



TUTORIEL

Je dépose mon dossier en médiation

Tutoriel - Comment déposer un dossier - Avant de commencer

Vous allez déposer un dossier de médiation en ligne. Prenez le temps de consulter ce tutoriel vous présentant les 7 volets à remplir qui constitueront votre dossier complet.

La fenêtre d'accueil de la procédure de dépôt de votre dossier en ligne

AVANT DE COMMENCER

Vous pouvez consulter :

- [Les critères d'éligibilité de la médiation du crédit aux entreprises](#)
- [Les étapes de la médiation du crédit aux entreprises](#)

Pour remplir votre dossier, munissez-vous des documents suivants :

- **Pour vous** : vos coordonnées (adresse, téléphone), fonction, adresse de messagerie électronique.
- **Pour votre société** :
 - Coordonnées (adresse, téléphone), secteur d'activité (code NAF), forme juridique, capital, effectif, numéro de SIREN, date de création ;
 - Informations financières : CA, résultat net, total bilan, total de la dette bancaire, montant des fonds propres pour les 3 derniers exercices, la situation de trésorerie pour les 6 derniers mois ;
- **Pour chacun de vos établissements financiers** (banque, société d'assurance crédit, société d'affacturage) : noms, coordonnées (adresse, téléphone), adresse de messagerie électronique de vos correspondants, montant d'encours actuel, montant d'encours demandés, montant des créances bancaires refusées.

A l'issue de l'étape d'identification, un identifiant (login) et un mot de passe vous seront envoyés à l'adresse de messagerie mentionnée. Vous aurez ainsi la possibilité de compléter ou modifier votre dossier pendant 5 jours. Après avoir renseigné toutes les étapes, vous validerez définitivement votre dossier. Il sera immédiatement étudié par les équipes de la Médiation.

Continuez votre dossier avec attention et vérifiez vos réponses avant de les valider.

[Pour créer votre dossier](#) [Pour compléter votre dossier](#)

Pour chaque volet à remplir, vous trouverez :

- une copie d'écran
- une rubrique « Documents et informations nécessaires »
- une rubrique « Ce qu'il faut savoir » qui vous donnera des compléments d'information
- dans la colonne de droite : la liste de tous les volets, la possibilité de télécharger le guide en format pdf, et la signification des symboles utilisés

Ce qu'il faut savoir

➡ **Tant que votre dossier ne sera pas définitivement validé, vous aurez la possibilité de le modifier et de le compléter pendant 5 jours en cliquant sur l'icône "Compléter votre dossier" et en saisissant votre identifiant et votre mot de passe (fournis lorsque vous aurez rempli la page 1). Au-delà de 5 jours, votre dossier sera automatiquement annulé.**

Déposer un dossier pas à pas

- ▶ **avant de commencer**
- ▶ volet 1 : vous
- ▶ volet 2 : votre entreprise
- ▶ volet 3 : vous êtes accompagné
- ▶ volet 4 : vos établissements financiers
- ▶ volet 5 : votre situation financière
- ▶ volet 6 : vos difficultés
- ▶ volet 7 : validation

Télécharger

- ▶ [cette page \(PDF - 217 Ko\)](#)
- ▶ [le tutoriel complet \(PDF - 1 Mo\)](#)

Ce que veut dire...

- ❓ **pour bénéficier d'une aide contextuelle**
- * **à renseigner obligatoirement**
- [Passer à l'étape suivante](#) **pour enregistrer vos informations dans un volet**

[Etape suivante](#)

Le volet "Vous"

DOSSIER DE MÉDIATION

La saisie de ce volet permet d'initier la saisie du Médiateur du Crédit aux entreprises.

Les informations obligatoires sont identifiées par un *.

Informations sur le Déclarant

Civilité * Madame Mademoiselle 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 Fixe * (10 chiffres, sans séparateur)

Téléphone Portable (10 chiffres, sans séparateur)

Email *

S'agit-il d'une création / reprise d'entreprise ? Oui Non


Déposer un dossier pas à pas

- ▶ avant de commencer
- ▶ **volet 1 : vous**
- ▶ volet 2 : votre entreprise
- ▶ volet 3 : vous êtes accompagné
- ▶ volet 4 : vos établissements financiers
- ▶ volet 5 : votre situation financière
- ▶ volet 6 : vos difficultés
- ▶ volet 7 : validation

Télécharger

- ▶ cette page (PDF - 129 Ko)
- ▶ le tutoriel complet (PDF - 1 Mo)

Ce que veut dire...

