

RENFORCER LA CONFIANCE ENTRE LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

SOMMAIRE

Avant-propos	4
Les actions du Médiateur des entreprises	5
Recourir à la Médiation	6
La complémentarité entre les autres dispositifs de médiation	14
Changer les comportements pour encourager la solidarité économique	16
Lever les barrières à l'innovation et accélérer la transformation numérique de l'économie	20
Accompagner les acteurs économiques à travers les guides pédagogiques	22

ÉDITO

Créé en 2010 pour répondre aux conséquences de la crise de 2008, le Médiateur des entreprises accompagne et aide les acteurs économiques à régler leurs différends et à transformer leurs pratiques d'achat. Durant cette décennie, nous avons placé l'humain au cœur de notre activité, ce qui nous a permis de développer un double savoir-faire, à la fois curatif et préventif.

En plaçant les relations humaines au centre de son action, le Médiateur des entreprises s'est imposé comme un outil efficace pour régler les différends mais aussi pour encourager les comportements solidaires. En effet, au-delà de notre offre de médiation, nous encourageons des relations plus équilibrées entre clients et fournisseurs via une charte et un label qui fédèrent toujours plus d'acteurs économiques.

La crise économique liée à la COVID-19 a mis en lumière le besoin de dialogue et de confiance dans l'économie française. Outil indispensable et promu par le gouvernement, le Médiateur des entreprises a renforcé son travail de valorisation des pratiques vertueuses des entreprises envers leurs clients et fournisseurs. Ce rôle d'influenceur complète notre action menée depuis 10 ans au service de la construction de relations équilibrées.

Engagés auprès des entreprises, nous intervenons également dans le domaine de l'innovation pour lever les barrières et améliorer les interactions entre les acteurs de la chaîne Recherche & Innovation.

Renforcer la confiance entre les acteurs économiques et impulser la solidarité dans les relations d'affaires constituent la base de notre action, que je vous invite à découvrir dans les pages qui suivent!

Pierre Pelouzet
Médiateur des entreprises

AVANT-PROPOS

Depuis plus de dix ans, un nombre croissant d'acteurs économiques se tourne vers le Médiateur des entreprises pour trouver des solutions amiables aux tensions qu'ils peuvent rencontrer avec leurs partenaires ou interlocuteurs.

Le réseau des médiateurs délégués a été constitué pour former un maillage sur l'ensemble du territoire leur permettant d'agir au plus près de chaque entreprise. Cette proximité permet de saisir les enjeux de terrain qui compliquent leur quotidien. Cela a également permis au service du Médiateur des entreprises d'adapter son action à des enjeux économiques en constante évolution et plus particulièrement à ceux qui touchent les TPE et les PME. Aucun acteur économique contactant le Médiateur n'est laissé sans solution.

En parallèle de l'accompagnement des cas individuels, notre dispositif accompagne des secteurs tels que l'automobile ou l'aéronautique, pour participer à l'amélioration continue du dialogue et des pratiques collaboratives au sein des filières économiques.

Notre apport à l'amélioration des pratiques collaboratives se concrétise également dans des actions transversales, telles que les interfaces entre commande publique et entreprises ou dans le développement des achats responsables.

Toutes ces actions respectent les principes fondateurs de la médiation : neutralité, confidentialité, liberté et responsabilisation des parties concernées.

Ces principes sont mobilisés pour aider les acteurs à aboutir à des solutions pertinentes et opérationnelles, au profit de la performance de chaque acteur économique.

Nicolas Mohr
Directeur général
du Médiateur des entreprises

LES ACTIONS DU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

Depuis 10 ans, le Médiateur des entreprises a vu son champ d'action s'élargir pour être présent au plus près des acteurs économiques et favoriser une économie plus responsable.

1

Apporter aux acteurs économiques les moyens de résoudre leurs différends rapidement, gratuitement et en toute confidentialité.

2

Agir au plus près des acteurs sur le terrain grâce à un dispositif de médiation étendue entre les entreprises et les administrations (expérimentation dans six régions).

3

Améliorer les pratiques d'achat et permettre la création d'une relation responsable et équilibrée entre clients et fournisseurs, à travers la charte « Relations fournisseurs responsables » et le label « Relations fournisseurs et achats responsables ».

