Moulins, le 27 avril 2020

Madame, Monsieur,

La Banque de France reste mobilisée en cette période de crise sanitaire, et vous détaille les dispositifs mis en place pour assurer la continuité des services publics à destination des entreprises et des particuliers.

Dans ce message nous vous présentons un ensemble de mesures adaptées à ce contexte inhabituel.

**Dispositifs à destination des entreprises**

Face à la crise sanitaire, la Banque de France est présente aux côtés des entreprises, des indépendants et des startups, quelle que soit la taille de leur activité.

Une série de mesures immédiates gratuites est déployée pour renseigner, orienter et apporter des solutions concrètes aux besoins des différents professionnels de Métropole et d’Outre-mer : procédures accélérées, dispositif d’accompagnement élargi, outil de diagnostic gratuit, …

**Accompagnement lors de difficultés rencontrées avec un établissement financier ou un assureur-crédit : la****médiation du crédit**

De nombreuses entreprises demandent un rééchelonnement de leur crédit bancaire, se voient dénoncer un découvert, refuser un financement, décoter par un assureur-crédit.

Ces professionnels peuvent se faire accompagner par le Médiateur du crédit de leur département, directeur de la Banque de France, afin d’identifier et résoudre les points de blocage.

Pour les demandes liées à la crise du COVID 19 une procédure accélérée est mise en place. Il convient de saisir le médiateur du crédit en écrivant à **mediation.credit.03@banque-france.fr** ou en consultant le site [**https://mediateur-credit.banque-france.fr**](https://mediateur-credit.banque-france.fr)

**Pour répondre à vos questions, un besoin de conseils : les correspondants TPE/PME**

En cette période de pandémie, tout entrepreneur qui rencontre des difficultés liées à une demande de mesures de soutien, de garanties de prêts bancaires, de report de paiement des loyers et des factures, de facilités de trésorerie, d’aides régionales, de fonds de solidarité, de règlement de conflit avec des clients ou fournisseurs, de maintien de l’emploi, de délais de paiement d’échéances sociales et fiscales…a la possibilité de solliciter les correspondants de la Banque de France.

À leur écoute, ils diagnostiquent les situations rapidement et les orientent vers les organismes professionnels ou publics les plus à même de résoudre leurs problèmes.

Pour les joindre et en savoir plus :

* un numéro vert : **0 800 08 32 08** (appel et service gratuits),
* une adresse mail : **TPME03@banque-france.f****r**
* les [**pages dédiées**](https://entreprises.banque-france.fr/page-sommaire/mon-correspondant-tpe-pme-dans-chaque-departement) de l’espace entreprises du site Banque de France.

**Startups**

Les startups confrontées à la crise et en recherche d’informations et de réponses, peuvent s’adresser aux Correspondants Startups de la Banque de France, présents dans deux succursales de la région (Lyon et Grenoble). Ces derniers sont des analystes sensibilisés aux spécificités des startups et ont pour mission de :

* développer un réseau de soutien aux startups dans les capitales French Tech.
* être référent pour la cotation des startups, notamment du NEXT 40 ou FT 120.
* accompagner et orienter les startups en s’appuyant sur une connaissance des mécanismes de financement et des principaux acteurs de l’écosystème.

Pour solliciter un correspondant Startup et trouver toutes les informations

[**https://entreprises.banque-france.fr/startup**](https://entreprises.banque-france.fr/startup)

**Un outil de diagnostic gratuit pour mieux piloter son entreprise et mieux communiquer auprès de ses partenaires : OPALE**

Pour faciliter les échanges de chaque entreprise en difficultés avec ses partenaires financiers (banquiers, assureurs crédit, fournisseurs), un rapport d’analyse financière pourra être téléchargé gratuitement et immédiatement.

Qui peut y accéder ?

Toute entreprise qui a 2 exercices comptables successifs avec des liasses fiscales au format standard et dont le secteur d’activité ou la forme juridique sont éligibles à cette analyse en ligne sur le site [**opale.banque-france.fr/#/espace-entreprise/espace-public/test-eligibilite**](https://opale.banque-france.fr/#/espace-entreprise/espace-public/test-eligibilite)

Comment obtenir le rapport ?

En se connectant sur le site internet [**opale.banque-france.fr**](https://entreprises.banque-france.fr/diagnostics-financiers/le-produit-opale) Le dirigeant peut acquérir gratuitement le rapport de son entreprise via son compte France Connect qui permettra d’accéder à ses données en toute sécurité.

Retrouver toutes les informations utiles sur le site de la Banque de France à la rubrique « Entreprises » et sur le site **[Covid19-economie.banque-france.fr](https://covid19-economie.banque-france.fr/)**

**Dispositifs à destination des particuliers**

**Accueil Physique**

La Banque de France n’accueille plus de public à ses guichets pendant la période de confinement mais reste mobilisée pour répondre à vos demandes.

