

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

Étape 1 : créer un dossier

- *Création du 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 dans un premier temps les champs suivants :

- votre adresse électronique : attention à bien vérifier les informations saisies,
- SIREN : dès que vous aurez saisi les 9 chiffres de votre code SIREN, les informations suivantes seront automatiquement affichées dans un encart dédié : raison sociale, secteur d'activité, forme juridique, adresse postale et date de création. Si le code SIREN est correct mais si les informations remontées sont erronées, vous aurez ensuite la possibilité de les corriger depuis l'onglet « votre entreprise » du dossier de saisine que vous devrez compléter. En cas d'erreur de saisie du code SIREN, vous pouvez l'annuler en saisissant un nouveau code.

Puis

- votre mot de passe
- et sa confirmation (avec au moins 8 caractères, dont minuscule, majuscule, chiffre et caractère spécial).

Cliquer sur « s'inscrire ». Un nouvel écran apparaît pour activer votre compte.

- *Activation du compte*

Deux possibilités :

- Réception automatique d'un code par e-mail :

☒ Envoi par email ☐ Envoi par SMS

Adresse électronique *

mail saisi précédemment

RECEVOIR UN NOUVEAU CODE PAR E-MAIL

Code de vérification * (reçu par email ou SMS)

ACTIVER ANNULER

Un mail est automatiquement envoyé à l'adresse électronique saisie précédemment avec un code de validation. Renseigner le code ainsi reçu et cliquer sur « activer » en bas à droite

Une fois votre compte activé, un mail contenant la référence du dossier de médiation que vous allez ouvrir vous est adressé.

- Réception d'un code par sms :

Sélectionner « envoi par sms », saisissez votre numéro de téléphone puis cliquer sur recevoir un nouveau code par sms.

☐ Envoi par email ☒ Envoi par SMS

Numéro de téléphone (ex: 0600000000)

RECEVOIR UN NOUVEAU CODE PAR SMS

Code de vérification * (reçu par email ou SMS)

ACTIVER ANNULER

Renseigner le code reçu par sms et cliquer sur « activer en bas à droite ». Une fois votre compte activé, un mail contenant la référence de votre dossier de médiation vous est adressé.

En cas d'échec dans l'activation de votre compte, il est nécessaire de recommencer la procédure. Si vous rencontrez malgré tout des difficultés pour activer votre compte, vous pouvez contacter la Médiation nationale par mail à l'adresse suivante : 1439-EXTERNE-UT@banque-france.fr.

Étape 2 : compléter le dossier de saisine

Pour compléter votre dossier, il faut se rendre à l'adresse du portail indiquée précédemment (vers laquelle vous pouvez aussi vous diriger depuis le site Banque de France à la page [Saisir la médiation du crédit | Banque de France](#) et cliquer sur « compléter mon dossier de saisine ». Saisissez votre adresse électronique, SIREN et mot de passe et validez.



The screenshot shows a web interface with a dark blue header. On the left, there is a button labeled 'CRÉER VOTRE DOSSIER'. On the right, there is a button labeled 'COMPLÉTER MON DOSSIER DE SAISINE'. Below the header, a message states: 'Votre demande est en cours, vous pouvez compléter et finaliser votre demande, en vous connectant à votre dossier.' Below this message, there are three input fields labeled 'Adresse électronique', 'SIREN', and 'Mot de passe'. To the right of the 'Mot de passe' field is a button labeled 'VALIDER'. At the bottom right, there is a link that says 'J'ai perdu mon mot de passe'.

Votre dossier de saisine comprend 5 onglets qu'il vous faut remplir : vos informations personnelles, votre entreprise, vos établissements financiers, votre situation financière, vos difficultés. Pour pouvoir envoyer votre demande, il faut compléter a minima tous les champs obligatoires, signalés par un astérisque (*), dans chacun de ces 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).

Avancement du dossier

Dépot du dossier → Instruction du dossier → Conclusion

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 *
jj/mm/aaaa

Fonction ?
Ad [dropdown menu]

(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)

MODIFIER

IMPORTANT :
Vous disposez de 3 jours pour compléter et Vérifier votre dossier. Au delà, sera annulé.

QUITTER ENREGISTRER VÉRIFIER MA DEMANDE

Enregistrer
Vérifier ma demande

Si vous avez activé votre compte en saisissant le code reçu par mail, l'adresse électronique sera automatiquement renseignée.

Si en revanche vous avez activé votre compte en saisissant le code reçu par sms, une étape supplémentaire est nécessaire pour certifier votre adresse électronique.

Saisir votre mail puis cliquer sur vérifier.

Vérification de l'adresse électronique

Pour vérifier votre adresse électronique, la saisie d'un code de vérification est nécessaire.

* Champs obligatoires

Adresse électronique *

mail saisi précédemment

RECEVOIR UN CODE PAR E-MAIL

Code de vérification * (reçu par email)

VÉRIFIER ANNULER

Fermer l'écran et continuer.

- **Votre entreprise :**

Les informations suivantes sont automatiquement renseignées : Raison Sociale, Code naf, numéro d'immatriculation, adresse, code postal, ville et forme juridique avec la possibilité de les modifier si elles ne sont pas exactes.

Une fois que vous avez saisi les autres 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' Economie 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

jj/mm/aaaa

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

☐ Oui ☐ Non

QUITTER

ENREGISTRER

VÉRIFIER MA DEMANDE

Enregistrer

Vérifier ma demande

- Vos établissements financiers :

Il faut saisir dans cet onglet tous les établissements financiers de votre société. Pour le (ou les) établissement(s) avec lequel (ou 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 d'encours de crédit 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).

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

* Les 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
[CONFIRMER CE CHOIX](#)

ÉTAPE 2 - Renseigner les informations

Nom de l'établissement *
AUTRES
Agence / Succursale ?

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 *
jj/mm/aaaa

Montant (En euros) * ?

 AJOUTER UNE DIFFICULTÉ

Motif invoqué par cet établissement

 SUPPRIMER CET ÉTABLISSEMENT

 AJOUTER UN ÉTABLISSEMENT

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

- **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 pièces jointes supplémentaires lors de vos échanges avec le médiateur.

Les seuls documents obligatoires dès la saisine concernent les demandes de restructurations de PGE :

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 saisie 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 d'abord prendre contact avec le Conseiller Départemental aux Entreprises en Difficulté (cf. modalités de contact consultables sur le site du Ministère de l'Économie et des Finances - [Liste des conseillers départementaux aux entreprises en difficulté | Ministère de l'Économie des Finances et de la Souveraineté industrielle et énergétique](#)) et, s'il vous 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).

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 ?](#)

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			
Résultat net			
Fonds propres			

Afin d'étudier au mieux votre demande, nous vous prions de nous fournir vos documents comptables (Liasse fiscale 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€)

Glissez et déposez 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 ?

PARCOURIR

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 ».

Avancement du dossier

Dépôt du dossier

Instruction du dossier

Conclusion

Incomplet et à finaliser

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 ?

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

QUITTER

ENREGISTRER

VÉRIFIER MA DEMANDE

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.

RÉCAPITULATIF DE VOTRE DEMANDE

VOS INFORMATIONS ⚠			Modifier	−
Civilité : Information obligatoire ⚠	Nom : Information obligatoire ⚠	Prénom : Information obligatoire ⚠		
Date de naissance : Information obligatoire ⚠	Fonction : Administrateur judiciaire	Téléphone : Information obligatoire ⚠		
Adresse électronique : caroline.manson@banque-france.fr				

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

QUITTER

ENVOYER MA DÉCLARATION

Suites de votre demande

Après enregistrement de votre dossier le médiateur de votre département sera automatiquement informé de son dépôt et vous recontactera pour vous indiquer s'il est en mesure compte tenu de votre situation de l'accepter et de le prendre en charge. Dès lors que son instruction est engagée, vous pourrez à tout moment suivre l'avancement de votre dossier en retournant sur le formulaire que vous avez complété et validé. Un fil d'ariane présent sur toutes les pages vous renseignera sur l'évolution du traitement de votre dossier par la Médiation et les étapes qui sont passées jusqu'à sa clôture selon le schéma suivant.



La première étape affichée par le fil d’ariane, le dépôt du dossier, correspond à la période pendant laquelle votre dossier est ouvert après activation de votre compte et doit être rempli. Il est à finaliser obligatoirement dans un délai de 10 jours. S’il n’est pas complété et enregistré dans ce laps de temps, il est annulé et vous devez alors recommencer votre saisie.

Pendant la deuxième étape, durant laquelle votre dossier est instruit, le médiateur vous contacte et vérifie la recevabilité de votre demande : soit votre dossier est accepté, soit il est refusé, parce qu’il ne répond pas aux critères de la Médiation. Dans ce second cas vous êtes informé du motif. S’il rend votre dossier éligible, le médiateur définit un schéma d’action avec vous qu’il négociera avec vos partenaires financiers pour trouver une solution à vos difficultés.

En troisième et dernière étape, correspondant à la conclusion de la procédure, le fil d’ariane vous indiquera à quelle issue est parvenu le médiateur après instruction de votre dossier : issue positive en cas de solution, ou négative s’il n’y a pas eu d’accord trouvé avec vos partenaires financiers. Le médiateur vous adressera personnellement un message pour vous confirmer selon quelles modalités il clôturera votre dossier.