4

Soutenir les entreprises dans leurs projets d'innovation en facilitant l'accès au CIR-CII¹ et les accompagner dans leur transformation numérique.

5

Accompagner les acteurs économiques dans leurs démarches en proposant des guides pédagogiques pour simplifier l'accès à la commande publique, la réalisation d'une preuve de concept ou l'achat responsable.

1. Crédit Impôt Recherche - Crédit Impôt Innovation

RECOURIR À LA MÉDIATION

La médiation est l'un des modes amiables de résolution des différends. Elle est basée sur l'intervention d'un tiers, le médiateur. Sa mission consiste à restaurer la confiance et les relations d'affaires entre les entreprises ou entre entreprises et acheteurs publics.

Ni juge, ni arbitre, ni conciliateur, le médiateur agit comme un intervenant neutre, impartial et indépendant, afin d'aider les médiés à trouver une solution mutuellement acceptable à leur différend.

Le Médiateur des entreprises

Le Médiateur des entreprises s'adresse à tous les acteurs économiques, publics comme privés :

- entreprises : TPE, PME, grands groupes, artisans, entrepreneurs
- administrations, établissements publics de l'État, collectivités territoriales
- associations employeuses

Ce service, gratuit et confidentiel, vise à résoudre le différend en moins de trois mois et de façon amiable, en aidant les deux médiés à trouver, eux-mêmes, une solution, formalisée par un protocole d'accord. Le « réflexe médiation » vise à préserver une relation commerciale, au-delà de la seule résolution du litige.

Un réseau sur l'ensemble du territoire

Les médiateurs sont tous formés à la médiation et entretiennent leurs compétences par une pratique régulière de la médiation.

Le Médiateur des entreprises est composé d'un réseau actif de 46 médiateurs nationaux délégués et de 40 médiateurs régionaux.

Les médiateurs régionaux, agents publics basés dans les DREETS², sont proches des entreprises de leur région et connaissent bien les problématiques 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 économiques (grande distribution, conseil, luxe, aéronautique, naval, informatique...).

2. Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

FOCUS

LES TYPES DE MÉDIATIONS

La médiation individuelle concerne les relations entre un acteur économique et son client ou son fournisseur

La médiation collective regroupe plusieurs entreprises face à un même client ou fournisseur, ou face à un groupe de clients ou de fournisseurs

La médiation de filière a pour objectif 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

46 médiateurs nationaux délégués
40 médiateurs régionaux

Les avantages de recourir à la médiation

Dans son action de médiation, le Médiateur des entreprises garantit :

1. 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.

2. La neutralité

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

3. 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.

4. L'impartialité

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

5. 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 ne relève pas de sa compétence. Tous les médiateurs sont formés au processus de la médiation et entretiennent leurs compétences dans le cadre de formations continues.

6. La gratuité

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

FOCUS

LES ÉTAPES DE LA MÉDIATION

1. Le « mandat du médiateur » : la saisine sur le site internet du Médiateur des entreprises.
2. Étude de la recevabilité du dossier.
3. Un médiateur prend contact avec le demandeur dans les 7 jours afin de confirmer l'éligibilité de la demande et définir un schéma d'action, notamment pour convaincre le saisi d'accepter la médiation.
4. Mise en place et déroulement du processus : le médiateur réunit les 2 médiés (face-à-face, visioconférence ou téléconférence).
5. Après la « mise à plat » (causes et raisons) des différends, des solutions communes de voies de sortie sont élaborées par les médiés.
6. Clôture de la médiation.

La préservation des possibilités

de recours

Les délais de recours sont interrompus devant le juge administratif ou suspendus devant le juge judiciaire au moment de l'entrée en médiation. Ils recommencent à courir à l'issue de la médiation.

Prendre contact avec le Médiateur

Saisir le Médiateur des entreprises

La saisine s'effectue uniquement en ligne, rapidement et en toute confidentialité sur www.mediateur-des-entreprises.fr. C'est le mandat du médiateur.

Dans quels cas ?

- Clauses contractuelles déséquilibrées
- Modification unilatérale ou rupture brutale de contrat
- Non-respect d'un accord verbal
- Conditions de paiement non respectées (retards de paiement, retenues injustifiées, pénalités abusives)
- Services ou marchandises non conformes
- Atteinte d'un droit de propriété
- Annulation ou report de loyers
- Pratiques déloyales dans les relations contractuelles
- (Principaux motifs de saisines, liste non exhaustive)

550 sollicitations en 2019...

