



le médiateur DES ENTREPRISES



RENFORCER LA CONFIANCE ENTRE LES ACTEURS ECONOMIQUES



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

L'ÉDITORIAL DE PIERRE PELOUZET, MÉDIATEUR DES ENTREPRISES



Depuis 2010, le Médiateur des entreprises a aidé, accompagné, conseillé ou soutenu plus de 20 000 acteurs économiques. De la plus petite entreprise au plus grand groupe, de la commune au ministère, nous avons pendant ces presque 10 années, travaillé avec tous les acteurs économiques avec la seule volonté de renforcer la confiance. Cette confiance tellement importante pour la compétitivité de l'économie française.

Nous élargissons chaque année nos missions pour pouvoir explorer de nouveaux terrains de développement pour les entreprises. Ce sont quatre piliers que nous avons positionnés pour poser les bases de notre action : Humaniser pour renforcer les liens entre les acteurs économiques, Accompagner les transformations pour un développement en confiance, Encourager un engagement dans des relations plus responsables et Eclairer pour informer et inciter tous les acteurs économiques à rejoindre le mouvement.

Notre mission de médiation continue de progresser. De plus en plus d'acteurs économiques s'adressent à nous en cas de litige. Ceux-ci peuvent d'ailleurs exister dans tous les domaines et minent la confiance. Le législateur m'a donc demandé d'expérimenter la médiation étendue à tous les différends entre entreprises et administrations. Qu'un chef d'entreprise puisse comprendre une décision, qu'il puisse parler à quelqu'un, c'est une relation plus humanisée et c'est la clé d'un retour de la confiance. C'est enfin l'opportunité pour nous de promouvoir l'utilisation du droit à l'erreur.

En parallèle nous continuons à encourager des relations plus équilibrées entre clients et fournisseurs. Améliorer en amont les pratiques doit permettre de réduire les possibilités de litige. C'est un accompagnement de chaque instant et je remercie toutes celles et ceux qui s'engagent dans ce mouvement à nos côtés. Dans cet esprit pionnier, nous explorons toutes les options envisageables pour aider les entreprises à se développer. J'ai d'ailleurs été missionné par les Ministres de l'Economie et des Finances et de l'Action et des Comptes Publics pour faire connaître et encourager les acteurs publics comme privés à utiliser le dispositif d' «affacturage inversé collaboratif», véritable outil de développement économique pour les TPE/PME.

Les entreprises innovantes aussi ont besoin de confiance pour se développer. Nous décelons chaque jour de nouvelles problématiques auxquelles elles font face et nous co-construisons des outils pour y remédier. Le référencement des cabinets conseil en CIR-CII* leur permet d'éviter certains pièges. Mais qu'en est-il de leurs locaux ? Les règles immobilières pour les start-ups ne sont pas adaptées à leur mode de croissance, nous avons donc été missionnés par le Secrétaire d'Etat en charge du numérique pour proposer des solutions opérationnelles et leur permettre de se développer sereinement.

Renforcer la confiance entre les acteurs économiques : notre objectif est ambitieux et pour cette raison, le Médiateur des entreprises explore, teste et découvre de nouveaux outils, de nouvelles façons d'aider toutes les entreprises à se développer ensemble. C'est tout cela que nous vous invitons à découvrir ou re-découvrir dans les pages qui suivent.

Pierre Pelouzet



20 000

Depuis 2010, le Médiateur des entreprises a accompagné plus de 20 000 acteurs économiques : médiations individuelles, collectives ou de filières, signatures de la charte RFR, accès au label RFAR, sollicitations...

*CIR-CII : Crédit Impôt Recherche - Crédit Impôt Innovation

3 QUESTIONS À NICOLAS MOHR, DIRECTEUR GÉNÉRAL



Quel est le rôle du Médiateur des entreprises et en quoi consiste votre action de médiation ?

Le Médiateur des entreprises est un rouage clé dans les mécanismes économiques et financiers permettant d'améliorer le dialogue et de recréer la confiance entre les acteurs économiques. A ce titre, c'est un élément essentiel au bon fonctionnement de notre écosystème. Notre action de médiation consiste à réunir les conditions nécessaires pour faire émerger des solutions opérationnelles et pertinentes, pas de les apporter. La solution est librement coconstruite par les seules parties intéressées. Ainsi, nous les associons pleinement dans la résolution de leurs différends.

Pour accomplir cette mission, nous nous appuyons sur un réseau de 60 médiateurs exerçant sur l'ensemble de territoire, au plus près des besoins des entreprises. Enfin, nos modes d'actions reposent sur 6 principes fondateurs : la neutralité, la confidentialité, l'indépendance, l'impartialité, la loyauté et la gratuité.

Quels sont les enjeux de la médiation dans le monde économique actuel ?

La médiation apparaît particulièrement adaptée au monde économique actuel. Elle permet de dénouer les blocages qui peuvent miner les relations d'affaires. Le différentiel de taille notamment, entre deux acteurs économiques, peut potentiellement créer un rapport de forces. La médiation, c'est un enjeu autant humain qu'économique. Les conflits peuvent en effet malmener un climat et un avenir économique. Anticiper ces situations, c'est renforcer le lien économique et humain pour un développement en confiance.

Notre rôle consiste à créer ce climat de confiance, propice au dialogue. Nous aidons les parties à comprendre leurs positions et leurs intérêts respectifs dans le différend qui les oppose. Par le dialogue, on peut sortir d'une situation où la loi du silence peut prévaloir, les acteurs hésitant à agir par crainte, lassitude, ou peur de représailles. De plus, en favorisant le dialogue, la médiation participe à des relations plus équilibrées et à l'amélioration de la compréhension entre les acteurs économiques.

