



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES EN TEMPS DE CRISE :  
BILAN DES ACTIONS MENÉES ET PERSPECTIVES POUR  
CONSTRUIRE DES RELATIONS BASÉES SUR LA CONFIANCE,  
LE DIALOGUE ET LA SOLIDARITÉ**

Paris, le 01/07/2020

Utile en temps normal, l'action du Médiateur des entreprises s'est avérée vitale en temps de crise. Le nombre de saisines multiplié par 10 au pic de la crise confirme le besoin qu'ont eu les entreprises de trouver des solutions en urgence au travers du dialogue. Cet outil très efficace (75% des médiations aboutissent de façon satisfaisante) replace depuis 10 ans l'humain au cœur des relations d'affaires et permet le retour de la confiance nécessaire dans ce contexte particulier.

Le Médiateur est un réparateur mais aussi un influenceur de comportements. Le #DefiEntreprisesSolidaires lancé avec succès sur les réseaux sociaux permet de valoriser les pratiques vertueuses mises en place par les acteurs économiques lors de cette crise. Il complète l'action historique des dispositifs tels que la Charte relations fournisseurs responsables et le Label relations fournisseurs et achats responsables, au service de la construction de relations équilibrées entre clients et fournisseurs.

Cette crise doit également être une opportunité pour agir au plus près des entreprises dans les mois à venir. Dans le sillage des actions extrêmement efficaces de l'administration au service des entreprises, nous devons aller encore plus loin dans le dialogue et favoriser toujours plus la médiation entre les entreprises et les administrations (expérimentation loi ESSOC). Il s'agit également de promouvoir l'affacturage inversé collaboratif au service de la trésorerie des TPE-PME, permettre aux commerçants et à leurs bailleurs de trouver un terrain d'entente quant au report ou à l'annulation des loyers ou encore de gérer les litiges liés aux surcoûts provoqués par la crise dans les marchés de travaux publics.

Pour mener à bien toutes ces actions, le Médiateur des entreprises a pu compter sur la mobilisation exceptionnelle de son équipe centrale, de ses médiateurs régionaux en DIRECCTE et de ses médiateurs nationaux bénévoles qui donnent des réponses concrètes à toutes les demandes des entreprises et apportent leur expérience dans le cadre des médiations.

Le Médiateur des entreprises appelle enfin à l'action pour la période estivale qui s'annonce. Il est impératif que les donneurs d'ordre publics comme privés lancent le plus tôt possible leurs appels d'offres et leurs commandes sans attendre la rentrée : deux mois de chiffre d'affaires peuvent être vitaux pour les PME fournisseurs.

### **Le Médiateur des entreprises : un outil utile, devenu indispensable durant la crise**

Le Médiateur des entreprises fait partie des dispositifs mis en avant par le Gouvernement pour soutenir les entreprises face à la crise engendrée par l'épidémie de la Covid-19. Son rôle : aider les chefs d'entreprise à trouver des solutions à tout type de différends qu'ils peuvent rencontrer avec une autre entreprise ou administration. A ce titre, il propose un service de médiation gratuit, rapide et confidentiel. Pour guider au mieux les chefs d'entreprises durant cette période, le Médiateur des entreprises a également répondu aux très nombreuses sollicitations concernant le comportement à adopter avec les partenaires commerciaux ou encore a orienté leurs demandes vers les services compétents dans le cadre des mesures de soutien. En plus de la gestion de ces demandes, les équipes du Médiateur ont fait un travail actif de pédagogie à travers notamment la réalisation et diffusion de fiches pratiques<sup>1</sup> ou la participation à de nombreux webinaires.

---

<sup>1</sup> Fiches pratiques mises en ligne sur le site internet du Médiateur des entreprises : présentation du service aux entreprises, aux associations, remboursement du CIR-CII

### **Avec 600 demandes par semaine, l'activité de la médiation a été multipliée par 10 au plus fort de la crise**

Entre le 16 mars et le 16 juin 2020, le Médiateur des entreprises a reçu plus de 5000 sollicitations et demandes de médiations. Ces sollicitations ont émané en particulier des secteurs les plus touchés par la crise comme l'hôtellerie-restauration (15,5 %), le commerce (14,2 %), le BTP/matériaux de construction (9,4 %) ou encore les services aux particuliers (8,6 %). Enfin, 98% des saisines provenaient des TPE/PME, public cible du Médiateur des entreprises. Avec la crise, ce taux a augmenté de 5 points.