+ de 6 000 en 2020

Écrire au Médiateur

Toutes les questions peuvent être posées en amont d'une saisine, via le formulaire en ligne. Une réponse sera donnée dans un délai très court par téléphone ou courriel : aucune personne, entreprise ou autre organisme n'est laissé sans réponse.

Si une partie de ces sollicitations débouche sur une saisine, les autres questions donnent lieu à une réponse personnalisée. Elles peuvent éventuellement être réorientées vers un autre service de l'administration ou un autre médiateur compétent pour sa problématique.

Une réponse est apportée en 7 jours maximum

70% des médiations
aboutissent à un accord

En moyenne, 3 médiations sur 4 aboutissent 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.

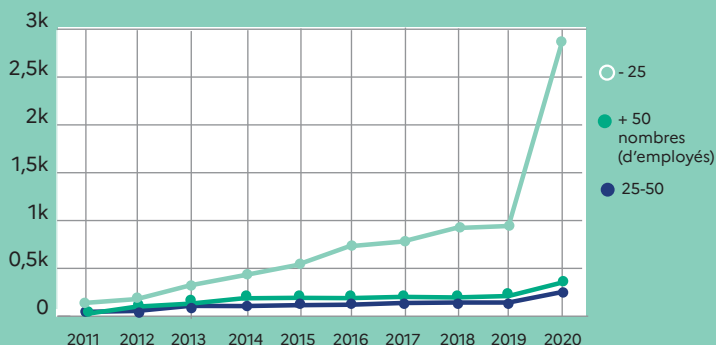
Seulement **14%**
des organisations sollicitées
refusent de venir en médiation.

CHIFFRES CLÉS

Une activité en hausse continue depuis 2010

Le nombre de saisines a été multiplié par 10 depuis sa création. La médiation se généralise, identifiée comme une réelle alternative à la voie judiciaire par les entreprises. Les recours à la médiation restent principalement le fait des entreprises de moins de 25 salariés, qui représentent plus de 80% des saisines.

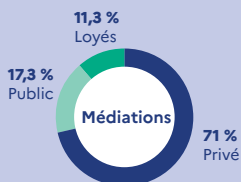
Saisines par taille d'entreprises (80% de très petites entreprises)



3100 médiations en 2020

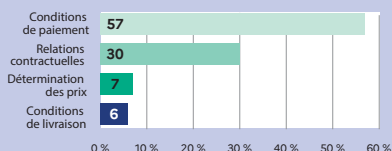
Un mode de résolution des différends privilégié par le secteur privé: les acteurs privés représentent 71% des demandes de médiation en 2020.

Répartition de la nature des médiations en 2020



Les conditions de paiement arrivent en tête des saisines de médiation: 57% des médiations effectuées en 2020 ont eu trait à cette problématique, devant les enjeux de relations contractuelles (30%).

Types de médiations (hors loyers)



La médiation étendue à tous les litiges

Le dispositif de médiation étendue prévu par l'article 36 de la loi pour un État au service d'une société de confiance permet aux entreprises de solliciter une médiation pour tout différend avec un acteur public.

Le dispositif de médiation étendue est opérationnel dans 6 territoires : Centre-Val de Loire, Grand Est, Normandie, Provence-Alpes-Côte d'Azur (depuis 2018), Martinique et Réunion (depuis de 2020).

Les médiateurs, présents sur le terrain, identifient des marges de progression et peuvent ainsi contribuer à améliorer le dialogue entre les entreprises et leurs interlocuteurs administratifs. L'expérimentation permet de sensibiliser de nouveaux intervenants aux enjeux et résultats de la médiation, dans les entreprises, dans les services de l'État et dans les collectivités territoriales. Cela participe ainsi au renforcement des relations de confiance et de solidarité entre ces acteurs.