-  pour bénéficier d'une **aide contextuelle**
- *** à renseigner **obligatoirement**
- pour **enregistrer vos informations dans un volet**

Documents ou informations nécessaires

- ➔ vos coordonnées (adresse, téléphone)
- ➔ votre fonction : administrateur judiciaire, directeur, entrepreneur individuel, gérant, mandataire social, président, président directeur général
- ➔ votre adresse de messagerie électronique

Ce qu'il faut savoir

- ➔ **Attention : ces informations ne sont plus modifiables** une fois la validation de cette page effectuée en cliquant sur
- ➔ Dès que vous aurez validé ce volet, **un message (voir ci-dessous) vous sera envoyé** à l'adresse de messagerie que vous aurez renseignée. Il comportera votre identifiant (login) et votre mot de passe (votre numéro de dossier attribué) :

De : dossier.saisine @ mediateur.akio-solutions.com

À : nom @ domaine.fr

Objet : <Ref...> Création dossier saisine

Monsieur,

Vous avez déposé le .../2016 une demande de création d'un dossier auprès de la Médiation du Crédit aux entreprises pour vous aider à trouver des solutions adaptées et concertées entre vous et vos partenaires financiers.

Le dossier est actuellement en cours de constitution par vos soins est enregistré sous la référence DMC-2016-... avec l'adresse de messagerie électronique nom @ domaine.fr .

Pour y accéder à nouveau et le compléter, vous devez vous connecter à nouveau sur le site Internet.

Renseignez votre adresse Email () dans la zone Login, et dans la zone Mot de passe renseignez le numéro de dossier ().

Seule la combinaison de ces deux informations vous permettront de poursuivre la saisie de votre dossier. Vous disposez de 5 jours pour le compléter et le valider. Passé ce délai, le dossier sera automatiquement et définitivement détruit.

Pour le valider, dans le dernier volet, cliquez sur VALIDER VOTRE DOSSIER

Nous vous remercions de votre démarche.

Les services de la médiation du crédit.

Le volet "Votre entreprise"

Informations sur votre entreprise

Raison sociale *

Secteur d'activité * Sélectionnez un code NAF (liste simple)

Code NAF/APE *

Immatriculation * (N° SIREN)

Adresse *

Code postal *

Ville *

Département * Sélectionner ...

Téléphone * (10 chiffres, sans séparateur)

Fax (10 chiffres, sans séparateur)

Forme juridique * Sélectionner ...

Capital (pour les sociétés) (en euros)

Effectif * (chiffres uniquement)

Date de création * (Cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner une date)

Faites-vous l'objet d'une procédure collective : * Oui Non

Déposer un dossier pas à pas

- ▶ avant de commencer
- ▶ volet 1 : vous
- ▶ **volet 2 : votre entreprise**
- ▶ volet 3 : vous êtes accompagné
- ▶ volet 4 : vos établissements financiers
- ▶ volet 5 : votre situation financière
- ▶ volet 6 : vos difficultés
- ▶ volet 7 : validation

Télécharger

- ▶ cette page (PDF - 130 Ko)
- ▶ le tutoriel complet (PDF - 1 Mo)

Informations nécessaires

- ➔ les coordonnées de votre entreprise (adresse, téléphone)
- ➔ son secteur d'activité et son code NAF/APE
- ➔ sa forme juridique
- ➔ son capital (dans la cas d'une société)
- ➔ son effectif
- ➔ son numéro de SIREN
- ➔ sa date de création

Ce que veut dire...

