

**MODE OPERATOIRE :**  
**Précisions sur la saisine de la médiation du crédit**

**Étape 1 : créer un dossier**

Pour créer un dossier, il faut se rendre sur cette adresse :

<https://mediateur-api.akio.cloud/banquedefrance-mediation/view/mediation/declarant/welcome>

**Les navigateurs conseillés sont CHROME, FIREFOX et EDGE. INTERNET EXPLORER n'est pas compatible avec la plateforme.**

Cliquer sur « saisir » à droite dans le bandeau bleu.

Renseigner les champs : votre adresse électronique, SIREN, mot de passe et sa confirmation (avec au moins 8 caractères, dont minuscule, majuscule, chiffre et caractère spécial).

Cliquer sur « s'inscrire ». Un mail est alors envoyé sur votre adresse électronique.

**Étape 2 : compléter le dossier de saisine**

Cliquer sur le lien de connexion (obligatoire) présent dans l'email reçu puis se connecter grâce aux identifiants précédemment renseignés.

Une page s'ouvre avec 5 onglets à renseigner.

Pour pouvoir envoyer votre demande, il faut compléter a minima tous les champs obligatoires, signalés par un astérisque (\*), dans chacun des 5 onglets.

**Présentation des 5 onglets :**

- Vos informations :

Une fois que vous avez saisi les différents champs, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas).

**VOS INFORMATIONS** | VOTRE ENTREPRISE | VOS ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS | VOTRE SITUATION FINANCIÈRE | VOS DIFFICULTÉS

\* champs obligatoires, les contrôles se feront lors de la vérification de la demande avant son envoi [Besoin d'aide ?](#)

Civilité \*  Madame  Monsieur

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Fonction ?

(Seuls les dirigeants, les mandataires sociaux ou les administrateurs désignés par les tribunaux sont habilités à soumettre un dossier de médiation)

Téléphone \* (Ex. 0623456789)

Adresse électronique \* (Ex. prenom-nom@adresse.fr)

**IMPORTANT :** Vous disposez de 10 jours pour compléter et Vérifier votre dossier. Au delà, il sera annulé.

- **Votre entreprise :**

Une fois que vous avez saisi les différents champs, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas)

VOS INFORMATIONS

**VOTRE ENTREPRISE**

VOS ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS

VOTRE SITUATION FINANCIÈRE

VOS DIFFICULTÉS

\* champs obligatoires, les contrôles se feront lors de la vérification de la demande avant son envoi

[Besoin d'aide ?](#)

Raison sociale \*

  
  
Connaissez-vous votre code NAF ? \*  
 Oui  Non  
  
Immatriculation \* (N° SIREN)  
 [MODIFIER](#)  
  
Adresse \*  
  
  
Code postal \* (Ex. 75013) Ville \*  
   
  
Forme juridique \*  
Non renseigné 

Votre société fait-elle partie de l'Économie Sociale et Solidaire ?

 Oui  Non

Votre entreprise a-t-elle reçu un agrément ESUS - Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale ?

 Oui  Non

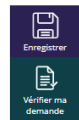
Capital social (En euros) Effectif, y compris vous (En chiffres) \* Date de création

Faites-vous l'objet d'une procédure collective ? \*

 Oui  Non

[QUITTER](#) [ENREGISTRER](#) [VÉRIFIER MA DEMANDE](#)



- Vos établissements financiers :

Il faut saisir dans cet onglet tous les établissements financiers de votre société. Pour le ou les établissements avec lesquels vous avez des difficultés de financement, il faut répondre « oui » à la question « saisissez-vous la médiation du crédit pour une problématique avec cet établissement ? », ce qui vous permettra de préciser le motif de saisine et le montant concerné.

S'il y a plusieurs difficultés avec un même établissement, cliquer sur « ajouter une difficulté »

S'il y a plusieurs établissements à insérer, cliquer sur « ajouter un établissement ».

Une fois que vous avez saisi les différents champs, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas).



\* champs obligatoires, les contrôles se feront lors de la vérification de la demande avant son envoi

Besoin d'aide ?

Il vous est demandé de déclarer l'ensemble de vos partenaires financiers y compris celui/ceux avec lequel/lesquels vous ne rencontrez pas de difficultés (banques, crédit-bailleurs, sociétés d'affacturage, assureurs-crédit)

**ÉTAPE 1 - Renseigner le type d'établissement**

Type d'établissement \*  
Établissement bancaire

**ÉTAPE 2 - Renseigner les informations**

Nom de l'établissement \* Agence / Succursale ?  
AUTRES

Adresse

Code Postal \* (ex. : 75013) Ville \* (ex. : Paris)

Merci de saisir au moins un des champs suivants permettant de contacter votre interlocuteur principal au sein de cet établissement financier \*

Nom du correspondant \* Téléphone du correspondant \* (ex. : 06 01 02 03 04)

Adresse électronique du correspondant \* (ex. : mail@exemple.fr)

Montant d'encours global pour cet établissement (En euros) \* ?

Saisissez-vous la médiation du crédit pour une problématique avec cet établissement ? \*  
 Oui  Non

Votre société a-t-elle fait l'objet ? \*  
Selectionnez une difficulté

Date \* Montant (En euros) \* ?

