



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## DOSSIER DE PRESSE

Bilan d'activité 2021

2010-2022, d'une crise à l'autre : retour sur 12 ans  
d'activité du Médiateur des entreprises

## ÉDITOS



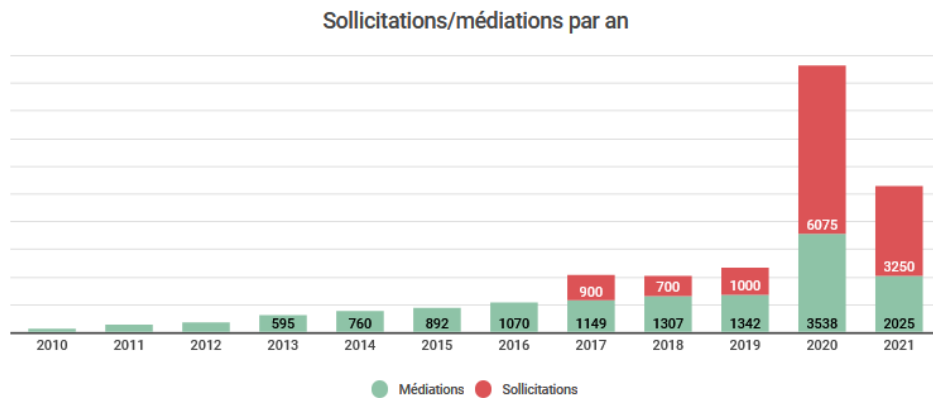
**Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises, affirme** « L'outil médiation, en constante évolution depuis plus de 10 ans, s'est avéré indispensable en période de crise. Au-delà de réparer les litiges, il a permis dans la majorité des cas, de maintenir voire d'améliorer les relations entre les parties concernées. Cette période de crise a également été le facteur déclencheur d'une évolution majeure de notre mission en faveur de l'achat responsable. La mise en place du Parcours national des achats responsables doit permettre de faire émerger dans un avenir proche, de nombreux acteurs privés comme publics, engagés dans une démarche vertueuse et responsable quant à leur

développement et leurs relations avec leurs partenaires économiques. Fort de notre expérience, nous allons continuer à déployer nos actions, répondre aux nouvelles problématiques et proposer des solutions opérationnelles, avec un seul objectif : soutenir et développer la compétitivité des acteurs économiques, et en particulier celle des TPE et PME. Enfin, nous allons continuer à influencer les comportements en portant les messages de solidarité économique, comme nous le faisons depuis l'origine de la Médiation. »



**Nicolas Mohr, directeur général de la Médiation des entreprises, ajoute pour sa part** « La crise financière de 2008 a contribué à la création de la Médiation des entreprises, composée d'une équipe pluridisciplinaire. Celle-ci est constituée de profils riches d'expériences et de compétences diverses, œuvrant au quotidien au service du renforcement de la confiance entre acteurs économiques. La crise de 2020 a, quant à elle, contribué à l'émergence de nouvelles méthodes de travail et à l'extension encore plus importante de nos missions. Elle nous a également permis d'engager un dialogue toujours plus poussé avec les organisations interprofessionnelles, notamment au travers de différents comités de crise. Ces actions ont contribué à faire baisser le nombre et la gravité des conflits. Notre cap pour les années à venir : nourrir notre activité et enrichir nos pratiques en gardant toujours à l'esprit nos valeurs basées sur la neutralité, la liberté des parties et la confidentialité. »

# BILAN D'ACTIVITÉ 2021



**3250**  
sollicitations

**2025**  
médiations

## Sollicitations

En 2021, le Médiateur des entreprises a traité **3 250 sollicitations** (réponses personnalisées aux demandes d'information, orientations vers des dispositifs tiers ou préparation à la médiation), contre 6 075 en 2020. Un volume en baisse mais toujours 3 fois plus élevé que celui de 2019. La nature de ces sollicitations a été, cette année encore, fortement influencée par le contexte sanitaire et économique. Près de la moitié de ces demandes a porté sur les mesures de soutien financier aux entreprises, confirmant le rôle du Médiateur des entreprises en matière d'information et d'orientation dans ce domaine. 30% des sollicitations ont concerné des difficultés d'exécution contractuelle, en particulier les règlements des loyers, susceptibles de donner lieu à des médiations. Enfin, 25% des demandes ont fait l'objet de réorientations vers d'autres structures de médiation, dont la Médiation du crédit.

