LE MÉDIATEUR NATIONAL DU CRÉDIT EN GUADELOUPE DU 23 AU 25 JUIN 2025

Frédéric VISNOVSKY
Médiateur national du crédit aux entreprises
Président de l'Observatoire du financement des entreprises

BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME

Le Médiateur national du crédit en Guadeloupe du 23 au 25 juin 2025

Le support reprend les éléments des différentes présentations

23 juin : Préfet, DRFIP et SGAR

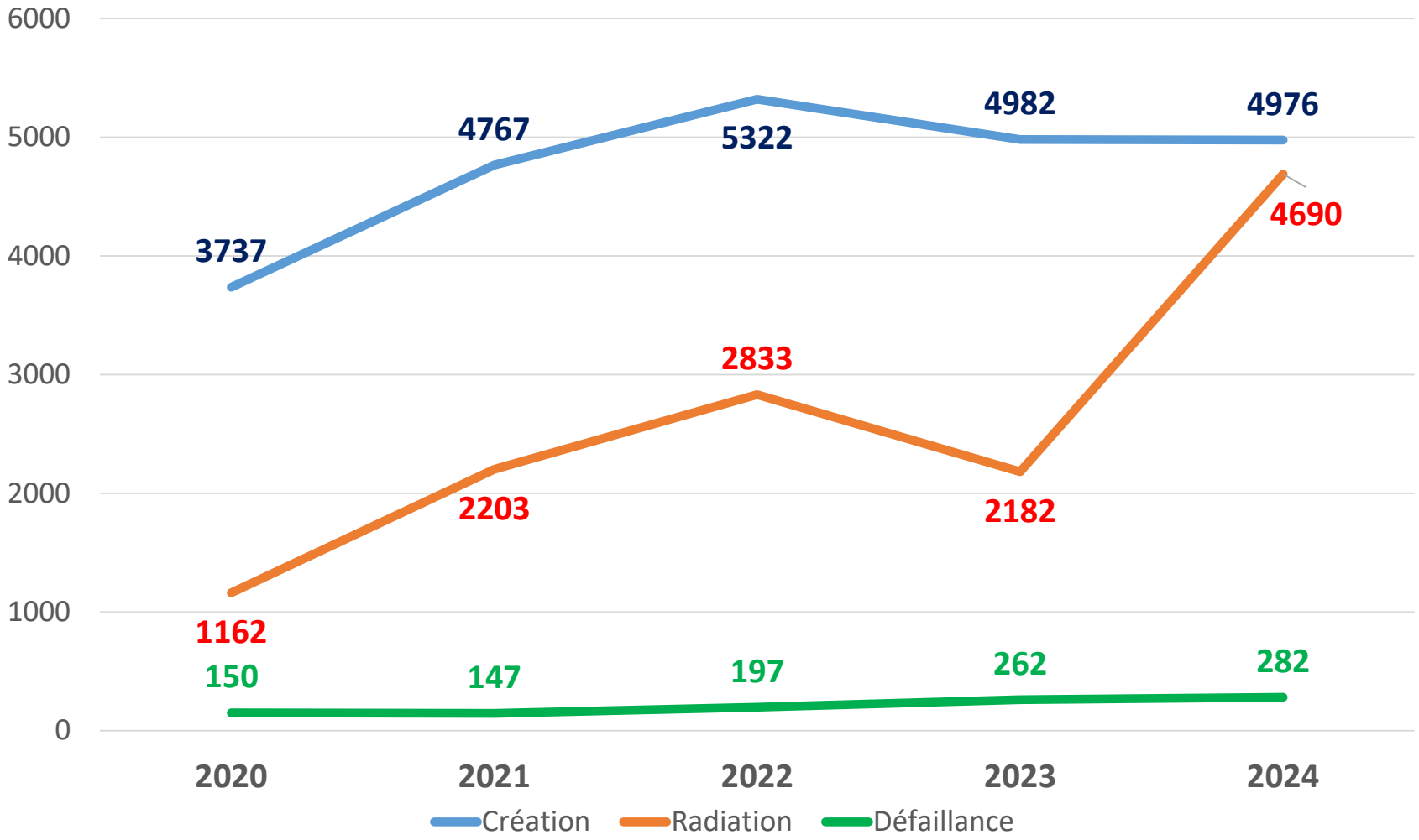
24 juin : banques, CCI, experts-comptables, comité consultatif d'agence

25 juin : Agence IEDOM, Réseaux d'entrepreneurs, réseaux d'accompagnement

1

UN ÉCLAIRAGE SUR LA DYNAMIQUE ENTREPRENEURIALE EN GUADELOUPE

UN ÉCLAIRAGE SUR LA DYNAMIQUE ENTREPRENEURIALE EN GUADELOUPE (1/2)



Source : Conseil National des Greffiers des Tribunaux de Commerce

BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME

UN ÉCLAIRAGE SUR LA DYNAMIQUE ENTREPRENEURIALE EN GUADELOUPE (2/2)

Historique de la répartition des immatriculations par secteur d'activité dans le département

Unité : part en % du total

	2021	2022	2023	2024
Conseils et services aux entreprises	21,8%	22,6%	22,2%	24,3%
Commerce	18,9%	16,6%	17,1%	16,7%
Hébergement et restauration	10,4%	10,9%	12,2%	11,6%
Activités immobilières	15,9%	13,7%	16,9%	11,2%

Historique de la répartition des radiations par secteur d'activité dans le département

Unité : part en % du total

	2021	2022	2023	2024
Commerce	29,7%	24,0%	24,1%	25,1%
Conseils et services aux entreprises	16,7%	16,9%	11,9%	19,1%
Hébergement et restauration	17,1%	11,3%	12,4%	11,9%
Construction	8,0%	7,8%	7,1%	10,6%

Historique de la répartition des ouvertures de procédures collectives par secteur d'activité dans le département

Unité : part en % du total

	2021	2022	2023	2024
Commerce	27,9%	21,8%	21,0%	23,8%
Construction	19,7%	19,8%	21,0%	19,1%
Conseils et services aux entreprises	12,9%	16,8%	16,0%	14,9%
Industries manufacturières et extractives	12,2%	15,2%	13,7%	13,8%
Hébergement et restauration	10,2%	11,7%	7,6%	12,1%

Source : Conseil National des Greffiers des Tribunaux de Commerce

2

LA MÉDIATION DU CRÉDIT POUR TRAITER LES BLOCAGES SUR LE CRÉDIT BANCAIRE

1. L'IEDOM au service des entreprises

L'IEDOM en Guadeloupe accompagne les entrepreneurs en offrant des services et conseils gratuits pour faciliter votre quotidien de dirigeant. L'Institut vous propose différents services :

- la cotation des entreprises ;
- l'accompagnement personnalisé ;
- le diagnostic financier ;
- les données sectorielles ;
- la médiation du crédit.