Pour rappel, **en dehors de toute période de confinement la Banque de France reçoit le public sur rendez-vous**. Tout demandeur peut prendre rendez-vous en se rendant sur le site [**https://particuliers.banque-france.fr/contact/faire-une-demande-ou-prendre-un-rendez-vous-en-ligne**](https://particuliers.banque-france.fr/contact/faire-une-demande-ou-prendre-un-rendez-vous-en-ligne)ou en appelant la succursale où il souhaite se rendre.

**Accueil téléphonique**

Si vous n’êtes pas en situation de formuler votre demande en ligne, vous pouvez appeler le **03.20.91.20.20**. Si toutes les lignes sont occupées, il vous sera proposé de laisser votre numéro de téléphone afin qu’un agent de la Banque de France vous rappelle le plus rapidement possible.

**Dossiers de surendettement**

Les commissions de surendettement continuent à être tenues durant cette période de confinement.

Les dossiers de surendettement peuvent être saisis en ligne, téléchargés, imprimés puis signés. Le demandeur dispose de deux possibilités pour adresser son dossier de surendettement à la Banque de France :

1. envoyer le dossier avec les [sous-chemises](https://particuliers.banque-france.fr/sites/default/files/media/2020/03/31/1947_schemise_a3.pdf) par voie postale à l'adresse :
***BANQUE DE FRANCE Surendettement TSA 41217- 75035 Paris Cedex 01***
2. scanner ou photographier le dossier ainsi que les justificatifs et transmettre l'ensemble des documents par courriel en utilisant la messagerie du secrétariat de la commission du département de résidence du déposant **comsuren03@banque-france.fr**

Pour le département de l’Allier, il est également possible de joindre le **04.73.40.69.27**.

Pour tout contact avec le secrétariat de la commission de surendettement, prenez contact par courriel en adressant votre demande à **comsuren03@banque-france.fr**.

**Consultations des fichiers, demande de droit au compte, informations bancaires….**

La Banque de France vous invite à déposer toutes vos demandes sur son site internet :

[**https://accueil.banque-france.fr**](https://accueil.banque-france.fr)

ou les adresser par courrier à la succursale la plus proche de votre domicile.

Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

Retrouver toutes les informations utiles sur le site de la Banque de France à la rubrique « Particuliers/surendettement » [**https://particuliers.banque-france.fr**](https://particuliers.banque-france.fr/)

**Le fiduciaire – circulation de la monnaie**

La Banque de France rappelle que les billets ont valeur légale et ne doivent pas être refusés comme moyen de paiement par les commerçants. La circulation des billets ne présente pas de risque particulier de propagation du COVID 19.

Les agents de la Banque de France restent mobilisés pour vous accompagner tout au long de cette période de crise sanitaire majeure.

Nous nous félicitons de la qualité des relations que vous voulez bien entretenir avec notre institution, tout particulièrement dans ces conditions difficiles pour tous, et vous saurions gré de diffuser ce récapitulatif de services dans votre entourage professionnel, à votre convenance.

Vous en remerciant d’avance, je vous prie d’agréer, qualité du destinataire, l’assurance de mes sentiments les meilleurs.

Flavienne CHADELAUD

Directrice Départementale de l’Allier

|  |
| --- |
| **Annexe - Vos contacts en bref****Entreprises****Médiation du crédit**Mediation.credit.03@banque-france.fr   <https://mediateur-credit.banque-france.fr> pour toute autre demande**Entrepreneurs et indépendants**Numéro vert : 0 800 08 32 08 (appel et service gratuits),Adresse mail : TPME03@banque-france.fr les [pages dédiées](https://entreprises.banque-france.fr/page-sommaire/mon-correspondant-tpe-pme-dans-chaque-departement) de l’espace entreprises du site Banque de France **Startups**<https://entreprises.banque-france.fr/startup>**OPALE**[opale.banque-france.fr/#/espace-entreprise/espace-public/test-eligibilite](https://opale.banque-france.fr/#/espace-entreprise/espace-public/test-eligibilite) pour le test d’éligibilité[opale.banque-france.fr](https://entreprises.banque-france.fr/diagnostics-financiers/le-produit-opale) pour obtenir un rapport**Informations spéciales COVID**[Covid19-economie.banque-france.fr](https://covid19-economie.banque-france.fr/)**Particuliers****Dépôt d’une demande d’information bancaire** et **prise de rendez-vous** dès la fin du confinement <https://particuliers.banque-france.fr/contact/faire-une-demande-ou-prendre-un-rendez-vous-en-ligne> **Informations téléphoniques**03.20.91.20.20pour des informations d’ordre général**Envoi d’un dossier de surendettement ou document complémentaire** (au dossier en cours de traitement)BANQUE DE FRANCE Surendettement TSA 41217- 75035 Paris Cedex 01comsuren03@banque-france.fr (XX correspond au numéro de département de votre résidence) |