Quels sont les autres champs sur lesquels le Médiateur des entreprises se mobilise ?

Résoudre les litiges par la médiation est notre mission historique mais nous avons compris très tôt qu'il est tout aussi important de prévenir que de guérir. Pour cela, le Médiateur des entreprises a étendu régulièrement son champ de compétence pour explorer l'environnement économique et identifier les outils à créer ou développer pour faciliter la vie des entreprises.

L'accès à la commande publique, les achats responsables, l'affacturage inversé collaboratif, la médiation étendue à tous les différends entre les entreprises et administrations, les obstacles rencontrés par les start-up dans leur implantation immobilière, voici quelques exemples qui font partie de notre champ d'intervention. Ces actions nous permettent d'aller au plus près du terrain, à la rencontre des acteurs économiques. Nous sommes prêts à coopérer avec tous les acteurs concernés par ces différents sujets qui souhaitent s'engager à nos côtés.

Nous sommes également à l'écoute des « signaux faibles », c'est-à-dire de tous les éléments de perception de l'environnement économique. Cette écoute systématique permet de détecter en amont les problématiques naissantes qui peuvent servir ensuite à déterminer les actions d'accompagnement nécessaires.



AIDER À RENOUER LE DIALOGUE
LA MÉDIATION S'INSTALLE DANS LE
PAYSAGE
AGIR AU PLUS PRÈS DES ACTEURS SUR LE
TERRAIN

LES PLATEFORMES S'ENGAGENT VIS-À-VIS
DE LEURS VENDEURS
PROMOUVOIR ET FACILITER L'INNOVATION
AMÉLIORER LES PRATIQUES D'ACHAT