Un accueil sur rendez-vous uniquement :

- pour un accompagnement via le correspondant TPE-PME : Tél. : 05 90 93 74 00
  Email : tpe971@iedom.fr
- pour la médiation du crédit aux entreprises : Tél : 05 90 93 74 42
  Email : mediation.credit971@iedom.fr

2. Des différends avec sa banque : cela peut concerner toutes les entreprises

Quels différends ?	Une solution
Dénonciation d'un découvert ou d'une ligne de financement	**La médiation du crédit**
Refus de crédit (trésorerie, équipement, crédit-bail…)	**Gratuit**
Absence de réponse suite à une demande de crédit	**Confidentiel**
Refus d'échelonnement ou de restructuration d'une dette	
Refus ou non renouvellement de caution ou de garantie	

BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME

3. Un accord de place qui comporte des engagements

- **Une mission fondée sur un accord de place signé par :** le ministère de l'économie et des finances, la Banque de France, l'IEDOM, la Fédération bancaire française et l'Association française des sociétés financières

- **Accord prorogé** le 4 décembre 2024 jusqu'au 31 décembre 2025 avec un renouvellement par **tacite reconduction**

Engagements des banques	Engagements des médiateurs
➢ En cas de refus ou dénonciation de financement ou de garantie, informer l'entreprise de la possibilité de recourir au médiateur du crédit ➢ Participer de bonne foi au processus de médiation	➢ Fonder ses recommandations sur une analyse technique individuelle de chaque entreprise ➢ Ne jamais demander aux partenaires financiers des interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal

4. La Médiation du crédit : une procédure en 4 étapes

Un processus en plusieurs étapes :

1. La validation d'un dossier de médiation sur le site du Médiateur du crédit https://mediateur-credit.banque-france.fr enclenche la procédure.

2. Dans les 48 h, le Médiateur départemental contacte l'entreprise et accepte ou non son dossier, en fonction de son éligibilité.

3. Le Médiateur départemental informe immédiatement les établissements financiers de l'ouverture d'une médiation et leur accorde un délai de cinq jours ouvrés pour revoir leur position.

4. À l'issue de ce délai, si ses difficultés perdurent, le Médiateur départemental identifie et résout les points de blocage. Si besoin, il réunit l'ensemble des partenaires financiers de l'entreprise.

5. La Médiation du crédit : pour bénéficier d'une restructuration du PGE

PGE de moins de 50 000 euros

Saisir directement la médiation du crédit

PGE de plus de 50 000 euros

Saisir au préalable le Conseiller départemental aux entreprises en difficulté

Pour bénéficier de :

1 – Un étalement supplémentaire de 2 à 4 ans du PGE
2 – Une possibilité de différé en capital de 6 mois du PGE
3 – Une absence de prime de garantie sur la durée supplémentaire
4 – Un étalement des autres crédits bancaires
5 – Une formalisation des accords de financements à court terme

6. Un modèle constat d'accord permettant de justifier le maintien de la garantie de l'Etat

Un constat d'accord type non modifiable

- Une annexe de l'accord de Place
  - Atteste que le contenu de l'accord respecte les conditions prévues
  - Permet à la banque de se prévaloir de la prolongation de la garantie sur l'échéancier de PGE qui est étalé
- Document qui précise uniquement :
  - Le montant du PGE à restructurer
  - Les types de crédit et les encours ainsi que l'identité du(des) créancier(s) bancaire(s) concerné(s) et de leur représentant habilité
  - Les modalités de restructuration du PGE et des autres crédits bancaires
  - Les lignes de trésorerie accordées à durée indéterminée maintenues

Ce qu'il ne contient pas

- Ne vaut pas avenant au contrat de PGE et autres crédits bancaires
- Subordonné à la signature desdits avenants
- Les éventuelles garanties (assurance-emprunteur, cautionnement…) des crédits-restructurés
- Le taux d'intérêt applicable aux crédits restructurés
- Même si ces éléments n'entrent pas dans le champ de la médiation, il est important que l'entreprise en soit informée avant la finalisation du constat d'accord

7. Le remboursement des PGE se poursuit

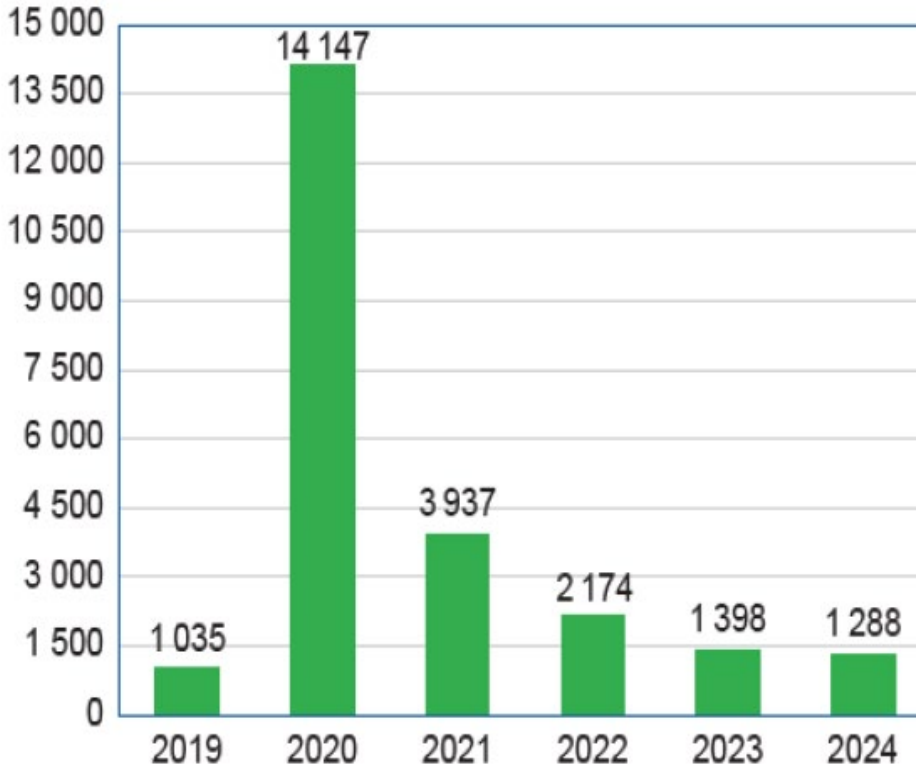
	Octroi		A rembourser		Appels en garantie	
	Guadeloupe	France	Guadeloupe	France	Guadeloupe	France
GE	0,05 %	11,2 %	-	7,4 %	-	0,49 %
ETI	0,09 %	14,0 %	11,4 %	23,4 %	26,7 %	2,96 %
PME	47,9 %	46,6 %	26,1 %	23,6 %	1,3 %	3,32 %
TPE	37,4 %	27,4 %	28,2 %	23,1 %	4,2 %	5,74 %
Total	**0,74 Mrd**	**145,1 Mrds**	**24,2 %**	**21,7 %**	**4,6 %**	**3,61 %**

Hors divers

Source : Banque de France – données BPI – 31 mars 2025

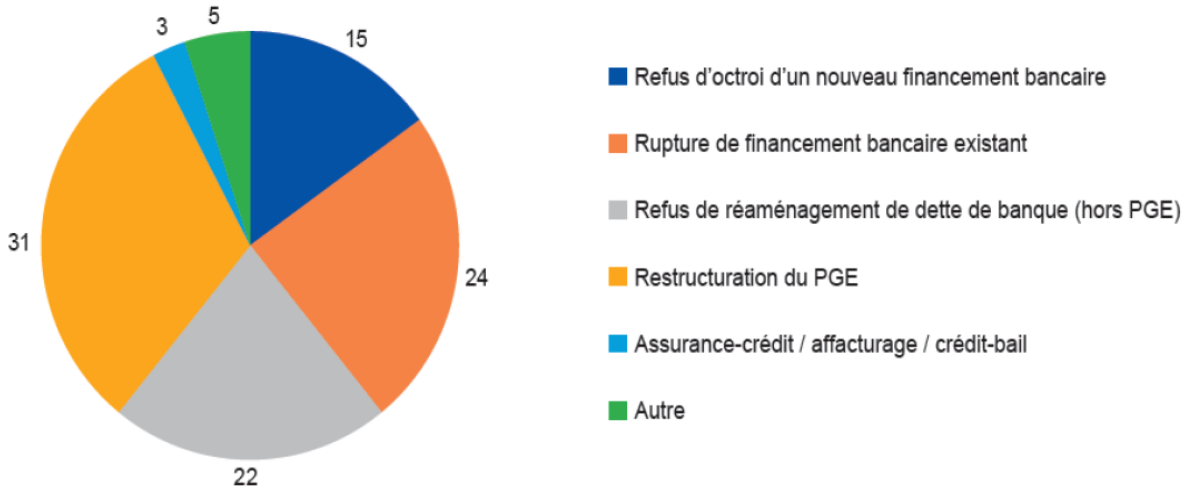
8. La médiation du crédit est faiblement sollicitée

Nombre de dossiers éligibles



Répartition des problématiques rencontrées dans les dossiers éligibles – 2024

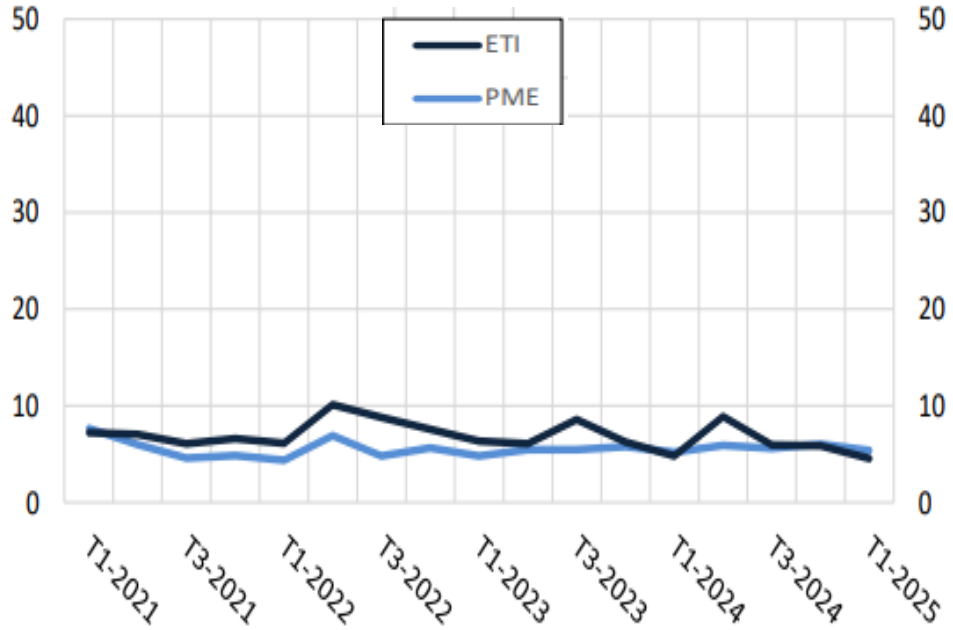
(en pourcentage)