COVID-19

Le Médiateur des entreprises en temps de crise

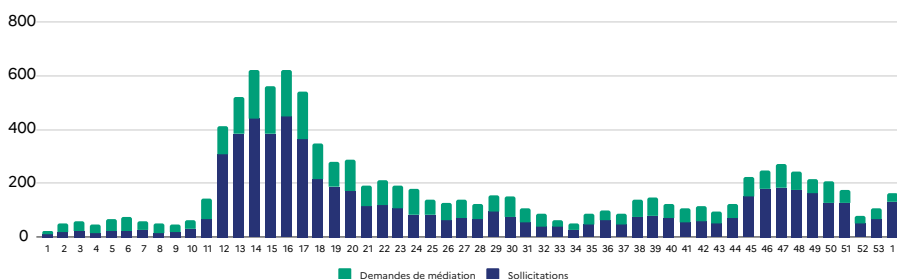
La Médiation des entreprises a été très fortement sollicitée avec un nombre de saisines multiplié par 10 au plus fort de la crise, ce qui confirme le besoin qu'ont eu les entreprises de trouver des solutions en urgence au travers du dialogue.

Dès le début de cette crise, un comité co-animé par Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance et Frédéric Visnovsky, médiateur national du crédit à la Banque de France a été mis en place sur la question du crédit inter-entreprises pour assurer le respect des délais de paiement entre partenaires économiques. Le comité réunit régulièrement plusieurs organisations

socio-professionnelles (AFEP³, CPME⁴, MEDEF⁵, U2P⁶) avec l'appui des CMA⁷, des CCI⁸ et de la DGCCRF⁹ pour lutter contre l'apparition de mauvaises pratiques et comportements abusifs.

Des sollicitations et des médiations en nette augmentation : au plus fort de la crise, le Médiateur des entreprises a reçu plus de 600 sollicitations et demandes de médiations par semaine, soit plus de 6 000 dossiers gérés sur le premier semestre 2020.

Cumul sollicitations/médiations par semaine en 2020



- 3. Association française des entreprises privées
- 4. Confédération des petites et moyennes entreprises
- 5. Mouvement des entreprises de France
- 6. Union des entreprises de proximité

- 7. Chambres de Métiers et de l'Artisanat
- 8. Chambres de Commerce et d'Industrie
- 9. Direction générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes

LA COMPLÉMENTARITÉ ENTRE LES DISPOSITIFS PUBLICS DE MÉDIATION

L'action du Médiateur des entreprises s'inscrit dans la dynamique de valorisation et de généralisation des modes amiables de règlement des différends (MARD). Ces derniers se développent autant dans le monde de l'entreprise que dans la sphère publique.

Un objectif: limiter les recours aux tribunaux

En limitant les recours aux tribunaux, ces modes de règlement des conflits permettent de réduire des coûts et les délais. La médiation permet, en outre, dans la plupart des cas, de poursuivre la relation commerciale dans de bonnes conditions, après le règlement amiable du litige.

Un cadre juridique qui accompagne une évolution des pratiques

Le développement de la médiation a été soutenu par les pouvoirs publics.

Depuis la loi n° 95-125 du 8 février 1995, différents textes européens et nationaux ont développé le champ de la médiation en tant que mode amiable de règlement des différends.

La dernière loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle consacre la médiation comme mode de résolution des différends de « droit commun », à l'initiative des parties ou du juge (dans l'hypothèse des médiations judiciaires).

Ces textes instaurent un certain nombre de garanties essentielles dans la conduite des médiations, parmi lesquelles :

- l'exigence d'impartialité et de compétence du médiateur,
- la confidentialité de la médiation
- la possibilité pour les médiés, d'obtenir l'homologation des accords issus des médiations par la saisine du juge,
- la préservation des possibilités de recours: les délais de recours sont interrompus devant le juge administratif ou suspendus devant le juge judiciaire au moment de l'entrée en médiation. Ils recommencent à courir à l'issue de la médiation.

Un ensemble de dispositifs de médiation au service des entreprises

Le service du Médiateur des entreprises est complémentaire des autres dispositifs publics de médiation, et réoriente les saisines vers d'autres services ou dispositifs de médiation adaptés, dans environ 18 % des cas. En voici quelques exemples :

Une réclamation d'ordre fiscal ?

Un litige avec un service du ministère de l'Économie des Finances et de la Relance ?

Le médiateur du ministère de l'économie des Finances et de la Relance peut être saisi par toute personne physique ou morale. Il est compétent pour tout litige d'ordre fiscal, foncier et douanier et dispose d'un réseau sur tout le territoire. Dans ce cadre, le Médiateur des entreprises joue le rôle d'un facilitateur entre l'entreprise et l'administration fiscale sur les sujets relatifs aux crédits d'impôt-recherche et crédit d'impôt-innovation.

<https://www.economie.gouv.fr/mediateur/mediateur-bercy>

Des difficultés de financement

bancaires ou d'assurance crédit ?

La Médiation du crédit peut être saisie par toute entreprise qui rencontre des difficultés avec un ou plusieurs établissements financiers (refus de crédit, de caution ou de garantie, dénonciation de découvert...), et

s'appuie sur un réseau local de médiateurs représenté par les directeurs de la Banque de France.

Depuis octobre 2019, le Médiateur des entreprises et la Banque de France ont mis en place un partenariat pour orienter rapidement les TPE/PME vers le dispositif le plus pertinent.

<https://mediateur-credit.banque-france.fr/>

Un différend relatif aux conditions de cession des produits agricoles dans les filières agricoles et agroalimentaires

Le Médiateur des relations commerciales agricoles s'adresse aux producteurs ou acheteurs de produits agricoles ou alimentaires, ainsi qu'aux organisations professionnelles, syndicales et interprofessionnelles pour la résolution à l'amiable des différends. Il assiste également les partenaires et les filières pour leur permettre de conclure des contrats équilibrés, d'organiser au mieux leurs mutations et d'atténuer l'impact de la volatilité des prix des matières premières agricoles.

<https://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles>

CHANGER LES COMPORTEMENTS POUR ENCOURAGER LA SOLIDARITÉ ÉCONOMIQUE

En sensibilisant l'ensemble des acteurs économiques aux enjeux d'une solidarité économique renforcée et des achats responsables, le Médiateur des entreprises participe à l'amélioration à long terme des comportements des acheteurs publics et privés.

Promouvoir « l'excellence achat »

La charte Relations fournisseurs responsables et le label Relations fournisseurs et achats responsables, respectivement créés en 2010 et 2012, et pilotés par le Médiateur des entreprises et le Conseil National des Achats (CNA), proposent un nouveau modèle de relations collaboratives entre donneurs d'ordres et fournisseurs. Celui-ci se traduit par un référentiel de bonnes pratiques bénéfiques à la santé et au développement des entreprises.

Une signature, dix engagements

Équité financière vis-à-vis des fournisseurs, appréciation du coût total de l'achat, responsabilité territoriale et environnementale de l'organisation, politique de rémunération des acheteurs... au total, ce sont 10 engagements que les signataires s'engagent à respecter en signant la charte.

Charte 
**RELATIONS FOURNISSEURS
RESPONSABLES**

2114

organisations signataires
en avril 2021

612

milliards d'euros d'achat/an
poids économique

Le parcours de la charte au label

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

Remis par les pouvoirs publics avec le soutien du ministre, il est, à l'instar de la charte RFR, un facteur de différenciation positive. Il formalise l'appartenance à un mouvement solidaire entre tous ses membres. Le Médiateur des entreprises anime la communauté de l'excellence achat qui s'élargit chaque 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.



- Nombre de labellisés en avril 2021 : **60** (dont 12 entités publiques)
- Poids économique : plus de **100 milliards d'euros d'achats par an**

La liste des organisations labellisées RFAR est consultable sur www.mediateur-des-entreprises.fr

Le label : « on n'améliore que ce que l'on mesure »

Dans le prolongement de la charte, le label RFAR distingue les entreprises ou entités publiques ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Premier et seul label décerné par les pouvoirs publics en la matière, il est remis pour une durée de 3 ans.

Cette démarche volontaire passe par une évaluation approfondie des pratiques d'achat conduite par l'un des 8 organismes d'évaluation agréés par le Médiateur des entreprises et le Conseil National des Achats.