- ❓ pour bénéficier d'une **aide contextuelle**
- * à renseigner **obligatoirement**
- Passer à l'étape suivante pour **enregistrer vos informations** dans un volet

Ce qu'il faut savoir

- ➔ La **raison sociale** est le nom de votre entreprise
- ➔ Le **code NAF/APE** (pour Activité Principale Exercée) est un **code de cinq caractères** (quatre chiffres et une lettre) qui caractérise l'**activité principale** de l'entreprise. Vous devrez faire votre choix dans le menu déroulant. Vous pouvez vous aider en allant sur ce site : <http://recherche-naf.insee.fr/>
- ➔ Le numéro **SIREN** est un **code unique qui sert à identifier une entreprise** française. Il existe au sein d'un répertoire géré par l'Insee : SIRENE www.sirene.fr

[Etape précédente](#) - [Etape suivante](#)

Tutoriel - Comment déposer un dossier - 3 - Vous êtes accompagné

Le volet "Vous êtes accompagné"

Tiers de confiance ou autres intervenants	
Type	<input type="text" value="Vous êtes accompagné par ..."/>
Cabinet / Intervenant	<input type="text"/>
Nom interlocuteur	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>
Téléphone fixe	<input type="text"/> (10 chiffres, sans séparateur)
Fax	<input type="text"/> (10 chiffres, sans séparateur)
Email	<input type="text"/>

Informations nécessaires

- ➔ coordonnées du professionnel qui vous accompagne (nom, téléphone, adresse électronique)

Ce qu'il faut savoir

- ➔ Indiquez-nous si votre entreprise est accompagnée par un [Tiers de confiance de la Médiation](#) ou par un autre professionnel par exemple votre expert-comptable, votre commissaire aux comptes ou votre association de gestions et de comptabilité.
- ➔ Si vous souhaitez être accompagné par un [Tiers de confiance](#), appelez le **0810 00 12 10** (0,6€/min + prix d'appel)


Déposer un dossier pas à pas

- ▶ *avant de commencer*
- ▶ volet 1 : vous
- ▶ volet 2 : votre entreprise
- ▶ **volet 3 : vous êtes accompagné**
- ▶ volet 4 : vos établissements financiers
- ▶ volet 5 : votre situation financière
- ▶ volet 6 : vos difficultés
- ▶ volet 7 : validation

Télécharger

- ▶ [cette page](#) (PDF - 106 Ko)
- ▶ [le tutoriel complet](#) (PDF - 1 Mo)

Ce que veut dire...

-  pour bénéficier d'une **aide contextuelle**
- * à renseigner **obligatoirement**
- pour **enregistrer vos informations** dans un volet

[Etape précédente](#) - [Etape suivante](#)

Tutoriel - Comment déposer un dossier - 4 - Vos établissements financiers

Le volet "Vos établissements financiers"

La saisie de ce volet se décompose en 4 étapes :

- Étape 1 : sélectionner le type d'établissement financier (banque, société d'assurance crédit, société d'affacturage), 30 au maximum.
- Étape 2 : préciser si vous rencontrez des difficultés avec ce dernier
- Étape 3 : renseigner les zones pour l'établissement concerné
- Étape 4 : qualifier les difficultés rencontrées

Pour ajouter un nouvel établissement, cliquer sur le bouton [Ajouter un établissement financier].

Vos établissements financiers

Type d'établissement * Etablissement bancaire Assurance crédit Affacturage crédit-bailleur

Liste des établissements financiers renseignés :

Nom de l'établissement financier	Type	Encours actuel	Encours demandé
----------------------------------	------	----------------	-----------------

Aucun établissement n'a été renseigné pour le moment.

[Ajouter un établissement](#)

Informations nécessaires

- ➔ coordonnées de l' (des) établissement(s) financier(s) : adresse, téléphone
- ➔ coordonnées de votre correspondant : nom, téléphone, e-mail
- ➔ montant d'encours de crédit ou de garantie d'assurance-crédit

Ce qu'il faut savoir

- ➔ S'agissant du **crédit bancaire, de l'affacturage et du crédit-bail**, créez une fiche pour chacun de vos partenaires financiers et précisez pour chacun si vous rencontrez des difficultés avec ce dernier.
- ➔ S'agissant d'**assurance-crédit**, créez des fiches **uniquement** pour les assureurs-crédit avec lesquels vous avez un problème.
- ➔ Vous pouvez rajouter autant d'établissements que nécessaire en cliquant sur «Ajouter un établissement»
- ➔ Si le nom de votre établissement ne se trouve pas dans le menu déroulant, sélectionnez «Autres» en fin de liste.
- ➔ N'oubliez pas d'enregistrer les informations sur chaque établissement en cliquant sur le bouton [Valider](#).
- ➔ Vous pouvez toujours modifier les informations de chaque établissement ajouté.