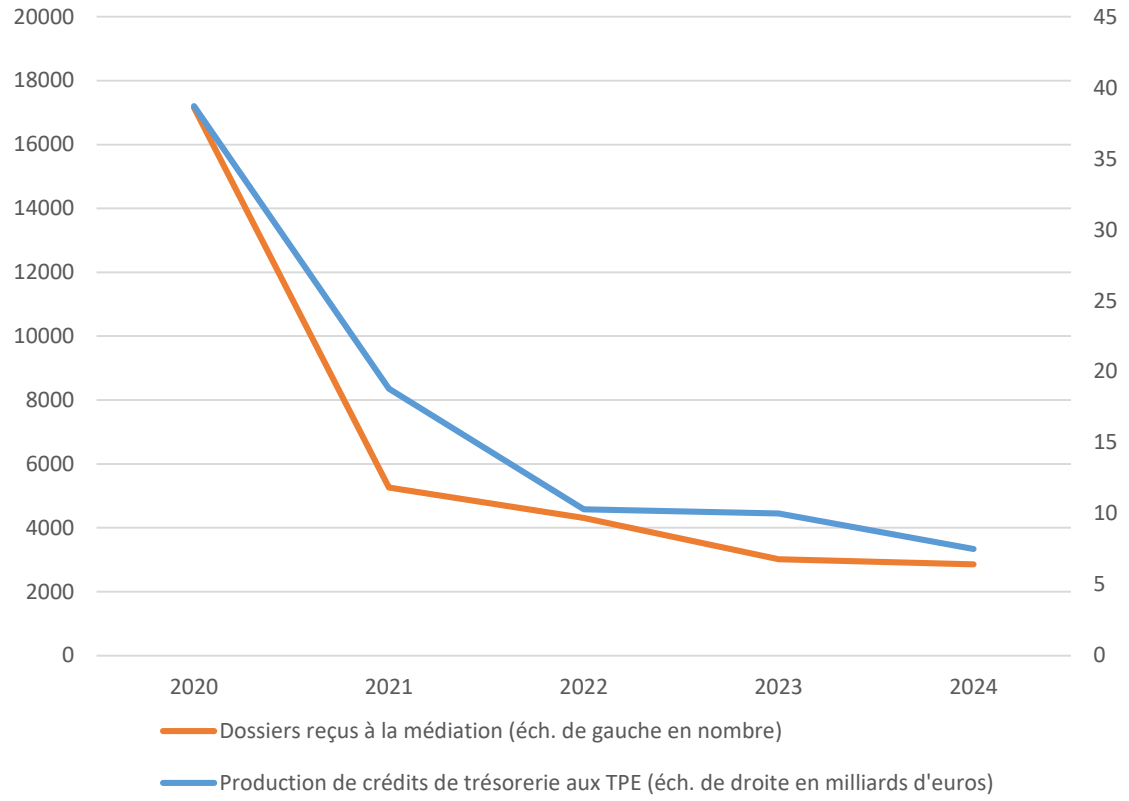
Dossiers éligibles en Guadeloupe		
2022	**2023**	**2024**
9	5	6

9. Une sollicitation de la médiation très liée à la production de crédits aux TPE

La demande de crédits de trésorerie reste faible



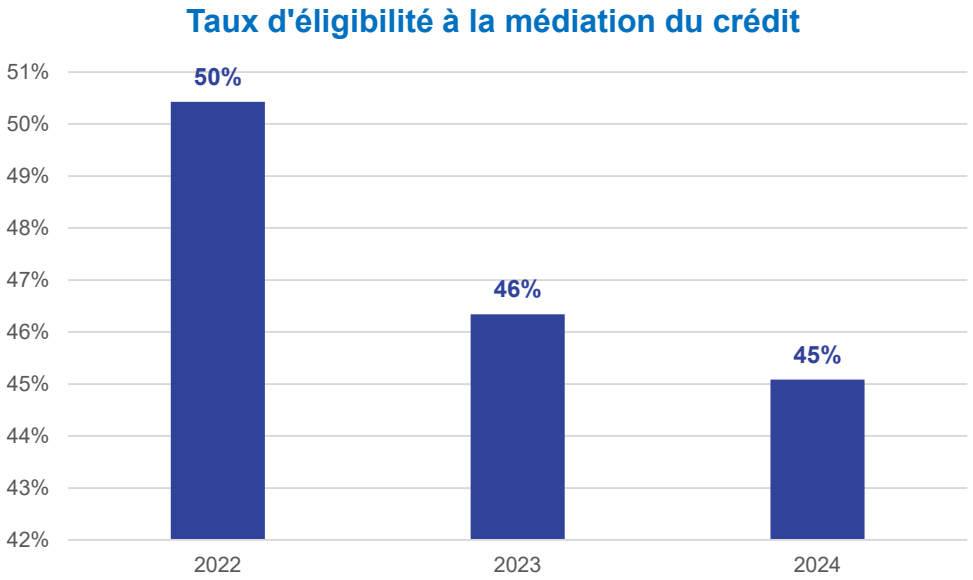
Évolution dossiers reçus en médiation et production de crédits de trésorerie aux TPE

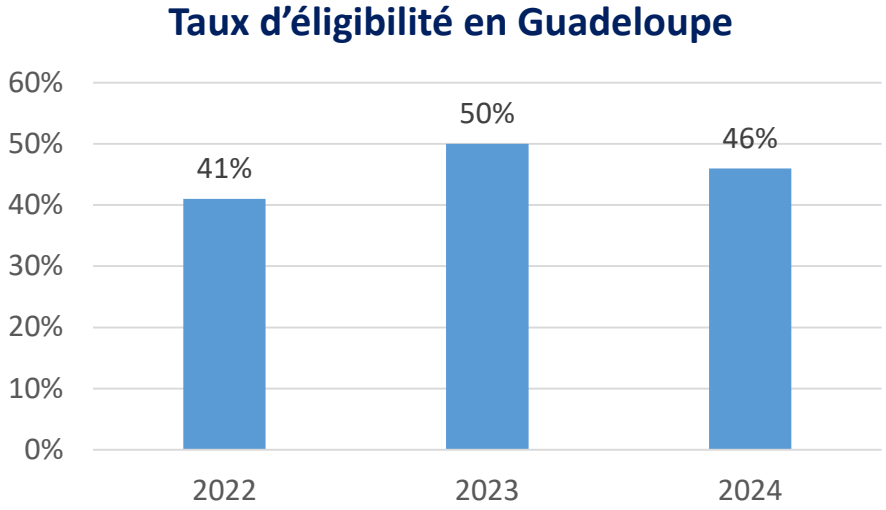


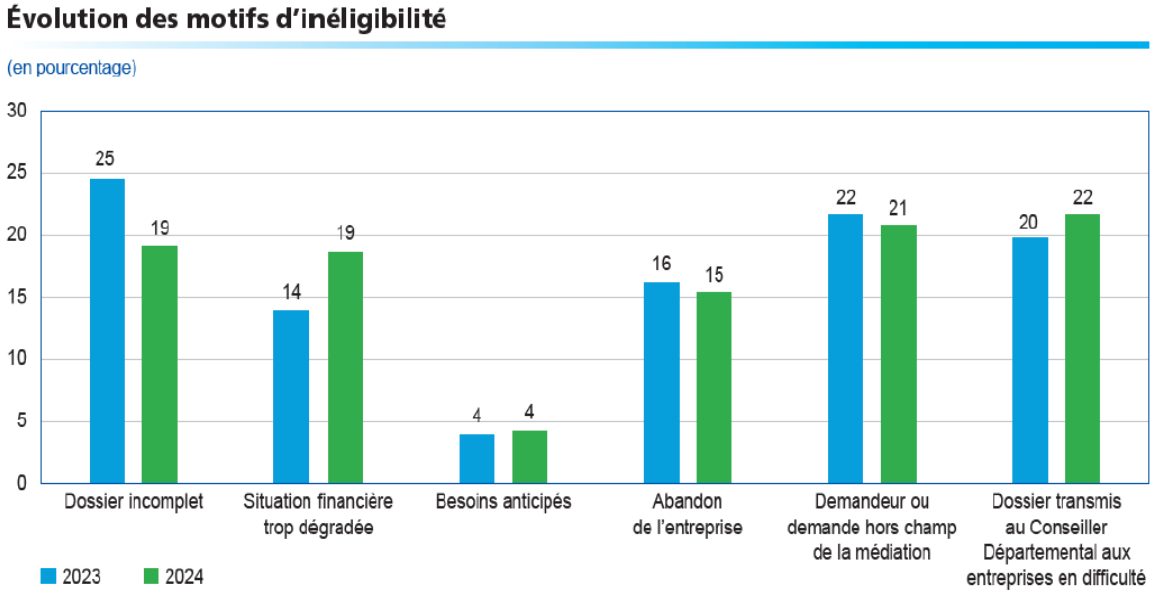
15

BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME

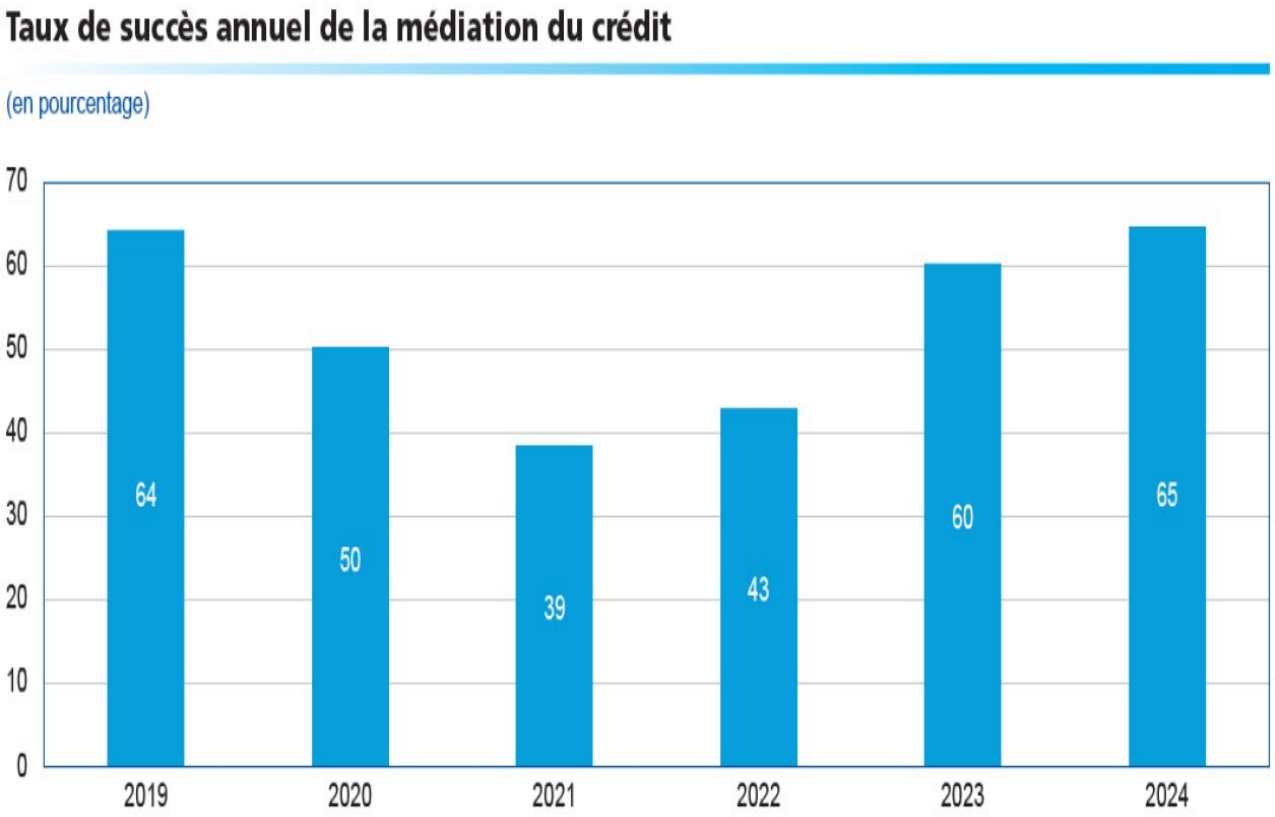
10. Un dispositif souvent sollicité trop tard

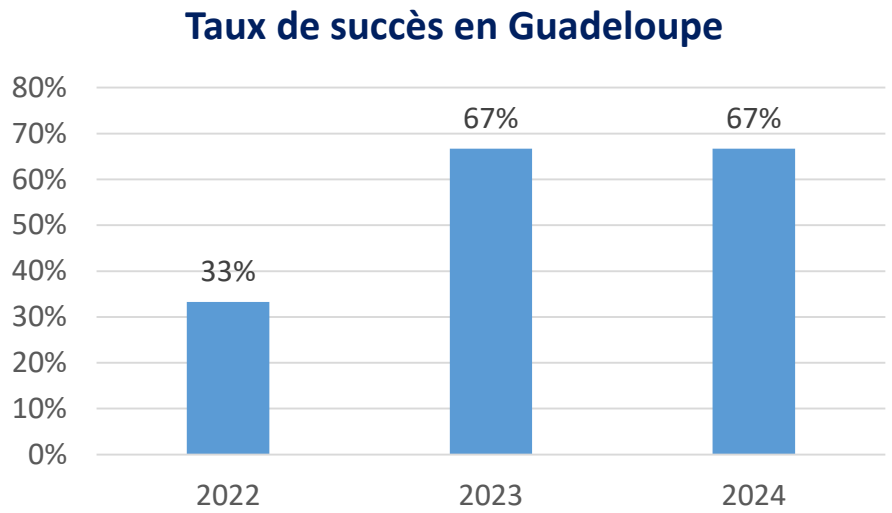






11. Un dispositif efficace si il est sollicité assez tôt





17

3

LA MISSION SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES

Une mission confiée au médiateur des entreprises et au médiateur du crédit

Trois objectifs

Analyser

- **Établir un diagnostic de la situation économique et financière des TPE - PME**

Faire connaitre

- **Faire mieux connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien aux entreprises en difficulté**

Écouter

- **Appréhender les opportunités et les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de ces dispositifs**

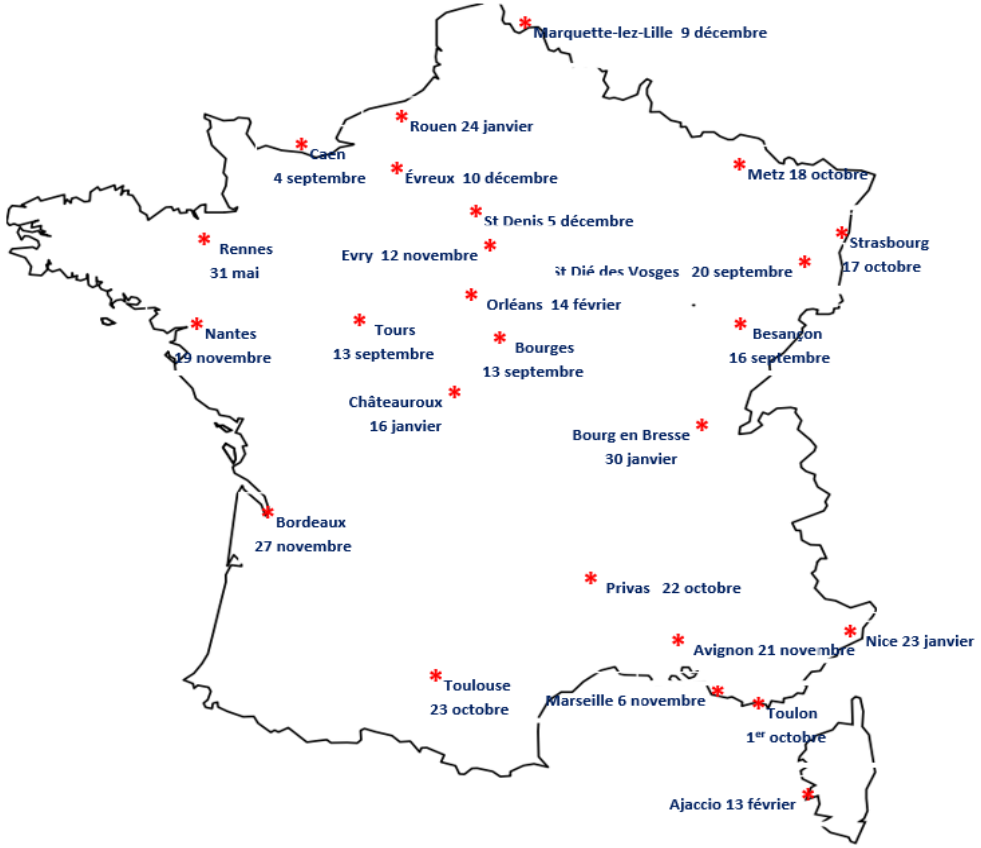
Faire connaitre

- **Faire mieux connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien aux entreprises en difficulté**

1 - Une série de 25 réunions déjà tenues dans les régions de métropole

Sollicitation des préfectures – DREETS – CRP puis élargissement avec des réunions aux **formats variés** pour échanger avec les entreprises :

- Comité départemental d'accompagnement et de soutien des entreprises en difficulté
- Chambre de commerce et d'industrie
- Union patronale
- 60 000 rebonds
- Banque de France



BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME

Faire connaitre

- **Faire mieux connaître les dispositifs existants de détection précoce et de soutien aux entreprises en difficulté**

2 - Un document mis à disposition : la Boîte à outils du dirigeant

VOUS ÊTES
UNE ENTREPRISE
EN CRÉATION,
EN DÉVELOPPEMENT
OU EN CROISSANCE.

03 ANTICIPATION
Dialoguez avec vos partenaires
05 Dotez-vous des outils indispensables à la gestion de votre entreprise

07 ACCOMPAGNEMENT
N'hésitez pas à vous faire accompagner
010 Osez le règlement amiable des différends

012 PRÉVENTION
Utilisez les outils de diagnostic
014 Ouvrez les portes de la prévention de vos difficultés

3. La mission et ses suites
Enseignements / constats (1/2)

1. Des TPE-PME résilientes face aux crises, qui se sont adaptées dans un environnement toujours plus tendus mais **une trésorerie fragilisée par les mauvais comportements de paie**ment

2. Une approche des entreprises en difficulté trop souvent présentée **sous l'angle des seules défaillances**, sans prendre en compte toutes les dimensions des difficultés (arrêts d'activité, fragilités financières)

3. Des chefs d'entreprise (sans permis d'entreprendre) avec des **insuffisances de formation en gestion**

4. Des acteurs de l'accompagnement très mobilisés mais un **écosystème éclaté**, facteur d'une détection lacunaire et un parcours usager complexe

3. La mission et ses suites
Enseignements / constats (2/2)

5. Des dispositifs conçus quasi exclusivement dans une **approche à l'initiative des chefs d'entreprise** alors qu'ils peuvent être dans le déni face à des difficultés et ignorent trop souvent les nombreux dispositifs mis à leur disposition pour les aider

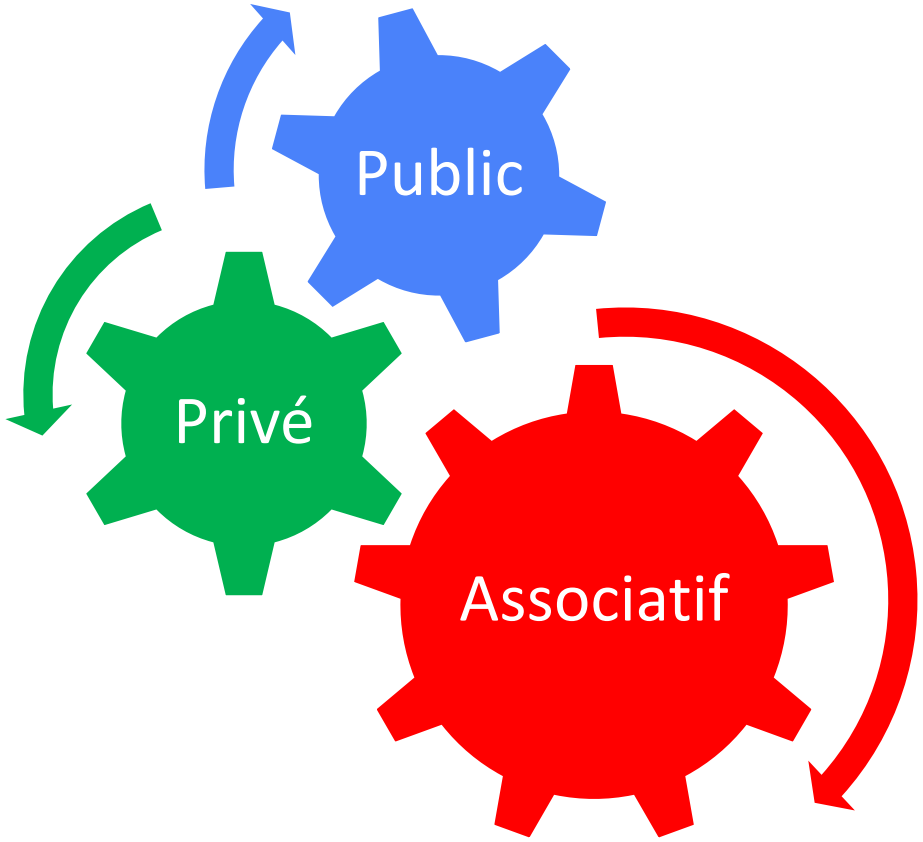
6. Les experts-comptables sont un partenaire privilégié mais ils font face à un **exercice illégal important**, une attention parfois moindre portée aux plus petites entreprises et des problèmes pour percevoir des honoraires de conseils quand les TPE-PME commencent à éprouver des difficultés

7. Les banques sont le partenaire financier avec lequel une relation de confiance doit être établie mais elles ne sont **pas toujours totalement trans**parentes vis-à-vis de l'entreprise, par exemple quand elles font des déclarations de défaut à la Banque de France

8. Le déni ou la honte de se trouver en situation d'échec entraînent souvent une **saisine trop tardive** des différents acteurs, publics ou privés, qui pourraient aider le chef d'entreprise

4. Les recommandations : 2 axes prioritaires (1/2)

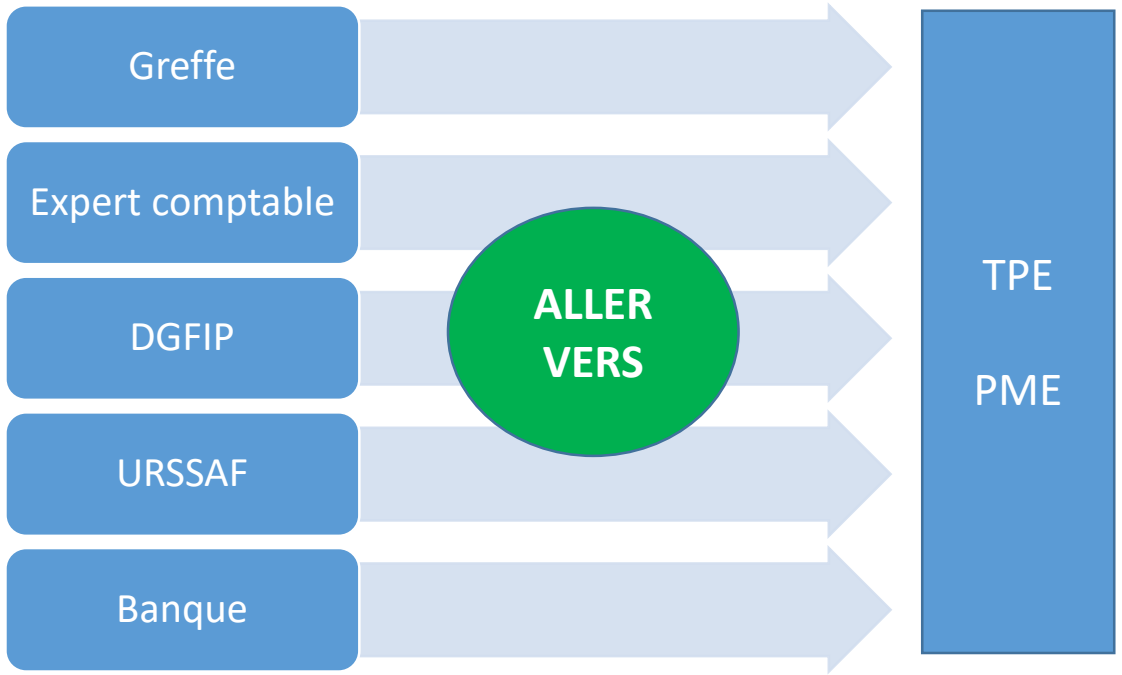
1 Renforcer l'animation régionale/départementale



- Recommandation n° 6 : les comités départementaux d'accompagnement et de soutien des entreprises en difficulté comme facteur de mobilisation de l'écosystème
- Recommandation n° 8 : articuler les différents acteurs avec des actions coordonnées pour une meilleure orientation des entreprises et un « parcours usager » plus fluide
- Recommandation n° 9 : une « Charte de confiance » entre les représentants des chefs d'entreprise et les différents acteurs pour conforter le rôle des pairs

4. Les recommandations : 2 axes prioritaires (2/2)

2 Faire évoluer la logique d'accompagnement



- Recommandation n° 11 : démarches systématiques d'information sur les formations, les outils de pilotage, sur les dispositifs d'accompagnement lors de tout incident ou recours aux mesures d'aide
- Recommandation n° 13 : renforcer le rôle préventif de l'expert-comptable
- Recommandation n° 15 : renforcer le rôle préventif du banquier

5. Les autres recommandations (1/4)

3 - Clarifier la distinction entre les entreprises en procédure collective de redressement ou de liquidation judiciaire et celles rencontrant des difficultés

Recommandation n° 1

Développer les analyses et la communication relatives aux dispositifs préventifs mis en œuvre au profit des entreprises en difficulté

4 – Renforcer la protection des TPE-PME contre les mauvais comportements de paiement

Recommandation n° 2

Envisager de modifier le régime des sanctions pour retards de paiement, en évaluant l'impact d'une amende fondée sur le pourcentage du chiffre d'affaires des entreprises

5. Les autres recommandations (2/4)

5 - Développer la formation et l'information des chefs d'entreprise à la gestion et au traitement des aléas de l'entreprise

Recommandation n° 3

Inciter les chefs d'entreprise à se former, au moment de la création ou de la reprise d'entreprise, en leur permettant d'obtenir l'Aide à la création et à la reprise d'entreprise (ACRE) sous condition de formation

Recommandation n° 4

Sensibiliser à l'usage des outils comptables de base (tableaux de bord, plan prévisionnel de trésorerie, ratios, etc.) en fonction de la taille de l'entreprise