### **Avec 50 % des cas, les délais de paiement arrivent en tête des problématiques les plus traitées**

Pour désamorcer une tendance à la cessation ou au retard de paiement, Bruno le Maire, ministre de l'Economie et des Finances et François Villeroy de Galhau, gouverneur de la Banque de France, ont décidé dès le début de la crise, la mise en place d'un comité de crise sur la question du crédit inter-entreprises. Ce comité co-animé par le Médiateur des entreprises et le Médiateur du crédit, composé des organisations socio-professionnelles (AFEP, CPME, MEDEF, U2P<sup>2</sup>) ainsi que des CMA, des CCI<sup>3</sup> et de la DGCCRF<sup>4</sup>, continue de traiter les signalements impliquant les entreprises dont les achats cumulés représentent plusieurs centaines de millions d'euros. Depuis sa mise en place, le 23 mars dernier, 40 cas de grandes entreprises structurantes ont été signalés. Ces signalements ont donné lieu à des engagements concrets de la part de leurs dirigeants. En outre, 16 entreprises exemplaires ayant mis en place un paiement accéléré de leurs fournisseurs, ont été identifiées et valorisées par ce comité.

### **Les pratiques déloyales dans les relations contractuelles : 2ème sujet traité en médiation**

Cette catégorie représente 40 % des cas traités par le Médiateur des entreprises sur la période. Parmi eux, figurent notamment **les ruptures brutales de contrat**. Le conseil et l'événementiel ont été parmi les secteurs particulièrement concernés par cette problématique. **La demande de baisse unilatérale des tarifs vis à vis des fournisseurs** fait également parti de ces pratiques déloyales. Un exemple-clé : le Groupe General Electric Belfort qui a demandé à tous ses fournisseurs de baisser leurs prix de 20 %. Saisi par la CPME et le MEDEF, le Médiateur des entreprises a mis en place une médiation avec le Groupe GE. La convention signée le 27 mai dernier, a permis de trouver un accord et créer les conditions d'un dialogue rééquilibré entre tous les acteurs économiques concernés quant à la réduction des coûts. Enfin, le 3<sup>ème</sup> type de saisines concerne **les pénalités de retard** alors que les entreprises n'étaient pas en mesure de livrer dans les délais leurs clients.

### **Difficulté à payer les loyers : nouvelle problématique apparue durant la crise**

Depuis mars 2020, la Médiation des entreprises a été saisie des difficultés des entreprises face au paiement de leur loyer en raison d'une perte d'activité brutale non anticipée. Cette nouvelle problématique, apparue durant la crise, représente environ 10 % des cas traités par le Médiateur des entreprises. En plus des saisines sur les baux commerciaux stricto sensu, les demandes portent également sur les locations touristiques, les baux professionnels ainsi que sur les lieux de co-working. Les entreprises qui saisissent le Médiateur souhaitent des abandons de loyers et/ou des rééchelonnements parfois lointains. Les cas se résolvent par des compromis rédigés sous la forme d'avenants au bail initial prenant en compte la période spécifique des mois de mars à mai. Quelques dossiers sont l'occasion de mettre à plat, avec l'accord des deux parties, certains aspects du bail qui ne donnaient pas satisfaction et seront utiles pour l'avenir au bailleur et au preneur. Certains cas de redevances domaniales ont également été transmis à la médiation et sont actuellement instruits.

En lien avec cette nouvelle problématique, Bruno Le Maire, ministre de l'Economie et des Finances a confié à Madame Jeanne-Marie Prost, **une médiation entre bailleurs et locataires commerçants qui ont dû fermer pendant la crise**. Avec l'appui des équipes du Médiateur des entreprises, cette mission a permis de définir [une charte de bonnes pratiques](#) encadrant les reports et annulations de loyers pour la période de confinement et la période de reprise jusqu'au 30 septembre 2020. Ce texte permet aux commerçants et à leurs bailleurs de se référer à des règles de bonne conduite communes pour leurs discussions de gré à gré. La charte a reçu l'adhésion de toutes les fédérations de bailleurs, et d'un grand nombre de fédérations représentant les commerçants indépendants, soit plus de 600.000 commerces. Ce texte prévoit le recours, à la demande des parties, à des modes non contentieux de règlement : médiateur des entreprises et commissions départementales des baux commerciaux.