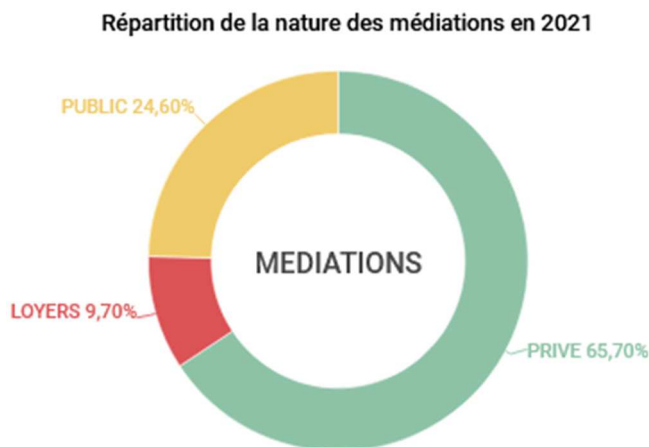
### FOCUS – la mission d'accompagnement avec les CCI

En liaison avec les CCI, une mission d'accompagnement spécifique a été confiée au Médiateur des entreprises, en décembre 2020, au bénéfice de 7 secteurs d'activité particulièrement impactés par la crise sanitaire (bars-restaurants, hôtellerie, voyagistes, traiteurs, salles de sports, discothèques et événementiel) pour faciliter et optimiser leur accès aux mesures de soutien. Des situations complexes, portant principalement sur l'accès au fonds de solidarité ont été traitées avec les services centraux de la DGFIP assurant une collaboration efficace entre les administrations locales et nationales. Dans leur très grande majorité, ces échanges ont pu aboutir à une solution positive pour les entreprises concernées par la clarification des règles applicables.

## Médiations

Avec **2 025 demandes de médiations**, contre 3 540 un an plus tôt, le niveau de saisines du Médiateur des entreprises est resté élevé en 2021. Les demandes provenaient essentiellement des TPE/PME (98%). Elles concernaient en particulier les entreprises de moins de 25 salariés (artisans, professions libérales) qui représentent 84% de l'ensemble. Un niveau en hausse de 2 points par rapport à celui de 2020 et de 11 points par rapport à celui de 2019. Depuis la création de la médiation en 2010, ce taux est en constante évolution. Cela confirme que les petites entreprises saisissent de plus en plus le Médiateur des entreprises.

Comme un an plus tôt, les services sont arrivés en tête des secteurs d'activité les plus saisis, suivis par le commerce et l'industrie. Avec 47% des cas, les conditions de paiement restent le premier motif de saisine du Médiateur des entreprises. Les différends liés aux paiements des loyers ont légèrement baissé en 2021 : 9,7%, contre 11% en 2020. Enfin, le volume des différends dans le cadre de la commande publique s'est quant à lui, établi à 296 cas, contre 411 en 2020 et 259 en 2019.



## SOUTIEN AUX FILIÈRES EN FORTE CROISSANCE EN 2021

### Accompagnement spécifique des filières lié à la reprise

Afin de faciliter les relations entre acteurs d'une même filière, le Médiateur des entreprises a mis en place depuis plusieurs années les médiations de filières. 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.

La crise liée à l'épidémie de la Covid-19 est venue considérablement renforcer cette activité du Médiateur des entreprises. Ainsi, à la demande du Gouvernement, depuis l'automne 2020, l'aéronautique et l'automobile, font l'objet d'un accompagnement spécifique. En 2021, trois autres filières ont rejoint cette liste : la cosmétique, le nucléaire et l'électronique. Cet accompagnement se traduit notamment par la mise en place d'un dispositif spécifique permettant d'aider à résoudre les différends. Il prévoit également la réalisation de sondages mesurant l'état des tensions entre les acteurs de chaque filière.

Dans la filière nucléaire, les 5 principaux donneurs d'ordre (EDF, FRAMATOME, ORANO, le CEA et l'ANDRA) ont signé en décembre 2021, la nouvelle charte *Relations fournisseurs et achats responsables* en présence d'Agnès Pannier-Runacher, ministre déléguée chargée de l'Industrie. S'agissant de la filière électronique, la mission confiée au Médiateur des entreprises s'inscrit dans une action plus large confiée au Comité stratégique de filière sur le sujet de la pénurie de composants.

Enfin, Julien Denormandie, ministre de l'Agriculture et de l'Alimentation et Agnès Pannier-Runacher, ministre déléguée chargée de l'Industrie, viennent de confier au Médiateur des entreprises une mission visant à fluidifier les relations entre distributeurs et industriels hors secteur alimentaire. Au travers de ces différents outils, le Médiateur des entreprises aide ainsi à maintenir des relations équilibrées entre les grands clients et les fournisseurs dans ces secteurs clés en forte tension.



## FOCUS - Comité de crise et médiation de filière BTP

En juin 2021 et face à l'apparition de tensions sur les approvisionnements, liées à un contexte de reprise économique forte, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Emmanuelle Wargon, ministre déléguée au Logement, et Alain Griset, ministre délégué aux Petites et Moyennes Entreprises, ont demandé au Médiateur des entreprises de mettre en place deux outils clés : un comité de crise et une médiation de filière associant industriels, transformateurs, distributeurs, entreprises de travaux et maîtres d'ouvrage.

