financières (ASF).

## *PREAMBULE*

Lors de la crise financière survenue à l'automne 2008, afin de prévenir tout risque d'assèchement du crédit, les autorités françaises ont créé la Médiation du crédit aux entreprises. Le dispositif s'est vu confier la mission de faciliter le dialogue entre les entreprises et les établissements de crédit et d'identifier des solutions adaptées aux besoins des entreprises confrontées à des difficultés de financement. Le périmètre d'intervention de la Médiation du crédit a ensuite été étendu aux problématiques liées aux retraits de couverture de l'assurance-crédit qui font l'objet d'une convention spécifique signée avec les assureurs-crédit en juin 2013 puis, en juin 2018, aux entreprises de l'économie sociale et solidaire.

La Médiation du crédit est adossée à la Banque de France. Elle est composée d'une équipe nationale et d'un réseau de médiateurs territoriaux implantés au plus près du tissu économique, sur l'ensemble du territoire de la métropole et de l'outre-mer. Ces derniers ont compétence pour traiter les dossiers des entreprises de leur territoire, dans le respect des règles de confidentialité et de secret bancaire. Le déploiement de ce dispositif de proximité est assuré par les équipes décentralisées de la Banque de France, de l'IEDOM et de l'IEOM, dont les directeurs ont été mandatés pour exercer les fonctions de médiateurs territoriaux. Le dispositif bénéficie également de l'aide et de l'expertise du réseau des Tiers de confiance de la médiation, qui orientent les chefs d'entreprise dans leurs démarches vers la Médiation du crédit.

La Médiation du crédit travaille en bonne collaboration avec les autres dispositifs d'accompagnement aux entreprises existant au niveau national comme local, et en particulier avec le CIRI, les CODEFI, les Commissaires aux restructurations et à la prévention des difficultés des entreprises et les Conseillers départementaux aux entreprises en difficulté. Elle travaille en étroite collaboration avec la Médiation des entreprises.

La Médiation du crédit est fondée sur un accord de place organisant son fonctionnement et son action. Signé pour la première fois le 27 juillet 2009, entre la Fédération bancaire française (FBF) représentant les établissements bancaires français et étrangers implantés en France, la Banque de France, l'IEDOM, l'IEOM et l'État, l'accord de place a été reconduit à cinq reprises, la dernière fois pour une période courant jusqu'au 31 décembre 2024. L'Association française des sociétés financières est partie prenante à l'accord de place depuis 2015.

Par le présent accord, les partenaires signataires s'accordent pour poursuivre leur coopération jusqu'au 31 décembre 2025 avec une tacite reconduction annuelle, sauf dénonciation par l'une des parties. Le renouvellement de l'accord de place vise à maintenir des relations de confiance, sécuriser la prise de risque et prévenir les défaillances dans l'intérêt des entreprises et des établissements de crédit et sociétés de financement.

## **I. MISSION ET ORGANISATION DE LA MEDIATION DU CREDIT AUX ENTREPRISES**

### **Article 1**

La Médiation du crédit aux entreprises a pour mission de faciliter, au plus proche du terrain, le dialogue entre les entreprises d'une part et les établissements de crédit et sociétés de financement d'autre part (ci-après « les établissements ») et de recommander des solutions en cas de difficulté pour l'obtention et le maintien de crédits ou de garanties. Elle peut également, en cas de difficulté en matière de crédit inter-entreprises, établir les conditions d'un dialogue entre l'entreprise et les assureurs crédits ou les sociétés d'affacturage et recommander des solutions (la médiation entre entreprises étant de la responsabilité de la Médiation des entreprises).

La Médiation du crédit aux entreprises (ci-après « la Médiation ») peut être saisie par toutes les entreprises non financières qui rencontrent des difficultés de financement et notamment, lorsqu'il existe un enjeu en termes d'emploi, par les entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS) définie à l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire.

### **Article 2**

Le médiateur national du crédit est choisi par le Ministre de l'Économie et des Finances, en concertation avec le Gouverneur de la Banque de France et en accord avec les signataires de l'accord de place.