[Etape précédente](#) - [Etape suivante](#)


Déposer un dossier pas à pas

- ▶ avant de commencer
- ▶ volet 1 : vous
- ▶ volet 2 : votre entreprise
- ▶ volet 3 : vous êtes accompagné
- ▶ **volet 4 : vos établissements financiers**
- ▶ volet 5 : votre situation financière
- ▶ volet 6 : vos difficultés
- ▶ volet 7 : validation

Télécharger

- ▶ cette page (PDF - 152 Ko)
- ▶ le tutoriel complet (PDF - 1 Mo)

Ce que veut dire...

-  pour bénéficier d'une **aide contextuelle**
- * à renseigner **obligatoirement**
- [Passer à l'étape suivante](#) pour enregistrer vos informations dans un volet

Tutoriel - Comment déposer un dossier - 5 - Votre situation financière

Le volet "Votre situation financière"

Situation financière de votre entreprise

Etes-vous en cessation de paiement ? * Oui Non

Avez-vous un risque de cessation de paiement dans les trois mois ? * Oui Non

Avez-vous des arriérés fiscaux ? * Oui Non

Montant des arriérés fiscaux ? *

Avez-vous des arriérés sociaux ? * Oui Non

Montant des arriérés sociaux ? *

Antériorité des difficultés * Moins de 6 mois Plus de 6 mois Structurelles

Activité de l'entreprise

Chiffre d'affaires (en euros)		
Année 2013 *	Année 2014 *	Année 2015
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Résultat Net (eu euros)		
Année 2013 *	Année 2014 *	Année 2015
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Dernier bilan (eu euros)		
Total bilan *	Total Dette bancaires *	Fonds propres *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Déposer un dossier pas à pas

- ▶ avant de commencer
- ▶ volet 1 : vous
- ▶ volet 2 : votre entreprise
- ▶ volet 3 : vous êtes accompagné
- ▶ volet 4 : vos établissements financiers
- ▶ **volet 5 : votre situation financière**
- ▶ volet 6 : vos difficultés
- ▶ volet 7 : validation

Télécharger

- ▶ cette page (PDF - 107 Ko)
- ▶ le tutoriel complet (PDF - 1 Mo)

En dessous de cette première partie, vous trouverez des questions complémentaires

Situation de trésorerie

- Mois M-1 : (en euros)
- Mois M-2 : (en euros)
- Mois M-3 : (en euros)
- Mois M-4 : (en euros)
- Mois M-5 : (en euros)
- Mois M-6 : (en euros)

- Bilan N-3 Aucun fichier sélectionné.
- Bilan N-2 Aucun fichier sélectionné.
- Bilan N-1 Aucun fichier sélectionné.
- Cpte de résultats N-2 Aucun fichier sélectionné.
- Cpte de résultats N-1 Aucun fichier sélectionné.
- Plan de trésorerie à 6 mois Aucun fichier sélectionné.

Ce que veut dire

- ? pour bénéficier d'une **aide contextuelle**
- * à renseigner **obligatoirement**
- pour enregistrer vos informations dans un volet

Informations et documents nécessaires

- ➔ montant des arriérés fiscaux et sociaux
- ➔ activité de l'entreprise : chiffre d'affaires et résultat net des 3 dernières années, dernier bilan
- ➔ facultatif : situation de trésorerie sur 6 mois et pièces justificatives (bilan des 3 dernières années, compte de résultat n-1 et n-2, plan de trésorerie à 6 mois)

Ce qu'il faut savoir

- ➔ La situation de trésorerie sur 6 mois et les pièces justificatives sont des **informations facultatives**. Néanmoins, si ces éléments financiers sont déjà disponibles, leur transmission immédiate permettra un traitement plus rapide de votre dossier.

