

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### LA SOCIÉTÉ PROVIGIS ET LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES PUBLIENT L'ÉTUDE **TPE/PME : LES ACQUIS ET LES DÉFIS DE LA SOLIDARITÉ ÉCONOMIQUE DANS LES RELATIONS CLIENTS- FOURNISSEURS**

Paris, le 15/09/2020

Remi LENTHERIC, directeur de Provigis et Pierre PELOUZET, médiateur des entreprises, dévoilent le nouveau baromètre d'évaluation de la relation clients-fournisseurs. Son objectif : présenter l'état des relations entre clients et fournisseurs TPE/PME et mesurer la capacité de ces entreprises à s'engager dans une plus grande solidarité économique en s'appuyant sur le label Relations fournisseurs et achats responsables (RFAR). Effectuée avant la crise liée à la COVID-19, cette enquête permet de constater le niveau de responsabilité des entreprises dans leurs relations avec leurs partenaires commerciaux avant la crise et ainsi appréhender leur prise de conscience les acquis et les défis de la solidarité économique dans les relations clients-fournisseurs dans le cadre du plan de relance post-COVID.

#### **Les achats responsables, réalité quotidienne des TPE/PME**

L'étude effectuée auprès des TPE/PME utilisatrices de la base Provigis confirme que celles-ci sont pleinement conscientes de l'importance des achats responsables pour la santé des relations clients/fournisseurs. Appartenance à une communauté partageant des valeurs communes, engagement sur des pratiques vertueuses, pilotage amélioré, etc... font partie des critères d'appréciation d'un positionnement de plus en plus prisé par les entreprises françaises.

#### **S'inscrire dans une chaîne de valeurs vertueuse**

Pour une entreprise, s'engager dans le respect des critères du label RFAR, est un facteur de différenciation positive. Avant la crise, près de 2/3 des TPE et PME considéraient les achats responsables comme des valeurs communes à partager avec leur écosystème. Cela confirme que les entreprises veulent être exemplaires et attendent un comportement identique de la part de leurs partenaires commerciaux. Chaque entreprise investie dans ces pratiques responsables est un maillon d'une chaîne de valeurs qui leur permet de se développer dans un esprit de solidarité économique et de créer à nouveau des opportunités d'affaires.

Cette chaîne de valeur se caractérise notamment par la connaissance de sa chaîne d'approvisionnement. 74% des PME et 61% des TPE répondantes disposent d'un référentiel à jour de tous leurs fournisseurs et/ou fournisseurs actifs. La connaissance des fournisseurs permet d'avoir des informations précises quant aux prix, aux variétés de produits proposés, aux délais de paiement, aux conditions de livraison ou encore à la qualité du service après-vente mais également d'avoir une bonne connaissance de la base des contacts et de la documentation réglementaire. C'est un atout pour l'efficacité de la prise de décision et la qualité de la relation.

#### **Le respect des délais de paiement : un objectif commun**

Avec l'objectif de développer cette chaîne de valeurs, les entreprises travaillent particulièrement sur des points qui leur paraissent clé dans la relation client/fournisseur. Avant la crise, le respect des délais de paiement était déjà le sujet de préoccupation premier pour les PME et TPE (de 56 à 63%) et la situation actuelle ne devrait pas changer cette réalité. Il faut également noter que l'équilibre des dispositions contractuelles dans la relation client/fournisseur revêt un caractère important notamment pour les TPE (59%) ainsi que l'intégration des critères de sélection liés à la proximité géographique (32%).

Par ailleurs, il faut souligner que le pilotage reste un secteur à renforcer : Même si 29% des TPE et 35% des PME indiquent que leur Direction Générale s'implique dans la démarche de promotion des achats responsables et le suivi des fournisseurs, la même proportion de répondants indique qu'aucun responsable n'est désigné dans leur structure pour gérer cette problématique. Chaque acteur met en place la solution qui lui convient le mieux selon sa culture ou son type de management mais il est certainement crucial que les Directions Générales soient sponsors de la démarche.

## Communiquer pour mieux diffuser les pratiques

La communication concernant les engagements en matière d'achats responsables est un marqueur important de l'état d'esprit des entreprises engagées dans les achats responsables. 52% des PME et 26% des TPE communiquaient sur leurs actions avant la crise ce qui représente un axe d'amélioration qu'il faudra analyser dans le contexte de crise actuel. Les achats responsables doivent représenter un levier de compétitivité que les acheteurs reconnaissent et valorisent. La communication autour de cet engagement est donc un enjeu important dans le contexte de crise actuel.

---

### A propos de l'étude :

Cette étude est le fruit du baromètre d'auto-évaluation des candidats au Label RFAR administré par Provigis auprès de sa base d'entreprises PME et TPE entre octobre 2019 et février 2020. Les réponses de 232 entreprises ont été analysées. Le questionnaire s'appuie sur les exigences du Label RFAR et bénéficie de la notoriété de Provigis en tant qu'opérateur numérique spécialisé dans la relation client-fournisseurs en matière de conformité des pièces légales, réglementaires et éthiques attestant des pratiques d'achats responsables.

### A propos de Provigis :

Créé en 2009, Provigis sécurise les relations commerciales entre les entreprises en garantissant la conformité de l'ensemble des sous-traitants et fournisseurs (obligations réglementaires, travail dissimulé ou illégal, risques RSE, etc. Provigis permet également aux PME et TPE de partager et rendre visibles leurs pratiques responsables vertueuses à tout leur écosystème. Provigis est une société du groupe Freelance.com. Avec un CA pro-forma de 321,6 M€ en 2019\* et une présence en France et à l'international (Allemagne, Angleterre, Maroc, Singapour, Suisse), Freelance.com est le leader français de la relation entre les entreprises et leurs talents externes avec une mission : libérer, simplifier, et sécuriser la relation entre les entreprises et leurs talents externes.

\* : CA 2019 proforma suite au rapprochement avec INOP'S, officialisé le 18 juin dernier.

### A propos du Médiateur des entreprises :

Le Médiateur des entreprises, placé auprès du ministre de l'Economie et des Finances, vient en aide aux entreprises et aux organisations publiques afin de résoudre gratuitement leurs éventuels litiges via la médiation. La saisine s'effectue depuis le site [www.mediateur-des-entreprises.fr](http://www.mediateur-des-entreprises.fr). Plus largement, via la charte Relations fournisseurs responsables et le label Relations fournisseurs et achats responsables, il fait évoluer les comportements d'achats, dans le souci de rééquilibrer les relations clients fournisseurs, au service de l'économie. Il intervient également dans le domaine de l'innovation. Son réseau est présent dans toutes les régions

**A propos du label RFAR :** Le Label Relations fournisseurs et achats responsables (RFAR) distingue les entreprises ou entités publiques françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Le Label RFAR Le label s'inscrit dans le prolongement de la démarche engagée depuis 2010 par le Médiateur des entreprises et le CNA, au travers de la création de la Charte Relations fournisseurs responsables, qui compte aujourd'hui plus de 2 000 signataires. Il repose également sur « la liste des 36 mauvaises pratiques » répertoriée dans le rapport Volot du 30 juillet 2010 ainsi que sur la prise en compte des meilleures pratiques observées chez les labellisés et son référentiel est désormais adossé à la norme de recommandations internationale ISO20400:2017 Achats Responsables-Lignes directrices. Il est le seul label attribué par les pouvoirs publics en la matière. Les 51 organisations privées ou publiques labellisées, représentent environ 114 milliards d'euros d'achats annuels.

---

#### Médiateur des entreprises

Steve Le Mentec

06 08 49 79 32

[steve.le-mentec@finances.gouv.fr](mailto:steve.le-mentec@finances.gouv.fr)

Paulina Ciucka-Laurent

06 11 14 58 46

[paulina.ciucka-laurent@finances.gouv.fr](mailto:paulina.ciucka-laurent@finances.gouv.fr)

#### Provigis

Marie Le Cam

07 87 06 73 80

[mlecam@freelance.com](mailto:mlecam@freelance.com)