Recommandation n° 5

Valoriser les outils de diagnostic et d'autodiagnostic, accessibles en ligne, permettant d'anticiper d'éventuelles difficultés et de se faire aider le plus en amont possible

5. Les autres recommandations (3/4)

6 - Mieux faire connaître les dispositifs d'accompagnement des entreprises

Recommandation n° 7

Mettre en avant l'éventail des dispositifs offerts aux chefs d'entreprise pour les accompagner dans la gestion de leur entreprise (par exemple, la réduction des délais de paiement) et les informer de l'existence des acteurs et outils d'accompagnement des entreprises en difficulté, notamment en communiquant autour de la « boîte à outils » du dirigeant

Recommandation n° 10

Développer une communication adaptée sur l'écosystème mis à la disposition des entreprises au moyen de témoignages (écrits ou filmés) de pairs ayant bénéficié de ces accompagnements

5. Les autres recommandations (4/4)

7 – Renforcer le rôle central de l'expert-comptable

Recommandation n° 12

Sensibiliser les partenaires et acteurs de l'accompagnement des entreprises sur l'exercice illégal d'expert-comptable

Recommandation n° 14

Examiner les modalités de création, de financement et de gestion d'un fonds pour intervenir au profit des TPE-PME (selon des critères à définir) qui n'ont pas les ressources suffisantes pour payer des prestations de conseils des experts comptables

8 - Renforcer le soutien psychologique des chefs d'entreprise et favoriser le rebond

Recommandation n° 16

Examiner les modalités de mises en œuvre des recommandations du rapport BOURBOULOUX, notamment sur la réforme du livre VI du code de commerce

4

RENFORCER LE RÔLE PRÉVENTIF DE L'EXPERT-COMPTABLE ET DU BANQUIER

1. Renforcer le rôle central de l'expert-comptable (1/2)

L'expert-comptable est l'interlocuteur privilégié des porteurs de projet et dirigeants d'entreprises pour la réalisation des états financiers, mais aussi pour les accompagner / conseiller.

Des limites :

- L'existence d'un exercice illégal de la profession, qui pourrait être significatif.
- Une attention parfois moindre portée aux plus petites entreprises, en raison de contacts moins fréquents et d'une disponibilité moindre des TPE.
- Les délais à obtenir les informations permettant d'établir les états financiers.
- L'incapacité des TPE-PME qui commencent à avoir des difficultés à payer des suppléments d'honoraires pour des prestations de conseils.

1. Renforcer le rôle central de l'expert-comptable (2/2)

Trois recommandations

- Sensibiliser les partenaires et acteurs de l'accompagnement des entreprises sur l'exercice illégal d'expert-comptable.

- Sans aller vers l'instauration d'un devoir d'alerte, faire en sorte que l'expert-comptable informe systématiquement les chefs d'entreprise des dispositifs existants à l'ouverture de la relation (accompagnement, formations, outils de pilotage, …) et lors de toute difficulté (retard dans la transmission des informations pour établir les états financiers, situation dégradée, …).

- Examiner les modalités de création, de financement et de gestion d'un fonds pour intervenir au profit des TPE-PME (selon des critères à définir) qui n'ont pas les ressources suffisantes pour payer des prestations de conseils des experts comptables.

2. Renforcer le rôle préventif du banquier (1/2)

Le banquier est le partenaire financier avec lequel une relation de confiance doit être établie, notamment par un dialogue régulier et le plus en amont possible avec le conseiller.

L'attente du banquier est d'avoir une transparence du chef d'entreprise, facteur clé de la confiance.

A l'inverse, il est important que le banquier tienne un discours de vérité sur l'évaluation qu'il fait de la situation de l'entreprise

Obligations des banques

Communication de la notation interne

Fournir aux entreprises leur notation et une explication, lorsqu'elles en font la demande

Déclaration des défauts à la Banque de France

Déclarer les défauts des entreprises à la Banque de France

- soit en cas d'impayé de la part de l'entreprise
- soit parce que la banque estime qu'il existe un risque de non remboursement

Aucune obligation d'informer les entreprises

2. Renforcer le rôle préventif du banquier (2/2)

Quelle est la situation en matière de déclaration de défaut ?

- Près de 50 % des déclarations de défaut à la Banque de France sont faites sur le critère de « risque de non remboursement »
- Ce fichage n'est pas obligatoirement connu de l'entreprise (à l'inverse du fichage pour les particuliers) mais il peut l'être pour les entreprises qui ont une cotation Banque de France

La prévention des difficultés serait renforcée si un dialogue approfondi était prévu lorsque cette déclaration de défaut est effectuée puisqu'elle constitue un facteur avancé de risque de difficultés

Quelle recommandation ?

Prévoir une obligation d'information du chef de l'entreprise lorsqu'une déclaration de défaut est faite à la Banque de France, se traduisant par un **dialogue renforcé** avec sa banque sur l'analyse de la situation de l'entreprise

Suites données : inscription dans la charte FBF/Banque de France sur la déclaration de défaut

Dans le cas de difficultés de l'entreprise observées par les banques, notamment si celles-ci conduisent à une déclaration de défaut, les établissements s'assurent que des interactions avec l'emprunteur sur ces difficultés ont lieu si possible en amont de la déclaration de défaut à la Banque de France ou dans les meilleurs délais après qu'elle a été faite

5

QUELLE MISE EN ŒUVRE LES RECOMMANDATIONS À LA SUITE DE LA REMISE DU RAPPORT LE 23 AVRIL 2025

Les actions engagées

Le médiateur des entreprises et le médiateur national du crédit ont été chargés de coordonner les travaux dans deux domaines :

1 – Préparer un document qui matérialiserait les engagements des principaux acteurs de proximité des TPE-PME afin d'assurer l'information systématique des entreprises :

- sur l'importance i) des actions de prévention et de détection précoce, et ii) de l'accompagnement des entreprises, et plus particulièrement encore, de l'existence de formations et de la nécessité de disposer d'outils de pilotage (notamment un prévisionnel de trésorerie)
- et sur les dispositifs d'accompagnement, proposés par les différents acteurs, lors de tout « incident » (retard ou non dépôt des comptes, impayé bancaire, fiscal, social, honoraires...) ou recours aux mesures d'aides.

2 – Lancer des exercices pilotes dans quelques départements pour examiner les moyens de renforcer l'articulation et les synergies entre les différents acteurs de l'accompagnement, notamment en associant plus largement la sphère privée et associative.