Intégré au personnel de la Banque de France, il s'appuie, pour l'exécution de sa mission, sur des collaborateurs du siège de la Banque de France et sur les directeurs départementaux de la Banque de France qui ont, à ce titre, la qualité de médiateurs territoriaux. Dans le cas particulier des départements et territoires d'outre-mer, cette fonction est assurée par les directeurs des agences de l'IEDOM et l'IEOM.

### **Article 3**

Le dispositif de la Médiation s'appuie également sur les réseaux consulaires et socioprofessionnels signataires de chartes ou de conventions, 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 de la Médiation, 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 la Médiation.

### **Article 4**

L'activité de la Médiation est retracée dans le rapport annuel de la Banque de France.

Le médiateur rend compte régulièrement de l'activité de la médiation aux signataires du présent accord.

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

### Article 5

Les chefs d'entreprise peuvent saisir directement la Médiation en constituant leur dossier sur le site <https://mediateur-credit.banque-france.fr/saisir-la-mediation/vous-allez-saisir-la-mediation-du-credit>, ou choisir de se faire accompagner dans leurs démarches par un tiers de confiance de la Médiation en contactant le numéro de l'assistance téléphonique 3414 de la Médiation.

Une fois saisi, le tiers de confiance de la Médiation s'engage à contacter au plus tard sous 48h le chef d'entreprise concerné, l'accueillir, l'écouter, l'accompagner dans ses démarches jusqu'à la saisine du médiateur selon la procédure visée au premier paragraphe du présent article.

Un chef d'entreprise ne peut recevoir le soutien de plusieurs tiers de confiance de la Médiation.

### Article 6

Les dossiers soumis à la Médiation sont traités en principe par le médiateur territorial compétent, c'est-à-dire en métropole par le directeur départemental de la Banque de France et en outre-mer par le directeur d'agence de l'IEDOM ou de l'IEOM.

La médiation se déroule en cinq étapes :

1. La validation du dossier de médiation en ligne sur le site <https://mediateur-credit.banque-france.fr/saisir-la-mediation/vous-allez-saisir-la-mediation-du-credit> déclenche la procédure.
2. Dans les 48 heures suivant la saisine, le médiateur territorial contacte l'entreprise et vérifie la recevabilité de sa demande.
3. Le médiateur informe les établissements de l'ouverture d'une médiation les concernant. Ils disposent d'un délai de 5 jours ouvrés pour revoir leur position. Si nécessaire, ce délai peut être prolongé d'autant pour permettre une éventuelle concertation avec les sociétés délivrant des garanties.
4. A l'issue de ce délai, le médiateur territorial 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. En tant que de besoin, il peut associer la Médiation nationale ou lui proposer de se saisir du dossier.
5. Il propose une solution aux parties et, si elles l'acceptent, clôt la médiation en réussite. Dans le cas inverse, si aucune autre voie permettant un accord ne lui paraît possible, il clôt la médiation en échec. L'entreprise peut, si la médiation n'a pas abouti, demander la révision de son dossier au niveau régional.

### **III. ENGAGEMENTS DU MEDIATEUR DU CREDIT AUX ENTREPRISES**

#### **Article 7**

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 8**

La Médiation s'engage à fonder ses recommandations sur une analyse technique individuelle de chaque entreprise qui la saisit et à ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifester un risque anormal, notamment en cas d'absence de pérennité de l'entreprise.

#### **Article 9**

Lorsqu'une entreprise en médiation s'avère rencontrer des difficultés allant au-delà de la seule recherche d'un accord de financement, la Médiation travaille en bonne collaboration avec les conseillers départementaux aux entreprises en difficulté, les commissaires aux restructurations et à la prévention des difficultés des entreprises (CRP), les comités départementaux d'examen des difficultés de financement des entreprises (CODEFI) et, pour les entreprises employant plus de 400 salariés, le Comité interministériel de restructuration industrielle (CIRI) vers lequel elle oriente les entreprises nécessitant une restructuration financière lourde ou non strictement financière.

#### **Article 10**

Le médiateur du crédit s'engage à orienter vers les tribunaux de commerce les entreprises qui le saisissent, lorsqu'il estime qu'une procédure, qu'elle soit de prévention ou collective est plus adaptée à la résolution de leurs difficultés ou lorsqu'elles se trouvent en situation de cessation des paiements manifeste.