Le Médiateur des entreprises a remis en mars 2021 un rapport commandé par Olivia Grégoire, Secrétaire d'État à l'économie sociale, responsable et solidaire portant sur le déploiement et le renforcement du label RFAR. Le rapport formule 39 propositions pour accompagner le développement des achats responsables parmi

lesquelles des mesures phares comme la reconnaissance du label par l'État, la labellisation de 80% des achats de l'État d'ici fin 2022 afin de promouvoir l'exemplarité et de créer un effet d'entraînement, ou encore la mise en place d'un outil d'autodiagnostic pour inciter les entreprises à s'engager dans cette démarche de labellisation.

FOCUS

LA LABELLISATION : UNE VRAIE DYNAMIQUE INTERNE ET EXTERNE POUR L'ENTREPRISE

La dynamique de labellisation est double. En interne, il s'agit de diffuser les bonnes pratiques à l'ensemble des services de l'organisation et d'impliquer et responsabiliser chacun des acteurs ayant un impact dans la qualité de la relation avec les fournisseurs. En externe, entre le labellisé et son écosystème, ces efforts visent à bâtir des relations basées sur la confiance réciproque et les bénéfices mutuels.

Les labellisés font ainsi le choix d'exercer pleinement leur responsabilité économique et sociétale.

Préserver la trésorerie des TPE/PME

Le Médiateur des entreprises, dont l'un des objectifs consiste à rééquilibrer les relations entre clients et fournisseurs, a pour mission de mieux faire connaître le dispositif de « paiement fournisseur anticipé » et assurer son déploiement auprès des acheteurs du secteur privé et public, ainsi que de leurs fournisseurs.

Le paiement fournisseur anticipé est une solution de financement qui permet de raccourcir les délais de paiement avec ses fournisseurs et sous-traitants et de sécuriser sa trésorerie. Concrètement, il consiste pour un donneur d'ordre (grande entreprise, acheteur public) à reconnaître auprès d'un « factor » (société d'affacturage) la facture émise par son fournisseur et à s'engager à la payer à l'échéance. Le fournisseur peut alors se faire régler immédiatement sa créance par le « factor », en bénéficiant de conditions bancaires préférentielles, compte tenu de la garantie offerte par le donneur d'ordre.

De plus, le fournisseur reste libre d'y recourir ou non au cas par cas. Il dispose ainsi d'un financement souple et à taux réduit.

Promouvoir l'achat public innovant

Le Médiateur des entreprises participe à faire de la commande publique un levier pour l'innovation des entreprises. Il apporte son soutien à la valorisation et à la diffusion du « Partenariat d'innovation », en collaboration avec la Direction des achats de l'État (DAE) et la Direction des Affaires juridiques (DAJ) de Bercy.

Le Médiateur des entreprises a également contribué à l'élaboration d'un guide pratique, publié par la DAJ, pour l'achat public innovant. Ce guide s'inscrit dans le cadre des évolutions réglementaires et de l'évolution des pratiques et outils, dans le but de faciliter l'intégration de l'innovation dans la commande publique et d'en faire un véritable levier en faveur des entreprises innovantes.

LEVER LES BARRIÈRES À L'INNOVATION ET ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE L'ÉCONOMIE

Le Médiateur des entreprises peut être saisi sur tous les sujets freinant l'innovation : crédit d'impôt recherche et crédit d'impôt innovation, propriété intellectuelle, différends entre TPE/PME et laboratoires publics ou privés, différends avec les financiers... Mais il contribue également à améliorer les interactions entre les acteurs de la chaîne Recherche & Développement et Innovation et à favoriser l'achat innovant dans les secteurs publics et privés.

Faciliter l'accès au CIR-CII pour les entreprises innovantes

Créé en 2015 par le Médiateur des entreprises et les principaux acteurs de l'innovation française, le référencement des cabinets de conseils en Crédit Impôt Recherche (CIR) et Crédit Impôt Innovation (CII) s'adresse à différents professionnels de l'accompagnement et permet d'améliorer les relations entre les entreprises et leurs partenaires conseils et d'échanger des bonnes pratiques.

Ce dispositif contribue à optimiser le fonctionnement de la chaîne innovation. Il est, pour les entreprises innovantes, un gage de confiance dans la capacité des cabinets de conseil à entretenir une relation contractuelle mutuellement responsable.

Il a aussi permis de contribuer à nouer des relations apaisées avec l'administration soucieuse d'une utilisation efficiente des fonds publics pour la croissance et le développement des entreprises innovantes.

- **44 acteurs du conseil en CIR-CII référencés**
Une dizaine de nouveaux cabinets en cours de référencement
- **Le volume de crédit impôt recherche couvert par ces cabinets représente plus de 2 milliards d'euros.**

Accompagner la transformation numérique

Une charte « e-commerce » a été signée en mars 2019 par le Médiateur des entreprises, la Direction Générale des

Entreprises, la FEVAD¹⁰, la CPME et les plateformes de vente en ligne.

Elle a pour objectifs d'aborder les problématiques constatées et récurrentes et d'établir un dialogue entre les acteurs économiques grâce à 3 axes d'engagement :

- La formalisation des relations commerciales entre les 2 parties,
- La garantie d'un échange ouvert, fiable et individualisé,
- Une lutte contre la contrefaçon plus facile et agile.

Aider à mieux appliquer les règles du RGPD

La CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) et le Médiateur des entreprises ont mis en place un partenariat pour 3 ans au travers d'une convention, signée en septembre 2020. Cette action conjointe a pour objectif d'apporter une aide aux acteurs économiques faisant face à des difficultés d'application de la réglementation sur la protection des données personnelles dans leurs relations contractuelles (application du Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD, depuis mai 2018).

FOCUS

13 PLATEFORMES DE VENTE EN LIGNE SIGNATAIRES DE LA CHARTE

Un espace de signalement, créé en 2018, permet également aux PME et plateformes de vente d'assurer le suivi des difficultés rencontrées afin de recréer un lien responsable et durable entre les plateformes et les vendeurs. Cet outil constitue une base d'informations précieuse sur l'évolution des pratiques dans ce domaine. Il est accessible à l'adresse suivante :

<https://www.demarchessimplifiees.fr/commencer/consultation-plateformes>

10. Fédération du e-commerce et de la vente à distance

ACCOMPAGNER LES ACTEURS ÉCONOMIQUES À TRAVERS LES GUIDES PÉDAGOGIQUES

Dans sa mission d'accompagnement des acteurs économiques, le Médiateur des entreprises propose un catalogue de brochures et de guides ayant pour objectif de présenter les dispositifs qui leur sont destinés dans différents domaines : commande publique, innovation, achat responsable...

Inciter les entreprises à oser la commande publique

La commande publique représente des débouchés importants pour les TPE/PME. Pour encourager ces dernières à accéder aux marchés publics, le Médiateur des entreprises met régulièrement à jour son guide « Chefs d'entreprise : osez la commande publique ! ». Élaboré en concertation avec la CPME et le MEDEF, ce document apporte les clés de lecture essentielles pour comprendre la commande publique.

Faciliter l'accès aux marchés publics pour les artisans, TPE, PME

Pour accompagner les entreprises durement touchées par la crise économique, de nouvelles mesures ont été prises par le gouvernement afin de faciliter l'accès aux marchés publics pour les artisans et dirigeants de TPE/PME et pour guider l'action

des acheteurs publics. Co-rédigé avec la Direction des affaires juridiques et soutenu par la CPME, l'U2P, le MEDEF, CCI France et CNA¹¹ France. Ce guide présente les opportunités offertes par ces nouvelles conditions privilégiées et les étapes clés pour accéder aux marchés publics.

La preuve de concept pour favoriser l'innovation

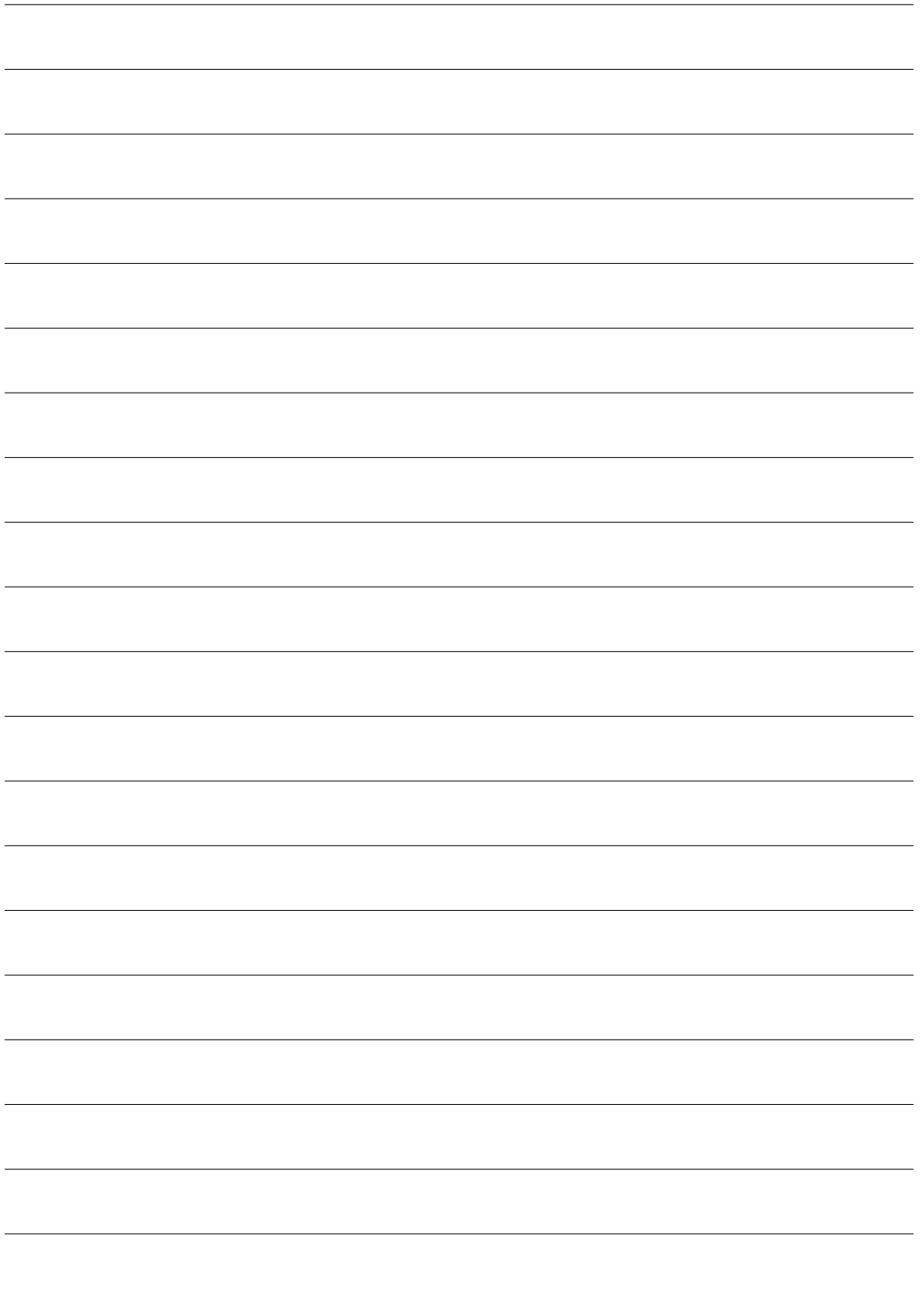
Une preuve de concept est une démonstration de faisabilité, c'est-à-dire une réalisation expérimentale concrète et préliminaire, courte ou incomplète, illustrant une certaine méthode ou idée afin d'en démontrer ou pas la faisabilité, avec un budget accessible à un chef de projet. Elle est souvent la première contractualisation entre une entreprise innovante (PME ou start-up) et son client, c'est donc une phase cruciale pour l'instauration d'un

11. Conseil national des achats

dialogue durable et d'une confiance partagée. Cette démarche vise à intégrer de la manière la plus étroite possible conception et réalisation dans l'offre de nouveaux produits et services aux clients.

Talents d'acheteurs pour l'achat responsable

Les achats responsables sont au cœur de la mission du Médiateur des entreprises pour faire en sorte que les pratiques des entreprises s'améliorent. Talents d'acheteurs est un recueil de bonnes pratiques mises en place sur le terrain et observées par la communauté des acheteurs. Publié régulièrement depuis 2014 sous l'égide du Médiateur des entreprises et du Conseil National des Achats, il couvre l'ensemble des 15 critères du label RFAR à partir des évaluations des premières organisations publiques et privées ayant obtenu le label.



Le Médiateur des entreprises
98-102, rue de Richelieu – 75002 Paris

Juillet 2021

www.mediateur-des-entreprises.fr