### **Le Médiateur des entreprises, un influenceur des comportements solidaires ?**

#### **Le lancement du #DefiEntreprisesSolidaires sur les réseaux sociaux**

Pour surmonter et dépasser la crise, la solidarité économique est la clé dans la reprise économique de l'ensemble des acteurs. Dans cet état d'esprit, le Médiateur des entreprises a mobilisé son écosystème pour valoriser les bonnes pratiques et comportements vertueux mis en place par les entreprises. Pour permettre à chacun de s'inscrire dans le mouvement de solidarité économique, la campagne **#DefiEntreprisesSolidaires** a été lancée sur les réseaux sociaux pour mettre en avant les actions et initiatives solidaires nées durant la crise. Elle s'inscrit dans la continuité de la démarche mise en place par le Comité de crise sur les délais de paiement.

<sup>2</sup> Association Française des Entreprises Privées, Confédération des Petites et Moyennes Entreprises, Mouvement des Entreprises de France, Union des entreprises de proximité

<sup>3</sup> Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de métiers et de l'artisanat

<sup>4</sup> Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

Dès le premier jour, l'AFDCC et le CNA<sup>5</sup> ont soutenu cette campagne et ont ensuite été rejoints par plus de cinquante partenaires qui ont permis de mettre en lumière autant de pratiques solidaires: des organisations professionnelles et associations, notamment la CPME, le MEDEF, Croissance Plus, le Comité Richelieu, ESS 2024, et des entreprises. Parmi elles : Groupe La Poste, Le Bon Coin, JOUVE, RDSL, Rivalis...

Le **#DefiEntreprisesSolidaires** a pour vocation de devenir un mouvement pérenne pour permettre la construction d'une économie basée sur la confiance, la solidarité et le dialogue.

Ces valeurs fondatrices sont mises en pratique par le Médiateur des entreprises, qui, depuis 10 ans, travaille à l'élaboration d'une économie plus responsable et solidaire en faisant évoluer positivement et durablement les comportements des acteurs concernés par les relations client-fournisseur, tant privés que publics. La [Charte Relations fournisseurs responsables](#) et le [Label Relations fournisseurs et achats responsables](#) en sont les outils clés, élaborés en partenariat avec le CNA.

- **La Charte Relations fournisseurs responsables** participe à la construction d'une relation équilibrée et pérenne entre clients et fournisseurs, au travers de 10 engagements pour des achats responsables. Depuis le début de l'année 2020, 42 nouveaux organismes ont signé la Charte RFR pour un total de 2122 signataires. A l'occasion de ses 10 ans, la Charte fait l'objet d'un travail de refonte associant de nombreux acteurs (médiateurs, DHA signataires) ainsi que les piliers fondateurs de la charte (CJD avec ses 1000 signataires, OBS COMMEDIA, CINOV NUMERIQUE).
- **Le Label Relations fournisseurs et achats responsables** certifie et distingue les entreprises et les acteurs publics ayant fait la preuve de leur attachement à des pratiques d'achats responsables et vertueuses, dans le prolongement de la Charte. A ce jour, 51 entreprises sont labélisées.

Ces deux dispositifs permettent depuis de nombreuses années, de fédérer les entreprises et les acteurs publics autour d'un projet d'amélioration des pratiques d'achat. Le Médiateur des entreprises souhaite que davantage d'entreprises et acteurs publics adhèrent à cette démarche afin d'influencer toujours plus les comportements vertueux.

Pendant la crise, les journées de présentation de ces dispositifs et les webinaires consacrés aux achats responsables auxquels le Médiateur des entreprises a participé ont témoigné l'importance de ces sujets. Ce contexte très particulier a en effet permis de confirmer la pertinence de ces dispositifs pour faire face aux conséquences économiques d'une crise mais également pour pouvoir les anticiper. S'engager dans une politique d'achats responsables est donc primordial pour les acteurs économiques.

## **Le Médiateur tire les enseignements de la crise et agit en conséquence**

### **L'expérimentation de médiation étendue à tous les litiges élargie à de nouveaux territoires**

Les différentes administrations en charge se sont très fortement mobilisées pour mettre en œuvre en urgence les mesures de soutien décidées par le gouvernement, ce qui a créé un lien nouveau entre entreprises et administrations..

Ces fondations qui permettent la construction d'un écosystème basé sur la confiance doivent dorénavant permettre de bâtir les relations entreprises / administrations de demain. Fort de ce constat, l'expérimentation de médiation étendue à tous les litiges (loi ESSOC) s'élargit et sera mise en place dans deux nouveaux territoires : la Martinique et la Réunion. Renforcer la médiation au cœur des relations public/privé c'est remettre l'humain au centre afin d'éviter les incompréhensions dues aux complexités administratives.