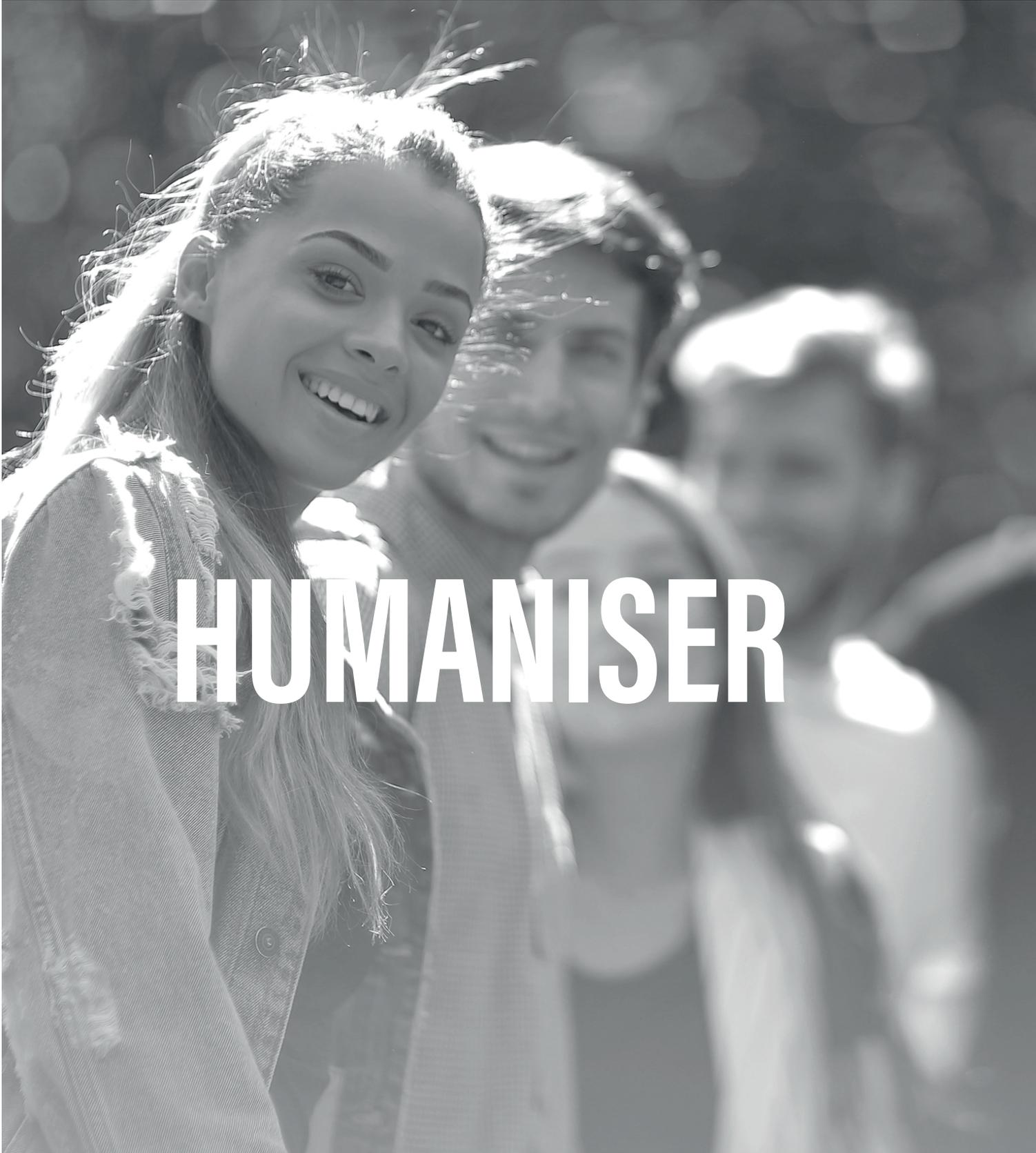


VALORISER LES PRATIQUES D'ACHAT
RESPONSABLE
RENFORCER LA TRÉSORERIE DES TPE-PME



PROMOUVOIR LA COMMANDE PUBLIQUE
CHANGER LES PRATIQUES





AIDER À RENOUER LE DIALOGUE

0

AUCUNE PERSONNE, ENTREPRISE OU AUTRE ORGANISME LAISSÉ SANS RÉPONSE

Au service des acteurs économiques, le Médiateur des entreprises répond systématiquement et dans un délai très court, à toutes les sollicitations. Ainsi, en 2018 il a reçu près de 700 demandes via le formulaire « Écrire au Médiateur » sur le site www.mediateur-des-entreprises.fr. Si une partie de ces sollicitations débouche sur une saisine du Médiateur, la plupart des autres questions soulevées, donnent lieu à une réponse personnalisée afin d'éclairer le demandeur et de le réorienter vers un autre service de l'administration ou un autre médiateur compétent sur son litige.

75%

DES MÉDIATIONS ABOUTISSENT DE FACON SATISFAISANTE

Depuis les débuts de la Médiation, 3 médiations sur 4 ont abouti à une solution co-construite et négociée entre les 2 parties, se concrétisant soit par un protocole d'accord signé, soit par un accord verbal. L'objectif final étant, au-delà de trouver une solution au différend existant, de continuer à travailler ensemble.

POURQUOI FAIRE APPEL À LA MÉDIATION ?

La médiation est l'un des modes amiables de résolution des différends. La mission du médiateur est de restaurer la confiance entre entreprises et entre entreprises et acteurs publics, lorsque leur relation est fragilisée. Cette démarche volontaire et confidentielle s'avère plus rapide que les procédures judiciaires ou administratives.

Le gain de la médiation pour la collectivité est double :

Dénouer les relations d'affaires et, par conséquent, délester les tribunaux des litiges pouvant être résolus à l'amiable. Cette démarche s'inscrit également dans une dynamique de renforcement de la confiance entre les acteurs qui ne peut qu'être bénéfique à l'économie française.

Un mode amiable de résolution des différends « différent »

La médiation est un processus engagé par l'accord des deux parties et non contraignant. Un intermédiaire neutre, le médiateur, aide les parties à comprendre leurs positions et leurs intérêts respectifs dans le différend qui les oppose afin qu'elles puissent elles-mêmes parvenir à un accord mettant fin au litige. Même si dans la grande majorité des cas c'est l'une des parties qui saisit le Médiateur, ce dernier peut être désigné par le président du Tribunal de commerce (ou de grande instance) ou le Président du Tribunal administratif, notamment depuis la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle.

Une médiation se déroule en 6 étapes clés :

Différend entre entreprises, entre entreprise et acheteur public, ou différend lié à l'innovation. Saisine sur www.mediateur-des-entreprises.fr et étude de recevabilité du dossier. Un médiateur prend contact avec le demandeur dans les 7 jours afin de définir un schéma d'action. Le médiateur réunit les 2 parties et participe au rapprochement des intérêts divergents. Des solutions communes sont élaborées par les médiés. Un protocole d'accord est signé par les 2 parties.

10

**BIENTÔT 10 ANS
D'ACTION ET
D'ÉVOLUTIONS
AU SERVICE DES
ENTREPRISES**

En 2010, un rapport parlementaire met en évidence le manque de coopération entre les entreprises françaises. Il préconise d'instaurer une meilleure régulation des relations de co-traitance afin de favoriser le développement, dans les différents secteurs d'activité, d'un écosystème de fournisseurs.

A la même époque, les Etats généraux de l'industrie relèvent les déséquilibres persistants entre donneurs d'ordres et fournisseurs. La même année, la médiation inter-entreprises industrielles et de la sous-traitance est instituée. Rapidement, les demandes débordent le cadre de la seule sous-traitance et s'élargissent à la commande publique. Face à ce constat, deux médiateurs sont nommés en 2012 afin de traiter les demandes inter-entreprises d'un côté, et les demandes relatives à la commande publique de l'autre.

Enfin, par décret du 14 janvier 2016, le Médiateur des entreprises, à qui ont été confiées les 2 missions, est nommé (mission reconduite par décret du 17 janvier 2019). Ce dispositif permet de simplifier le cadre du dialogue en offrant un guichet unique aux acteurs privés comme publics.

3

A partir du moment où le médiateur prend en charge le dossier, il ne faut pas plus de 3 mois en général pour que les parties arrivent à un protocole d'accord. Le médiateur, intervenant neutre, impartial et indépendant aide les parties à trouver une solution mutuellement acceptable à leur différend. De par son positionnement et son expérience, son apport se révèle crucial à la réussite de la « négociation » car il permet par exemple de trouver l'interlocuteur pertinent de la partie saisie et ainsi favoriser le dialogue.

LA MÉDIATION S'INSTALLE DANS LE PAYSAGE

128
271
360
595
760
892
1070
1150
1 307
MÉDIATIONS EN 2018

L'activité du Médiateur des entreprises en 2018 confirme une évolution à la hausse et régulière depuis 2010. Depuis cette date, ce sont plus de 6500 saisines effectuées auprès du Médiateur des entreprises. Le niveau atteint en 2018 et la généralisation de ce mode de règlement des différends en France montre à quel point les entreprises l'identifient comme une réelle alternative à la voie judiciaire. La grande majorité de ces saisines provient des TPE/PME.



92% DES SAISINES PROVIENNENT DES TPE-PME

LES GRANDS PRINCIPES DU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

6 GRANDS PRINCIPES DU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

Rétablir la confiance : La médiation a pour objectif d'humaniser la relation entre les « demandeurs » et les « saisis », de l'inscrire dans la durée et dans un respect mutuel des engagements pris. C'est pourquoi le Médiateur des entreprises s'engage et s'astreint à respecter des principes établis et reconnus.

LA CONFIDENTIALITÉ

Tout ce qui est dit, ou présenté, en médiation ne peut être rendu public, sauf accord explicite des « médiés ». Chacun y est tenu et s'y engage par écrit, y compris le médiateur

LA NEUTRALITÉ

Le médiateur ne doit pas donner son avis et doit être libre de tout préjugé. Il accompagne des médiés dans leur projet, sans jamais faire prévaloir le sien

L'INDÉPENDANCE

Absence de tout lien entre le médiateur et l'un des médiés. En outre, le médiateur doit divulguer toutes les circonstances qui seraient de nature à affecter son indépendance ou entraîner un conflit d'intérêts ou qui sont susceptibles d'être considérées comme telles.

L'IMPARTIALITÉ

Le médiateur ne prend pas partie, ne privilégie pas un point de vue par rapport à l'autre. Il s'engage à servir les « médiés » d'une manière équitable.

LA LOYAUTÉ

Il n'est ni le représentant, ni le conseil de l'un des « médiés ». Il les réorientera vers un autre médiateur si le sujet est hors de sa compétence. Tous les médiateurs sont formés au processus de la médiation et entretiennent leurs compétences dans le cadre de formations continues.

LA GRATUITÉ

Dans le cadre de la mission de service public du Médiateur des entreprises, les interventions des médiateurs sont gratuites.

AGIR AU PLUS PRÈS DES ACTEURS SUR LE TERRAIN

**LA MÉDIATION
ÉTENDUE
À TOUS LES
LITIGES**

1 200 000

**ENTREPRISES POTENTIELLEMENT
BÉNÉFICIAIRES DE L'EXPÉRIMENTATION**

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance, dans son article 36, crée à titre expérimental, un dispositif de médiation étendue entre les entreprises et les administrations en cas de différend. Cette expérimentation permet aux entreprises de solliciter une médiation pour tout différend avec un acteur public. Sur l'ensemble des régions concernées par cette expérimentation, ce sont plus 1,2 millions d'entreprises qui sont susceptibles de saisir le Médiateur des entreprises en cas de différend avec une administration.

Compte tenu de son expérience dans le domaine de la résolution de litiges, le Médiateur des entreprises constate que les entreprises françaises et les administrations sont régulièrement confrontées à des difficultés dans leurs relations. Celles-ci sont souvent dues à une différence d'objectif et donc de compréhension entre l'administration qui dit le droit et l'entreprise qui souhaite se développer. Sans remettre en question la légalité des décisions administratives et en toute confidentialité, le recours au Médiateur des entreprises permet d'instaurer un dialogue et faire en sorte que les deux parties arrivent elles-mêmes rapidement à une meilleure compréhension et à un accord pour des différends qui peuvent aboutir à une solution. Les dispositions sur la transaction et le droit à l'erreur portées par cette même loi pourront aussi contribuer à trouver ces solutions.

Ce dispositif nécessite une concertation active entre tous les acteurs concernés. Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises, se déplace donc régulièrement dans les régions concernées afin de rencontrer les élus, les représentants des pouvoirs publics locaux, des secteurs économiques concernés et les médiateurs sur le terrain pour présenter la démarche, comprendre les enjeux locaux et se coordonner avec les dispositifs de médiation existants.

128

**MÉDIATIONS EN 8 MOIS EXPÉRIMENTANT CES NOUVEAUX
PRINCIPES**

NORMANDIE

GRAND EST

CENTRE VAL
DE LOIRE

PROVENCE ALPES
COTE D'AZUR

4

L'expérimentation est menée dans 4 régions

Centre Val-de-Loire, Provence Alpes Côte d'Azur, Normandie et Grand Est

ADAPTER LES RÉPONSES À CHAQUE CAS, DANS LE RESPECT DE CHACUN

Encourager les parties à nouer le dialogue et restaurer leur confiance pour trouver une issue favorable à tous au différend.

Rediriger les demandes qui ne sont pas éligibles vers le bon interlocuteur.

Proposer d'élargir le champ de la médiation à toutes les personnes concernées en les incitant à se joindre au dialogue.

Faciliter le dialogue entre l'entreprise et l'administration compétente lorsque le différend ne peut être traité.

Faire preuve de pédagogie auprès des parties pour qu'elles puissent mieux comprendre le point de vue opposé.

Aider les entreprises à mettre en oeuvre le droit à l'erreur.

DES MÉDIATEURS AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

60 MÉDIATEURS PRÉSENTS SUR TOUT LE TERRITOIRE

Une équipe de professionnels investis et spécifiquement formés

Présents sur tout le territoire français, nos 60 médiateurs régionaux et médiateurs nationaux délégués, prennent en charge les saisines reçues par le Médiateur des entreprises.

Les médiateurs régionaux, agents publics basés dans les DIRECCTE, sont proches des entreprises de leur région et connaissent bien les problématiques sectorielles et locales auxquelles elles sont confrontées. S'investissant bénévolement aux côtés du Médiateur des entreprises, les médiateurs nationaux délégués ont exercé de hautes responsabilités dans différents secteurs du paysage économique (grande distribution, conseil, luxe, aéronautique, naval, informatique...).

Leur rôle de médiateur, qui est soumis à la plus stricte confidentialité, consiste à accompagner les parties dans la recherche d'une solution négociée, viable pour les deux parties et pérenne. Ils ne sont ni juges, ni arbitres, et laissent la/les entreprise(s) / l'acteur public, co-construire les solutions qui permettront de résoudre le conflit et, surtout, de faire repartir la relation sur des bases saines.

Les médiateurs régionaux et nationaux délégués sont tous formés à la médiation.

ACCOMPAGNER LES FILIÈRES DANS LEUR CROISSANCE

Afin de faciliter les relations entre acteurs d'une même filière, et de résoudre des problèmes récurrents dans un secteur d'activité ou une branche professionnelle, le Médiateur des entreprises a mis en place des médiations de filières.

Un médiateur national délégué a été désigné pour chaque filière stratégique. Il facilite la mise en place d'une médiation lors d'une saisine entre acteurs d'une même filière. Ces médiations, déjà menées dans la filière bois, ferroviaire, agroalimentaire ou ingénierie, ont abouti à des évolutions concrètes, comme par exemple l'approbation par les acteurs du ferroviaire (donneurs d'ordres,

industriels et sous-traitants) d'un référentiel de fonctionnement commun concernant le matériel roulant. Renforcer le dialogue entre les acteurs est une volonté forte au sein de ces filières.

Avec l'intervention du Médiateur des entreprises, les groupes de travail permettent aux acteurs d'identifier les enjeux clés d'une filière et les pistes d'amélioration sur lesquelles ils sont capables d'engager la réflexion. Des principes d'actions voire des contrats de filière peuvent ainsi être mis en œuvre avec l'objectif de renforcer le dialogue et le lien entre acteurs d'une même filière.



240

**FÉDÉRATIONS, GROUPEMENTS D'ENTREPRISES,
ORGANISMES SOCIO-PROFESSIONNELS ACCOMPAGNÉS
LORS DES MÉDIATIONS DE FILIÈRES DEPUIS 2010**



ACCOMPAGNER

LES PLATEFORMES EN LIGNE S'ENGAGENT VIS-A-VIS DE LEURS VENDEURS



90

**MILLIARDS D'EUROS D'ACHATS REALISÉS
EN FRANCE SUR INTERNET EN 2018**

Soit 10% du commerce de détail réalisé en France en un an. Ce chiffre est en constante augmentation et les plateformes de e-commerce réalisent chaque année un chiffre d'affaires plus important. Ce commerce grandissant a occasionné l'apparition de tensions dans les relations avec les TPE/PME fournisseurs de ces plateformes.

ASSURER LE SUIVI DES DIFFICULTÉS AVEC LES PLATEFORMES

Créé à l'automne 2018, un espace de signalement assure le suivi des difficultés rencontrées par les PME avec les plateformes de vente en ligne. Cet outil constitue une base d'informations précieuse sur l'évolution des pratiques dans ce domaine.

Parmi les problématiques relevées par les entreprises : le déréférencement suite à des avis négatifs de clients, la suspicion de contrefaçon qui entraîne une

suspension ou encore une clôture du compte vendeur, l'impossibilité d'entrer en contact avec le service commercial de ces plateformes et bien d'autres...

De leurs côtés, les plateformes expriment les difficultés à travailler en proximité avec les milliers de fournisseurs implantés sur l'ensemble du territoire. Pour récréer un lien entre les plateformes et les vendeurs, plus de 50 médiations ont été menées depuis 2018.



38%

DES ENTREPRISES DE E-COMMERCE DE PLUS DE 10 PERSONNES VENDENT SUR DES PLACES DE MARCHÉ

UNE CHARTE POUR AMÉLIORER LES RELATIONS



Par ailleurs, une charte « e-commerce », co-construite par le Médiateur des entreprises, la Direction Générale des Entreprises, la FEVAD, la CPME et les plateformes de vente en ligne, a été signée en mars 2019. Ses objectifs : aborder les problématiques constatées et récurrentes et à établir un dialogue entre les acteurs économiques.

3 AXES D'ENGAGEMENT DE LA CHARTE E-COMMERCE

La formalisation des relations commerciales entre les 2 parties

La garantie d'un échange ouvert, fiable et individualisé

Une lutte contre la contrefaçon plus agile et plus efficace

9 PLATEFORMES DE VENTE EN LIGNE ONT SIGNÉ LA CHARTE

BOULANGER

CDISCOUNT

CONFORAMA

EBAY

FNAC-DARTY

LA REDOUTE

LEBONCOIN

MANO MANO

RAKUTEN

PROMOUVOIR ET FACILITER L'INNOVATION

UN GUIDE POUR FAIRE SA PREUVE DE CONCEPT

30 QUESTIONS À SE POSER POUR RÉUSSIR SA PREUVE DE CONCEPT



Elaboré par le Comité Richelieu et le Médiateur des entreprises, il a pour objectif de soutenir l'innovation en renforçant le dialogue et la compréhension entre l'entreprise innovante et son client. La confiance est, en effet, le critère essentiel pour mener à bien une «preuve de concept» (POC, Proof Of Concept) et ainsi passer d'une idée de produit innovant à son industrialisation. Pour atteindre cet objectif, ce guide décrypte les étapes clés de ce processus complexe.

Ce guide est le résultat d'un travail collaboratif autour du partage d'expériences vécues. Il permet aux partenaires d'un POC d'améliorer leurs pratiques.

OSEZ L'INNOVATION

De l'idée à l'industrialisation : réussissez votre preuve de concept

30 questions à se poser pour innover ensemble



SÉCURISER L'OBTENTION DU CIR-CII

Ce dispositif animé par le Médiateur des entreprises et construit avec les acteurs du conseil en Crédit Impôt Recherche et Crédit Impôt Innovation et les entreprises clientes, contribue à optimiser le fonctionnement de la chaîne innovation. Il est, pour les entreprises innovantes, un gage de confiance dans la capacité des cabinets conseils à entretenir une relation contractuelle mutuellement responsable.