Le volet "Vos difficultés"

Informations complémentaires

Si vous avez des informations complémentaires à communiquer, remplissez la zone ci-dessous :

Il vous reste **750** caractères

Ce qu'il faut savoir

➡ Si vous avez des **informations complémentaires** à nous communiquer, vous pouvez les **ajouter dans cette fenêtre**.

[Etape précédente](#) - [Etape suivante](#)

Partagez cet article !


Déposer un dossier pas à pas

- ▶ *avant de commencer*
- ▶ volet 1 : vous
- ▶ volet 2 : votre entreprise
- ▶ volet 3 : vous êtes accompagné
- ▶ volet 4 : vos établissements financiers
- ▶ volet 5 : votre situation financière
- ▶ **volet 6 : vos difficultés**
- ▶ volet 7 : validation

Télécharger

- ▶ cette page (PDF - 105 Ko)
- ▶ le tutoriel complet (PDF - 1 Mo)

Ce que veut dire...

 pour bénéficier d'une **aide contextuelle**

* à renseigner **obligatoirement**

pour **enregistrer vos informations dans un volet**

Tutoriel - Comment déposer un dossier - 7 - Validation du dossier

Le volet " Validation "

Impression et validation de votre dossier
Madame essai médiation

Afin de conserver un exemplaire de votre dossier, nous vous invitons à l'imprimer et à le conserver.

Important : une fois votre dossier de saisine du médiateur validé, il ne vous sera plus possible de le modifier.

[Imprimer votre dossier](#) [Valider votre dossier](#) [Retour](#)

Ce qu'il faut savoir

➔ une fois que vous avez **complété les 6 volets précédents**, n'oubliez pas de le valider en cliquant sur l'icone **Valider votre dossier**. Sans cela, **il ne sera pas transmis à votre Médiateur départemental du crédit**.

➔ **Attention : une fois le dossier validé, il n'est plus possible de le modifier.**

➔ L'icone **Imprimer votre dossier** vous permet de **générer un fichier** (format pdf) que vous pourrez **sauvegarder et imprimer**.

➔ **Dès que vous aurez validé votre dossier, un message** (voir ci-dessous) avec en pièce jointe votre dossier (format pdf) **vous sera envoyé à l'adresse de messagerie que vous aurez renseignée :**

De : dossier.j2.mediateurducredit.fr @ mediateur.akio-solutions.com
À : nom @ domaine.fr
Objet : <Ref...> AR SAISINE

Monsieur,

Vous avez saisi le Médiateur du Crédit pour tenter de vous aider à résoudre vos problèmes de trésorerie et de financement. Votre demande a bien été enregistrée sous la référence DMC-2016-...

Nous vous remercions de conserver précieusement ce numéro et de le rappeler lors chaque échange.

Un message électronique ainsi que votre dossier de médiation ont été adressés simultanément à votre Médiateur Départemental qui prendra contact avec vous par téléphone sous 48 heures au plus tard afin de faire le point de la situation et qualifier vos besoins.

Si ceux-ci dépassent le cadre strict de la médiation bancaire des solutions alternatives ou complémentaires vous seront proposées pour tenter de résoudre vos difficultés.

Nous vous remercions de votre démarche.


Déposer un dossier pas à pas

- ▶ *avant de commencer*
- ▶ **volet 1** : vous
- ▶ **volet 2** : votre entreprise
- ▶ **volet 3** : vous êtes accompagné
- ▶ **volet 4** : vos établissements financiers
- ▶ **volet 5** : votre situation financière
- ▶ **volet 6** : vos difficultés
- ▶ **volet 7 : validation**

Télécharger

- ▶ cette page (PDF - 127 Ko)
- ▶ le tutoriel complet (PDF - 1 Mo)

Ce que veut dire...

-  pour bénéficier d'une **aide contextuelle**
- * à renseigner **obligatoirement**
- [Passer à l'étape suivante](#) **pour enregistrer vos informations dans un volet**

[Étape précédente](#)