Toujours en activité, ce comité a pour vocation de faire remonter, via ses membres les noms des acteurs structurants de la filière ayant des comportements « non-solidaires » et mettant en difficulté avérée des entreprises ou des chantiers. Son rôle est d'agir vite en appelant directement les dirigeants de ces entreprises ou entités publiques et en leur demandant de changer de comportement.

Quant à la médiation de filière, son rôle consiste à identifier les pratiques permettant d'améliorer les relations entre acteurs à moyen terme. Un médiateur national dédié coordonne les échanges qui devront conduire à l'élaboration

### Comité d'action sur les conditions de paiement et les approvisionnements

En janvier 2022, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Agnès Pannier-Runacher, ministre déléguée chargée de l'Industrie, et François Villeroy de Galhau, gouverneur de la Banque de France, ont décidé d'élargir les missions du comité de crise sur les délais de paiement aux tensions d'approvisionnements. Co-animé par Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises et Frédéric Visnovsky, médiateur national du crédit, ce dispositif est co-construit avec les organisations interprofessionnelles (AFEP, CPME, MEDEF, U2P), les réseaux consulaires (CCI, CMA) ainsi que la DGCCRF.

Le comité d'action sur les approvisionnements et les conditions de paiement permet de détecter les comportements anormaux d'acteurs économiques structurants, privés ou publics, susceptibles d'accroître significativement les tensions du marché, par remontées d'informations des organisations professionnelles. Il traite les situations critiques en toute confidentialité, à la recherche de solutions équilibrées. Il valorise les comportements solidaires et les bonnes pratiques, notamment en termes d'achats responsables. Le comité conduit ses travaux en étroite coordination avec les filières concernées via France Industrie et les acteurs du BTP en particulier.

Réuni pour la première fois en février 2022, le comité appelle à adopter une ligne de conduite solidaire dans la gestion des relations contractuelles entre partenaires économiques. Il encourage tous les acteurs à transmettre les informations concernant les comportements aussi bien exemplaires que non-solidaires via leurs fédérations professionnelles ou les chambres consulaires qui les consolideront pour le comité.

## DÉVELOPPEMENT DES OUTILS AU SERVICE D'UNE ÉCONOMIE PLUS RESPONSABLE

### Lancement du « Parcours national des achats responsables »

En mars 2021, le Médiateur des entreprises a remis à Olivia Grégoire, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, chargée de l'Économie sociale, solidaire et responsable, un rapport d'évaluation pour le développement du [Label Relations fournisseurs et achats responsables](#). Dans le prolongement de ces travaux, un Parcours national des achats responsables a été lancé en octobre dernier en collaboration avec le Conseil National des Achats.

Ce parcours repose sur 3 piliers :



La possibilité pour les acteurs économiques souhaitant s'engager, de réaliser un autodiagnostic dont l'objectif consiste à mesurer leur niveau de maturité en termes d'achats responsables.

**Charte**   
RELATIONS FOURNISSEURS  
ET ACHATS RESPONSABLES

La nouvelle charte Relations fournisseurs et achats responsables. Cette version plus explicite incite davantage à l'engagement et ouvre la voie au processus de labellisation.



Le label Relations fournisseurs et achats responsables qui traite spécifiquement de l'équilibre et de la qualité des relations entre donneurs d'ordre et fournisseurs pour garantir des achats « à impact positif » (performance économique et compétitivité, intégration de critères environnementaux et sociaux, responsabilité et ancrage territorial, culture de médiation).

## 12 ANS D'ACTION AU SERVICE DE LA COMPÉTITIVITÉ DES ACTEURS ÉCONOMIQUES



Dans un ouvrage intitulé « 2010-2022, d'une crise à l'autre » et présenté à l'occasion de la publication du bilan annuel, le Médiateur des entreprises revient sur les 12 ans d'action au service de l'économie française. Créé à l'issue de la crise financière de 2008, ce dispositif public a su développer un véritable savoir-faire non seulement en renouant le dialogue et la confiance entre les acteurs économiques mais aussi en développant de nombreux outils opérationnels en faveur d'une économie toujours plus responsable et innovante.

Au-delà des missions fondamentales mises en avant dans ce document, grâce notamment à de très nombreux témoignages, un focus particulier est consacré à la crise de 2020. Celle-ci a fortement mobilisé les équipes de la Médiation qui ont su s'adapter et apporter des réponses concrètes aux difficultés rencontrées par les acteurs économiques dans un contexte de crise inédit.

**Lien de téléchargement :**

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/mediateur-des-entreprises/MF\\_CriseAutre\\_Web.pdf?v=1647269655](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/mediateur-des-entreprises/MF_CriseAutre_Web.pdf?v=1647269655)

