



ASSEMBLÉE DES CHAMBRES FRANÇAISES
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE



Charte du Tiers de Confiance de la Médiation

Sous l'égide de

Hervé Novelli, Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme et des Services

Entre

René Ricol, le Médiateur du crédit

Et

- **la CGPME, Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises,**
représentée par son président, **Jean-François ROUBAUD**

- **le MEDEF, Mouvement des Entreprises de France,**
représenté par sa présidente, **Laurence PARISOT**

- **l'UPA, Union Professionnelle Artisanale,**
représentée par son président **Pierre MARTIN**

- **l'ACFCI, Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie,**
représentée par son président, **Jean-François BERNARDIN**

- **l'APCM, Assemblée Permanente des Chambres de Métiers,**
représentée par son président, **Alain GRISET**

Il est convenu ce qui suit :

Préambule :

Dans le cadre des actions menées par le médiateur du crédit, les organisations patronales CGPME, MEDEF, UPA et les chambres consulaires représentées par l'ACFCI et l'APCM s'engagent à ses côtés afin d'accompagner, aider et soutenir les chefs d'entreprise qui rencontrent des difficultés du fait de la crise financière.

La présente charte a pour objectif de préciser les conditions de cet engagement.

Il est de la responsabilité de tous les signataires de cette charte de les appliquer et respecter.

Article 1 :

Article 1 : Désignation Tiers de Confiance de la Médiation (TCM)

Chacune des organisations signataires s'engage à mobiliser son réseau en qualité de TCM pour constituer des forces d'accompagnement locales.

Article 2 : Missions du tiers de confiance de la médiation

Le tiers de confiance de la médiation a pour mission :

- d'accompagner les chefs d'entreprise dans la résolution de leurs difficultés de financement,
- de les aider en fonction du besoin identifié dans leurs démarches de saisine du médiateur du crédit,
- de les orienter vers les autres interlocuteurs ad hoc,
- d'assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à la prise en charge par le médiateur.

Article 3 : Champ de compétence du tiers de confiance

Les missions des TCM ne concernent que les problématiques de financement.

En aucun cas, le tiers de confiance de la médiation ne peut se substituer aux missions du médiateur du crédit et donner un avis favorable ou défavorable sur le dossier de médiation d'un chef d'entreprise.

Article 4 : Saisine du tiers de confiance de la médiation

Les tiers de confiance de la médiation peuvent être saisis par les chefs d'entreprise,

- directement par téléphone ou messagerie électronique,
- via le numéro azur du médiateur du crédit,
- via le médiateur du crédit départemental ou national.

Une fois saisi, le tiers de confiance de la médiation s'engage à contacter au plus tard sous 48 h, à accueillir, écouter, et accompagner le chef d'entreprise en difficulté.

Ce dernier ne peut se voir affecter plusieurs tiers de confiance de la médiation.

Article 5 : Coordonnées des tiers de confiance de la médiation

Chaque organisation signataire de la présente charte s'engage à communiquer à l'équipe nationale de la médiation du crédit les coordonnées téléphonique, électronique et postale, de ses représentants locaux désignés par elle « tiers de confiance de la médiation ».

Le fichier de ces coordonnées sera mis à jour régulièrement par l'équipe nationale de la médiation du crédit après avoir été informée de toute modification par les représentants nationaux des organisations signataires.

En cas de vacances d'un tiers de confiance l'organisation concernée s'engage à faire ses meilleurs efforts pour désigner un remplaçant et en informera, dans les mêmes conditions, l'équipe nationale de la médiation du crédit.

Article 6 : Suivi du dispositif

Chaque tiers de confiance tiendra à jour un relevé des entreprises accompagnées et des principales actions diligentées.

Le TCM fera parvenir sous réserve de confidentialité au Médiateur du Crédit et à l'organisation dont il relève, le récapitulatif de ses actions.

Article 7 : Engagements du médiateur

Le médiateur du crédit s'engage à réunir en tant que de besoin et au moins mensuellement les organisations signataires de la présente charte afin d'ajuster, si nécessaire, le dispositif et de suivre son efficacité.

Le médiateur s'engage à :

- **assurer** aux organisations signataires un retour d'informations sur la suite donnée par lui aux dossiers transmis par ces derniers ainsi que sur l'information consolidée (nationale et départementale) de l'action de ces cinq organisations ;
- **communiquer** sur l'engagement des organisations professionnelles et l'action TCM auprès des entreprises ;
- **concevoir un guide de formation** au dispositif de médiation du crédit ;
- **créer un accès privilégié** pour le TCM engagé auprès d'une entreprise en médiation, à la plateforme de la médiation du crédit afin de faciliter son action et ses échanges avec les médiateurs départementaux.

Article 8 : Durée

La présente charte entre en vigueur à compter de la date de sa signature pour une durée d'un an. Elle pourra faire l'objet d'un renouvellement ultérieur.

Fait, à Paris, le 23 janvier 2009

Le Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat,
des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme et des Services
Hervé Novelli

Le Médiateur du crédit
René RICOL

Le Président de l'ACFCI
Jean-François BERNARDIN

Le Médiateur du crédit
René RICOL

Le Président de l'ACFCI
Jean-François BERNARDIN

Le Président de l'APCM
Alain GRISET

Le Président de la CGPME
Jean-François ROUBAUD

La Présidente du MEDEF
Laurence PARISOT

Le Président de l'UPA
Pierre MARTIN