#### **Article 11**

Lorsqu'une entreprise qui a déjà saisi la Médiation 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 se poursuit sur demande du mandataire social si celui-ci est maintenu dans ses fonctions par le jugement d'ouverture de la procédure collective, 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 12**

Lorsqu'une entreprise, placée par le tribunal sous l'un des régimes mentionnés à l'article 11, souhaite l'aide de la Médiation, la demande doit être présentée :

1. 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 ;
2. en cas de redressement judiciaire avec mission de remplacement confiée à l'administrateur judiciaire, par ce dernier avec, si possible, l'accord du chef d'entreprise déchargé de ses fonctions.

## **IV. ENGAGEMENTS DES ETABLISSEMENTS**

### **Article 13**

Les établissements 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. Dans ce cadre, ils ont pour objectif de répondre dans un délai de 15 jours aux demandes de financement de besoins courants dès lors que le dossier de l'entreprise reçu est complet.

Les établissements font leurs meilleurs efforts pour articuler au mieux leurs interventions auprès des entreprises avec les sociétés délivrant des garanties, telles que Bpifrance et l'Agence française de développement (AFD), en anticipant leurs besoins de garantie et de partage de risque de trésorerie.

Les établissements 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.

### **Article 14**

Les établissements s'engagent, en cas de refus ou dénonciation de financement ou de garantie, 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. Les établissements expliqueront les refus de crédit aux entreprises : en donnant systématiquement une explication orale en cas de refus d'accorder un crédit, assurée par l'interlocuteur habituel du client et si un client qui s'est vu refuser un crédit le demande, en prévoyant la possibilité d'un entretien avec un responsable de l'établissement.

### **Article 15**

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.

### **Article 16**

Les établissements, ainsi que l'emprunteur, s'engagent à participer de bonne foi au processus de médiation. Dès lors qu'une entreprise saisit la Médiation et que cette dernière considère la demande recevable, les établissements dont l'entreprise est cliente doivent participer au processus de médiation et faire leur possible pour lui donner une issue favorable qui donne satisfaction aux parties. En cas de refus de suivre, partiellement ou totalement la recommandation du médiateur, ils doivent lui exposer les raisons de ce refus. Enfin, ils doivent informer le médiateur des suites de son intervention. Dans une perspective de maintien de l'activité et des emplois, la Médiation peut exceptionnellement solliciter l'appui de nouveaux établissements pour consolider des dossiers pérennes.

### **Articles 17**

Les établissements s'interdisent d'invoquer le respect du secret bancaire pour refuser de communiquer à la Médiation, pendant la procédure de médiation, une information relative à une entreprise qui l'a saisie. La saisine de la Médiation induit en effet l'autorisation de lui communiquer des éléments confidentiels relatifs à l'entreprise l'ayant saisie et délie ainsi les collaborateurs des établissements vis-à-vis du médiateur du crédit de leur obligation de secret. A cet effet, une mention appropriée figure dans le formulaire de saisine du dossier de Médiation.

### **Article 18**

Les établissements s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour faciliter en leur sein l'action de la médiation et s'assurent de la meilleure homogénéité de traitement y compris pour les très petites entreprises assistées par des tiers de confiance de la Médiation.

En particulier, les établissements 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. Ils s'engagent également à faire leurs meilleurs efforts pour optimiser le travail des pools bancaires, particulièrement lors de la rédaction et de la mise en œuvre des accords conclus à l'issue de la médiation.

#### **Article 19**

Les établissements s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour accélérer la mise à disposition des crédits dès lors qu'un accord de médiation est intervenu.

#### **Article 20**

La Médiation, la Fédération bancaire française (FBF) et l'Association française des sociétés financières (ASF) 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.

### **V. DURÉE DE L'ACCORD**

L'accord s'applique jusqu'au 31 décembre 2025 avec une tacite reconduction annuelle, sauf dénonciation par l'une des parties deux mois avant.

Les signataires, le 4 décembre 2024 :

Le Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Antoine ARMAND

Le Gouverneur de la Banque de France

François VILLEROY DE GALHAU

Le Président de l'Institut d'émission des départements d'Outre-mer  
et Directeur général de l'Institut d'émission d'Outre-mer

Ivan ODONNAT

Le Président de la Fédération bancaire française

Le Président de l'Association française des sociétés  
financières

Slawomir KRUPA

Frédéric JACOB-PERON