Créé en 2015 par le Médiateur des entreprises et les principaux acteurs de l'innovation française¹, le référencement s'adresse à différents professionnels de l'accompagnement : les sociétés de conseil, les experts-comptables ou encore les cabinets d'avocats. 3 ans après son lancement, ce dispositif remporte un franc succès, aussi bien en termes de gestion de la relation entre les entreprises et leurs partenaires conseil, que d'échanges de bonnes pratiques.

A leur demande, les cabinets conseil s'engagent à respecter les exigences d'un référentiel, définies par les parties prenantes concernées : représentants des cabinets conseil, des entreprises clientes et de l'administration. Ils sont évalués par le Médiateur des entreprises sur leur capacité à respecter et à faire respecter par leurs clients, de façon systématique et durable, ces exigences.



42

ACTEURS DU CONSEIL EN CIR-CII RÉFÉRENCES

Le dispositif de référencement des cabinets conseil en CIR-CII a été créé par le Médiateur des entreprises, CroissancePlus, la Direction Générale des Entreprises, l'Association des Conseils en Innovation, le Comité Richelieu, Cinov-IT, le réseau Entreprendre, l'Association des Structures de Recherche sous Contrat, l'Association Française des Sociétés de Services et d'Innovation, le Service de l'enseignement supérieur et de la recherche, le Centre des Jeunes Dirigeants d'Entreprise, la Fédération Syntec, la CPME et le MEDEF.

AMÉLIORER LES PRATIQUES D'ACHAT

2024

PARIS 2024 DEVIENT LE 2024^{ÈME} SIGNATAIRE DE LA CHARTE RFR

CHARTE RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

En sensibilisant l'ensemble des acteurs économiques aux enjeux des achats responsables, le Médiateur des entreprises participe à l'amélioration des comportements des acheteurs économiques. La charte Relations fournisseurs responsables fédère un nombre toujours croissant d'acteurs économiques, privés comme publics. A ce jour, celle-ci compte 2045 signataires.

Quel est l'intérêt pour une entreprise ou un acteur public de s'engager ?

La charte RFR démontre un engagement volontaire de la direction générale de l'entreprise ou de l'organisation publique signataire à adopter des pratiques d'achat responsables, tant vis à vis de ses équipes, que vis-à-vis de ses fournisseurs et clients. Elle introduit également la « culture de la médiation ». Au travers de ses 10 articles, la charte promeut la construction de relations clients-fournisseurs durables et équilibrées. A la culture du rapport de force, elle oppose une vision collective par l'intermédiaire de bonnes pratiques bénéfiques autant à l'écosystème de l'organisation concernée qu'à l'économie dans son ensemble.

Depuis 2010, l'état d'esprit des organisations qui souhaitent s'engager a évolué. Aujourd'hui, ceux-ci prennent le temps d'étudier la charte, d'évaluer leur maturité et leur conformité avant de signer. Ils signent la charte pour valider les bonnes pratiques qu'ils mettent souvent déjà en œuvre ce qui permet une convergence avec le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables qui est la prochaine étape sur le chemin de l'excellence.

Si la charte Relations fournisseurs responsables peut être perçue comme un outil d'engagement à mieux agir, le label Relations fournisseurs et achats responsables lui, encourage à encore mieux faire et à inscrire son organisation dans une démarche consistant à démontrer la mise en œuvre et l'entretien de relations durables et équilibrées avec les fournisseurs. Ces 2 dispositifs font maintenant partie d'un seul et même parcours pour la plupart des signataires de la charte.



2045

SIGNATAIRES DEPUIS 2010

L'engagement de Paris 2024

C'est en ouverture de la conférence sur les opportunités économiques de Paris 2024 le jeudi 04 avril 2019, que Tony Estanguet, Président du Comité d'Organisation des Jeux Olympiques a signé la charte Relations fournisseurs responsables en présence de Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises.



SIGNATURE DE
LA CHARTE RFR



10 ENGAGEMENTS POUR DES
ACHATS RESPONSABLES



COMMUNAUTÉ DE
L'EXCELLENCE ACHATS

ENCOURAGER



CANDIDATURE
AU LABEL RFAR



ÉVALUATION SUR
15 CRITÈRES



DYNAMIQUE D'IMPLICATION
DE L'ÉCOSYSTÈME

VALORISER LES ENGAGEMENTS D'ACHAT RESPONSABLE

44

**ORGANISMES DÉTENTEURS DU
LABEL RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES**

20400

**Le Médiateur des entreprises a participé
activement à l'élaboration d'une nouvelle
norme volontaire internationale, la norme
Achats responsables ISO 20400**

122

**Les 44 organisations privées ou publiques labellisées,
représentent environ 122 milliards d'euros d'achats annuels**

LE PARCOURS DE LA CHARTE AU LABEL

Référentiel incontournable des bonnes pratiques d'achat, le label Relations fournisseurs et achats responsables intègre les exigences de la norme internationale ISO 20400 sur les achats responsables et permet de faire évoluer positivement la démarche d'achat responsable au sein des organisations privées comme publiques.

Tout comme la charte Relations fournisseurs responsables, c'est un facteur de différenciation positive, il formalise l'appartenance à un mouvement solidaire entre tous ses membres qu'ils soient artisans, TPE/PME ou grands groupes.

Le Médiateur des entreprises anime la communauté de l'excellence achat qui s'élargit d'année en année. Cette action permet d'impulser un état d'esprit positif et d'orienter les efforts de chacun afin d'optimiser les relations clients-fournisseurs.

Pour obtenir le label, les organisations candidates font d'abord l'objet d'une évaluation par un tiers externe, neutre et indépendant, agréé par la Médiation et le Conseil national des achats. La candidature comporte un plan d'amélioration sur 3 ans. Pour un fournisseur, travailler avec une entreprise labellisée RFR, c'est avoir la garantie de s'adresser à un client engagé dans une démarche d'achats responsables.

Le Médiateur des entreprises propose un outil d'autodiagnostic pour aider les organisations à évaluer leur degré de maturité par rapport aux exigences du label. En l'utilisant, elles peuvent identifier leurs principaux acquis et leurs défis prioritaires. Il leur reste ensuite à élaborer les plans de progrès nécessaires, les mettre en œuvre et estimer ainsi le délai sous lequel elles peuvent espérer s'être placées dans les conditions d'obtention du label.

RENFORCER LA TRÉSORERIE DES TPE ET PME



Le Médiateur des entreprises a organisé le 8 juillet 2019 une matinale intitulée « Acheteurs publics, osez l'affacturage inversé collaboratif ! ». Son objectif : mettre en avant les pratiques vertueuses des acteurs privés et publics les plus matures sur l'utilisation de cet outil. Étaient réunis lors de cet événement, Patrick Mignola, député et porteur de l'amendement dans la loi Pacte, 2 directions concernées par ce sujet, la DGFIP et la DAJ ainsi que les « factors » tels que BNP Paribas et la Banque Postale leasing et Factoring. Des entreprises et acheteurs publics déjà « utilisateurs » de ce dispositif (UGAP, CHI CRETEIL, ENGIE et CINOR) étaient aussi présents pour partager leurs expériences. Enfin, le Medef, la CPME, l'APCMA, l'U2P faisaient également partie des invités.

L'AFFACTURAGE INVERSÉ COLLABORATIF

La loi Pacte, adoptée le 11 avril dernier, définit et encadre le recours à l'affacturage inversé collaboratif pour le secteur public. À cette occasion, le Médiateur des entreprises a organisé une matinale sur ce thème.

La Médiation, dont l'un des objectifs consiste à rééquilibrer les relations entre clients et fournisseurs, a été missionnée par M. Bruno Le Maire et M. Gérald Darmanin pour mieux faire connaître ce dispositif et assurer son déploiement auprès des acheteurs du secteur privé et public, ainsi que de leurs fournisseurs.

L'affacturage inversé collaboratif est un mécanisme par lequel un donneur d'ordre reconnaît une facture auprès d'un « factor » et garantit de la payer à échéance. Cette solution de financement « durable » vise à réduire les délais de paiement et à sécuriser la trésorerie des TPE, PME et des artisans. Ce dispositif s'adresse à tous les fournisseurs et à tous les donneurs d'ordre publics ou privés. Il permet

au client de faire bénéficier ses fournisseurs d'un taux très proche de ses propres conditions bancaires. De plus, le fournisseur reste libre d'y recourir ou non au cas par cas, d'où la notion de « collaboratif ». Il dispose ainsi d'un financement souple et à taux réduit.

A partir du mois d'octobre 2019, le Médiateur des entreprises met donc en place un cycle de réunions techniques avec les acteurs concernés (banques, entreprises, administrations, organisations professionnelles...). L'objectif étant de mettre en avant les pratiques vertueuses des acteurs privés et publics les plus matures sur l'utilisation de cet outil, de détecter les freins éventuels et de trouver des solutions idoines pour un déploiement rapide et réussi.



106

L'ARTICLE DE LA LOI PACTE QUI PREVOIT LE DÉPLOIEMENT DE L'AFFACTURAGE INVERSE COLLABORATIF



ÉCLAIRER

PROMOUVOIR LA COMMANDE PUBLIQUE

CHEFS D'ENTREPRISE OSEZ LA COMMANDE PUBLIQUE

100

 MILLIARDS D'EUROS DE
MARCHÉS PUBLICS SUPÉRIEURS
À 90 000 EUROS EN 2018

La commande publique représente des débouchés importants pour les TPE/PME. Malheureusement, trop souvent, ces dernières hésitent à répondre à des appels d'offre, craignant les démarches trop lourdes ou les délais d'exécution trop longs. Pour encourager les chefs d'entreprises, le Médiateur des entreprises a publié en avril 2019 la nouvelle édition du guide « Chefs d'entreprise : osez la commande publique ! ».

Elaboré en concertation avec la CPME et le MEDEF, ce document intègre les dernières évolutions liées à la dématérialisation des marchés publics, à la nouvelle édition du Code de la commande publique en date du 1er avril 2019 ainsi que les récentes mesures gouvernementales en faveur de l'innovation et de l'accès des PME à la commande publique.

MANDATS CONFISÉS AU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES PAR L'OBSERVATOIRE ÉCONOMIQUE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

Le Médiateur des entreprises a réalisé 2 rapports suite aux missions qui lui ont été confiées par l'OECP en janvier 2018. Le premier porte sur les difficultés rencontrées par les TPE/ME pour accéder aux marchés publics. Le second concerne les délais de paiement dans la commande publique.



61%

Des marchés publics sont attribués aux PME. Ce chiffre a légèrement augmenté et s'élève à 61 % en 2018, contre 57,5 % en 2017

CHANGER LES PRATIQUES

LE BAROMETRE DES FACTURES BLOQUÉES

15%

DES FACTURES ENVOYÉES PAR LES PME AUX GRANDS CLIENTS SONT BLOQUÉES

En juin 2019, le Médiateur des entreprises et Sidetrade ont présenté la 5^{ème} édition du baromètre des factures bloquées. Cet outil permet tout d'abord de quantifier le nombre et le montant des factures de PME déclarées non-conformes par les donneurs d'ordre. Ces blocages peuvent entraîner des retards de paiement. Un second indicateur est lui dédié au temps de résolution de ces blocages. Lancé en novembre 2017, ce baromètre avait jusqu'alors permis de constater une évolution positive des 2 indicateurs pour l'ensemble des secteurs d'activité concernés. Cependant, la dernière édition, à l'instar des différentes études sur les délais de paiement en France, confirme un fléchissement en matière de comportement de paiement. En effet, le taux de blocage au mois de juin était de 15% et la durée de résolution se montant à 48 jours.

En moyenne, la durée de résolution des blocages s'établit à 48 jours. Cette situation peut s'expliquer notamment par la complexité des processus de mise en paiement des grands clients et par les difficultés que rencontrent les PME : d'une part, pour anticiper cette complexité, d'autre part, pour identifier rapidement le meilleur moyen de résoudre le dysfonctionnement lorsqu'il survient.

48

LA FRANCE SUR LE PODIUM DE LA RSE



LES ENTREPRISES FRANÇAISES OCCUPENT LA 3^{ÈME} PLACE DANS LE CLASSEMENT MONDIAL POUR LEUR NIVEAU DE MANAGEMENT RSE

Le Médiateur des entreprises a présenté en avril 2019, les résultats de l'étude réalisée en partenariat avec EcoVadis « Comparatif de la performance Responsabilité Sociale & Environnementale (RSE) des entreprises françaises avec celle des pays de l'OCDE et des BRICS ».

Cette étude publiée tous les 2 ans, révèle que les entreprises tricolores progressent fortement et se hissent sur le podium pour leur niveau de management de la RSE. Elles occupent désormais la 3e place dans le classement mondial, juste derrière la Suède et la Finlande.

Au total, 20.804 entreprises - dont 2996 françaises - ont été évaluées entre 2016 et 2018, sur l'environnement, le social et l'éthique. Selon l'étude, les entreprises françaises ont mis en place d'un ensemble des pratiques « adaptées » aux enjeux environnementaux et sociaux mais également sur l'éthique, thème au taux de progression le plus fort entre 2016 et 2018.

Avec un score moyen de 51/100, les entreprises françaises présentent de bien meilleures performances que la moyenne des BRICS (37,3/100) et sont largement au-dessus de la moyenne OCDE (46,5/100). Dans le contexte de l'amélioration générale, la France démontre la plus forte progression (+6% contre 4% ailleurs dans l'OCDE et 1% pour les BRICS).

Ministère de l'économie et des finances
Médiation des entreprises

98-102 rue de Richelieu - 75002 Paris - Tél. : 01 53 17 89 38

Conception-rédaction : pôle communication du Médiateur des entreprises - Steve Le Mentec, Paulina Ciucka-Laurent ; Contributeurs au document : Philippe Berna, Muriel Freyssinet, Françoise Odolant, Laurent Denoux, Didier Etienne, Arnaud Lafont, Paulina Ciucka-Laurent, Steve Le Mentec

Conception graphique et réalisation : Steve Le Mentec
Directeurs de publication : Pierre Pelouzet, Nicolas Mohr

Crédits photographiques :

Couverture : ©Jacob Lund / Stock.Adobe.com ; p. 2 : ©yurolaitsalbert – Fotolia ; p. 6 : ©ASDF - stock.adobe.com ; p. 7 : ©Syda Productions - stock.adobe.com ; p. 10/11 : ©Bacho Foto - stock.adobe.com ; p. 13 : ©REDPIXEL - stock.adobe.com ; p. 14/15 : ©vege - stock.adobe.com ; p. 16/17 : ©everythingpossible – Fotolia ; p. 18/19 : ©Tierney - stock.adobe.com ; p. 21 : ©sdecoret - stock.adobe.com ; p. 23 : ©BercyPhoto - ©Steve Le Mentec ; p. 24/25 : ©pressmaster - stock.adobe.com ; p. 26/27 : ©Paulina Ciucka-Laurent - ©pictworks - stock.adobe.com ; p. 28/29 : ©Matej Kastelic ; p. 30/31 : ©SFIO CRACHO / Stock.Adobe.com

Parution : octobre 2019

PROMOUVOIR LA COMMANDE PUBLIQUE



Guide chefs d'entreprise : osez la commande publique



Missions OECP PME/marchés publics

Collectivités locales et administrations



Améliorer la trésorerie des entreprises
AFFACTURAGE INVERSE COLLABORATIF



Baromètre des factures bloquées



DELAIS DE PAIEMENT



Communauté de l'excellence achat



Encourager la RSE



Charte relations fournisseurs responsables



RESPONSABILISER LES PRATIQUES D'ACHAT



Label relations fournisseurs et achats responsables



Renforcer la coopération entre grands groupes et PME pour l'innovation
CHARTE APE



Référencement des cabinets conseil en CIR-CII



GUIDE POC

Aider les entreprises à réaliser une preuve de concept



20 000 acteurs économiques

Expérimenter la médiation ouverte entre les litiges entreprises/administrations
LOI ESSOC



TROUVER DES SOLUTIONS RAPIDES AILITES



Médiations de filières

Proposer un service de médiation gratuit, rapide et efficace





mediateur-des-entreprises.fr



@MedEntreprises



linkedin.com/company/mediation-des-entreprises



98-102 rue de Richelieu
75002 Paris



01.53.17.89.38



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE


MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES