



# Les Tiers de Confiance de la Médiation

## Un réseau professionnel dédié

pour conseiller les entreprises et les porteurs de projets en amont de la médiation et les accompagner dans leurs démarches en concertation avec les équipes de Médiation

constitué dans chaque département conjointement par :  
les réseaux consulaires, les organisations patronales  
et les réseaux d'accompagnement des créateurs / repreneurs d'entreprises



## Pour toute entreprise ou porteur de projet en difficulté : un accompagnement individuel et personnalisé avant de saisir le médiateur

- ▶ Toute entreprise confrontée à des difficultés de trésorerie ou de financement peut, avant de saisir le médiateur et sur simple appel téléphonique au 0 810 00 12 10, obtenir de l'aide et choisir de se faire appuyer dans ses démarches par un Tiers de Confiance de la Médiation
- ▶ Un accompagnement individuel, personnalisé et gratuit, grâce à la mobilisation des organisations professionnelles, des réseaux consulaires et d'accompagnement à la création/reprise d'entreprises qui ont mutualisé leurs moyens et mandaté des professionnels de terrain dans chaque département
- ▶ L'objectif : ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés, aider les chefs d'entreprises à formuler leurs besoins, à constituer un dossier de financement et le cas échéant les accompagner tout au long du processus avant, pendant et après la médiation
- ▶ Les engagements des Tiers de Confiance de la Médiation sont matérialisés dans une charte signé par le Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des PME, du Tourisme, et des Services, le Médiateur du Crédit aux Entreprises, et les Présidents des organisations partenaires



## Qui sont les Tiers de Confiance de la Médiation ?

- ▶ Partout en France, dans chaque département, des professionnels engagés et nommément désignés par les réseaux des organisations socioprofessionnelles et les réseaux d'accompagnement
  - ▶ Des entreprises
    - Chambres de Commerce et d'Industrie (ACFCI)
    - Chambres de Métiers et de l'Artisanat (APCM)
    - MEDEF
    - CGPME
    - UPA
  - ▶ Des créateurs et repreneurs d'entreprises
    - L'Agence pour la création d'entreprises (APCE)
    - L'Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE)
    - L'Association nationale pour la transmission d'entreprise (CRA, Cédants et Repreneurs d'Affaires)
    - France Active
    - France initiative
    - Le Réseau des boutiques de gestion (RBG)
    - Le Réseau entreprendre
    - L'Union des couveuses
- ▶ Plus de 700 experts de terrain signataires de la charte des Tiers de confiance de la Médiation



## La Mission des Tiers de Confiance de la Médiation

Le Tiers de Confiance de la Médiation intervient en concertation avec les équipes de médiation : en amont de la saisine et le cas échéant si le chef d'entreprise le souhaite, en support tout au long du processus de médiation:

▶ **Avant la saisine du Médiateur:**

- ▶ En orientant le chef d'entreprise dans la démarche à entreprendre pour résoudre ses difficultés et recourir au dispositif le plus adapté à sa situation
- ▶ Pour l'aider à formuler ou préciser ses besoins de financement

Si la saisine du Médiateur est nécessaire

- ▶ Pour la constitution de son dossier de médiation de manière à en accélérer le traitement

▶ **Pendant la médiation :**

- ▶ En l'accompagnant en tant que de besoin dans la conduite de ses discussions avec les banques et les équipes de médiation

▶ **Après la médiation :**

- ▶ Pour appuyer la mise en œuvre des solutions identifiées pour l'entreprise

L'engagement des Tiers de Confiance de la Médiation est gratuit et s'entend dans le plus strict respect des règles de confidentialité.



## L'engagement des Tiers de Confiance de la Médiation

- ▶ Les Tiers de Confiance de la Médiation ont été désignés par les instances nationales et régionales de l'organisation professionnelle à laquelle ils appartiennent.
- ▶ Ils sont signataires de la Charte des Tiers de Confiance de la Médiation et à ce titre se sont engagés à :
  - ▶ Accompagner les chefs d'entreprise vers la résolution de leur difficultés de financement
  - ▶ Les orienter vers le dispositif adapté lorsque les difficultés de l'entreprise n'entrent pas dans le champ d'intervention du médiateur ou le dépassent
  - ▶ Assurer un suivi du dossier de l'entreprise jusqu'à prise en charge par le Médiateur du crédit ou l'interlocuteur ad hoc
  - ▶ A respecter un absolu secret sur toutes les informations, de quelque nature que ce soit, qui seront portées à leur connaissance et à n'en faire jamais état sauf à la demande expresse du chef d'entreprise
  - ▶ A ne jamais tirer parti, directement ou indirectement, à titre personnel ou par interposition, de quelque information reçue dans le cadre de leur mandat



## Choisir son Tiers de Confiance de la Médiation

Une entreprise ou un porteur de projet ne peut donner mandat qu'à un seul Tiers de Confiance de la Médiation.

Pour identifier et sélectionner le Tiers de Confiance de la Médiation de son choix dans son département, il suffit de :

► **Contactez la plateforme téléphonique de la médiation du crédit:**

- En France métropolitaine (Numéro Azur) : 0 810 00 12 10
- Outre-mer (Numéros Verts) :
  - Guadeloupe : 0 800 111 871
  - Martinique : 0 800 008 112
  - Réunion : 0 800 642 642

► Un opérateur communique sans délais à l'appelant les coordonnées des Tiers de Confiance de la Médiation mobilisés dans son département

► L'entreprise est libre de son choix

► Le Tiers de Confiance de la Médiation s'engage à recontacter l'entreprise dans les 48h qui suivent son appel. Son intervention est gratuite



## Pour en savoir plus

- ▶ [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr)
- ▶ Médiateur délégué en charge des relations avec les organisations professionnelles  
William Nahum  
tel : 01 53 17 89 11  
[william.nahum@finances.gouv.fr](mailto:william.nahum@finances.gouv.fr)
- ▶ Service de Presse de la Médiation du Crédit  
Coralie MERCIER  
Attachée de presse  
tél : 01 53 17 89 18  
[coralie.mercier@finances.gouv.fr](mailto:coralie.mercier@finances.gouv.fr)