Motif invoqué par cet établissement

- **Votre situation financière :**

Dans cet onglet, après avoir répondu aux questions sur votre situation financière, vous pouvez insérer des pièces jointes. En fonction de l'ancienneté de votre entreprise, les documents demandés diffèrent. Ils ne sont pas obligatoires lors de la saisine mais permettent une meilleure analyse de votre dossier par le médiateur. Vous pourrez toujours envoyer des PJ supplémentaires lors de vos échanges avec le médiateur.

Les seuls documents obligatoires dès la saisine concernent les demandes de restructurations de PGE (cf. [FAQ COVID PGE](#) – question 55) :

1 – Pour une demande portant sur un PGE ne dépassant pas 50 000 euros, pour que la demande soit recevable, il faut joindre lors de la saisine du dossier :

- Une attestation d'un expert-comptable ou d'un commissaire aux comptes que l'entreprise n'est pas en cessation de paiement mais qu'elle n'est pas en mesure d'honorer les échéances de remboursement en 2022 et que ses perspectives commerciales et financières sont à même d'assurer sa pérennité.

- Le justificatif que la banque a été contactée et qu'elle a orienté vers la médiation du crédit.

2 – Pour une demande portant sur un PGE de plus de 50 000 euros, il faut prendre contact avec le conseiller départemental à la sortie de crise (cf. Modalités de contact) et, s'il oriente vers la médiation, il faut joindre au dossier l'attestation d'un expert-comptable ou d'un commissaire aux comptes.

Une fois que vous avez saisi les différents champs, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas).

\* champs obligatoires, les contrôles se feront lors de la vérification de la demande avant son envoi

Besoin d'aide ?

Avez-vous un risque de cessation de paiement ? \* ?

Oui  Non

Avez-vous des arriérés fiscaux ? \*

Oui  Non

Avez-vous des arriérés sociaux ? \*

Oui  Non

Votre entreprise a été créée depuis ? \*


Moins d'un an  Plus d'un an

Activité de l'entreprise (En euros)

	Année	Année N-1	Année N-2
Chiffre d'affaires	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Résultat net	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fonds propres	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Afin d'étudier au mieux votre demande, nous vous prions de nous fournir vos documents comptables (Liasses fiscales ou bilan et compte de résultat pour les années N-1 et N-2, un plan de trésorerie à 6 mois etc.) (Pièces jointes à fournir) ?

Si vous saisissez la médiation du crédit pour une restructuration d'un Prêt Garanti par l'État (PGE) ne dépassant pas 50 000€, il faut joindre l'attestation d'un expert-comptable ou d'un commissaire aux comptes et un justificatif indiquant que vous avez contacté votre banque et qu'elle vous a orienté vers la médiation du crédit (le justificatif de la banque n'est pas demandé en cas d'orientation par le conseiller départemental à la sortie de crise pour les PGE > 50 000€)



Glisser et déposer vos fichiers ici  
(Bilan N-1, Bilan N-2, Compte des résultats N-1, Compte des résultats N-2, Plan de trésorerie à 6 mois)

Ou

Ajouter vos fichiers ?

QUITTER

ENREGISTRER

VÉRIFIER MA DEMANDE

- Vos difficultés :

Dans le paragraphe « vos difficultés » vous pouvez expliquer brièvement votre situation. Vous pourrez la détailler lors de vos échanges avec le médiateur.

À nouveau, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas).

VOS INFORMATIONS VOTRE ENTREPRISE VOS ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS VOTRE SITUATION FINANCIÈRE **VOS DIFFICULTÉS**

\* champs obligatoires, les contrôles se feront lors de la vérification de la demande avant son envoi Besoin d'aide ?

**Antériorité des difficultés financières \***

Moins de 3 mois  Moins d'un an  Plus d'un an

**Êtes-vous accompagné par un tiers de confiance ? \*** ?

Oui  Non

**Vos difficultés** Merci de décrire et préciser les difficultés que vous rencontrez. (champs texte 790 caractères)

QUITTER ENREGISTRER VÉRIFIER MA DEMANDE

### Étape 3 : finalisation du dossier

Une fois les 5 onglets renseignés et enregistrés, il faut cliquer sur « vérifier ma demande », et dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquer sur « poursuivre vers le récapitulatif ».

Si tous les champs obligatoires ont été remplis, la page suivante s'affiche. Vous pouvez alors cliquer sur « envoyer ma déclaration ». Un mail confirmant le dépôt de votre dossier vous sera adressé.

#### RÉCAPITULATIF DE VOTRE DEMANDE

VOS INFORMATIONS	Modifier	+
VOTRE ENTREPRISE	Modifier	+
VOS ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS	Modifier	+
VOTRE SITUATION FINANCIÈRE	Modifier	+
VOS DIFFICULTÉS	Modifier	+

QUITTER

ENVOYER MA DÉCLARATION

Si vous avez un petit triangle « attention » orange, c'est qu'un champ obligatoire n'a pas été rempli, vous devez alors « modifier » l'onglet concerné et le compléter, puis l'enregistrer avant de revenir sur le récapitulatif pour envoyer votre demande.