### **Prise en charge des surcoûts liés à la crise sanitaire dans les marchés publics de travaux : un nouveau champ d'action du Médiateur des entreprises**

Dans le cadre des mesures de soutien aux entreprises du BTP, le Premier ministre a adressé le 9 juin 2020 une instruction aux maîtres d'ouvrage de l'Etat pour leur demander de négocier rapidement avec les entreprises une prise en charge d'une partie des surcoûts directs liés à l'arrêt des chantiers et au respect des mesures sanitaires dans la reprise de leur exécution. Cette instruction a vocation à inspirer les pratiques des autres maîtres d'ouvrage publics. Les Préfets sont invités à promouvoir des chartes définissant une approche solidaire des surcoûts entre les entreprises du BTP, les maîtres d'ouvrage, dont les collectivités et bailleurs, et les maîtres d'œuvre. Certaines de ces chartes renvoyaient déjà au Médiateur des entreprises les différends susceptibles d'intervenir dans leur mise en œuvre. Cette possibilité est confirmée par l'instruction du Premier ministre en date du 9 juin 2020. Comme prévu par le code de la commande publique, le Médiateur des entreprises et les CCRA<sup>6</sup> peuvent être saisis de tous les différends liés à l'exécution des contrats publics.

### **L'affacturage inversé collaboratif pour améliorer sa trésorerie**

Par ailleurs cette crise est avant tout une crise de trésorerie. Les entreprises se sont en effet très vite trouvées confrontées à des défauts de paiement de la part de leurs clients. Il existe cependant un outil que le Médiateur des entreprises promeut auprès de l'ensemble des acteurs économiques. Il s'agit de l'affacturage inversé collaboratif. Les

---

<sup>5</sup> Association des Crédit Managers et Conseils, Conseil National des Achats

<sup>6</sup> Comités consultatifs de règlement amiable

travaux de promotion du dispositif se sont maintenus via des webinaires et la communication sera accentuée afin que cet outil de renforcement de la trésorerie des TPE et PME soit mis en œuvre le plus largement par les acteurs publics comme privés.

### **Les achats responsables : point clé pour mieux gérer ou anticiper les conflits**

Les achats responsables également doivent faire l'objet d'un consensus national. Au sortir du confinement, le Médiateur des entreprises a publié aux côtés de l'ADRA<sup>7</sup> et du cabinet BuyYourWay, une étude révélant l'impact positif d'une politique « achats responsables » sur les effets de la crise. La collaboration avec les fournisseurs est une des clés pour anticiper les problèmes ou mieux les gérer quand ils surviennent. Cet éclairage ne fait que confirmer les observations : la confiance entre partenaires commerciaux pour laquelle se bat le Médiateur des entreprises depuis 10 ans, est plus que jamais le combat à mener dans les prochaines années.

### **Le Médiateur en mode crise pour aider au mieux les entreprises**

Cette construction déjà commencée avant la crise devra s'accélérer et sur des fondations encore plus stables. Cependant, il faut de l'humain pour la consolider. Le Médiateur des entreprises, en plaçant l'humain au cœur de son action, a prouvé son efficacité. Les outils et les pratiques qu'elle promeut pour le futur doivent permettre de replacer le dialogue et la confiance au centre des préoccupations pour des relations clients-fournisseurs efficaces. Face à cette crise, il a pu se mobiliser en réorganisant ses équipes pour faire face l'afflux de demandes et travailler sur les outils à promouvoir pour aller plus loin. Il a également pu compter ses médiateurs régionaux en DIRECCTE<sup>8</sup> et sur ses médiateurs nationaux délégués bénévoles (10 nouveaux médiateurs nationaux ont rejoint l'équipe) qui ont mené un nombre considérable de médiations.

La vigilance reste cependant de mise car les conséquences se feront sentir dans les prochains mois. ***Pierre Pelouzet appelle notamment les donneurs publics et privés à ne pas attendre la rentrée pour lancer les commandes et les appels d'offres afin d'éviter une prolongation de la période de faible activité pour les TPE-PME pendant l'été.***

### **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 et, plus largement, faire 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. La saisine s'effectue depuis le site [www.mediateur-des-entreprises.fr](http://www.mediateur-des-entreprises.fr)

### **Contacts presse :**

Steve Le Mentec  
01 53 17 87 83 – 06 08 49 79 32  
[steve.le-mentec@finances.gouv.fr](mailto:steve.le-mentec@finances.gouv.fr)

Paulina Ciucka-Laurent  
01 53 17 87 97 – 06 11 14 58 46  
[paulina.ciucka-laurent@finances.gouv.fr](mailto:paulina.ciucka-laurent@finances.gouv.fr)

---

<sup>7</sup> Association des directeurs & responsables achats

<sup>8</sup> Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi