



le médiateur

DES ENTREPRISES



LE DEPLOIEMENT DE LA MEDIATION A TOUS LES DIFFERENDS ENTRE ENTREPRISES ET ADMINISTRATIONS

Une expérimentation dans le cadre de la loi
Pour un Etat au service d'une société de confiance



UN OUTIL SIMPLE, RAPIDE ET CONFIDENTIEL POUR REINTRODUIRE DU DIALOGUE ET DE LA CONFIANCE

UNE EXPERIMENTATION AU SERVICE D'UN NOUVEAU DIALOGUE
ENTRE LES ENTREPRISES ET LES ADMINISTRATIONS

LES CHEFS D'ENTREPRISE TEMOIGNENT

« Je me heurtais au refus de l'administration... »

« Je suis à la tête d'une jeune entreprise innovante et j'ai mis au point un distributeur de produits spécifiques accessible à tous. Ce distributeur permet de récupérer un produit acheté au préalable sur internet avec l'accord d'un expert compétent. Cependant, l'administration qui autorise la mise sur le marché de ces produits m'en a refusé la commercialisation sans motivation précise. J'ai donc sollicité le Médiateur des entreprises qui a pris contact avec cette administration. Très rapidement, le médiateur nous a réunis autour de la table et j'ai pu obtenir une réponse claire et motivée pour ce refus. Cet entretien m'a surtout permis de proposer une alternative validée par l'administration. »



« La décision de l'administration m'obligeait à arrêter mon activité! »

« Suite à la modification d'une directive européenne, l'administration m'a imposé la mise aux normes de la plupart des machines qui servent à fabriquer mes produits. Les machines n'avaient jamais posé de problème et cette évolution réglementaire ne demandait pas d'action urgente selon moi. Je devais procéder aux modifications dans des délais très courts ce qui impliquait l'arrêt complet des machines et donc une perte importante de chiffre d'affaires. Le médiateur qui a pris en charge mon dossier, m'a permis d'exposer ce problème à l'administration concernée qui a accepté de convenir d'un étalement des travaux de remise aux normes. »



LE POINT DE VUE DU MEDIEATEUR

« Dans ces deux situations, nous avons pu constater la détresse des chefs d'entreprise face à une décision légale mais qui ne prend pas en compte les contraintes et risques que sa mise en place occasionne. Ces situations viennent régulièrement gêner le développement des entreprises et le rôle du médiateur est de recréer les conditions d'un dialogue permettant ainsi de lever ces barrières : Un entrepreneur qui comprend la décision et peut donc adapter son produit, une administration qui évalue les risques d'une interprétation juridique trop stricte et assouplit sa position. »

MISE EN OEUVRE DE L'EXPERIMENTATION

RENFORCER LA RELATION DE CONFIANCE

La loi « ESSOC » prévoit un certain nombre d'expérimentations. Elle renforce notamment la place de la médiation comme mode alternatif de règlement des différends, en installant un dispositif de médiation généralisé entre entreprises et administrations, à titre expérimental, avec une évaluation prévue dans 3 ans.

Cette mission a été confiée au Médiateur des entreprises, et concerne d'une part les entreprises et d'autre part, les administrations, établissements publics de l'Etat, collectivités territoriales et organismes de sécurité sociale.

L'expérimentation concerne 3 secteurs économiques (construction, industrie manufacturière, information et communication) dans 4 régions aux caractéristiques variées (Centre-Val de Loire, Grand Est, Normandie, Provence-Alpes-Côte d'Azur).

Les médiateurs, présents sur le terrain, identifieront ainsi des marges de progression pour améliorer le dialogue entre les entreprises et leurs interlocuteurs administratifs. L'expérimentation va aussi permettre de sensibiliser de nouveaux intervenants aux enjeux et résultats de la médiation dans les entreprises, dans les services de l'Etat et dans les collectivités territoriales. Cela contribue ainsi au renforcement des relations de confiance entre ces acteurs.



LES PRINCIPES DE LA MEDIATION

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. C'est pourquoi le Médiateur des entreprises respecte certains principes fondamentaux :



LA CONFIDENTIALITE

Tout ce qui est dit en médiation ne peut être rendu public



LA NEUTRALITE

Le médiateur ne doit pas donner son avis et doit être libre de tout préjugé



L'INDEPENDANCE

Absence de tout lien entre le médiateur et l'un des médiés



L'IMPARTIALITE

Le médiateur ne prend pas partie, ne privilégie pas un point de vue par rapport à un autre



LA LOYAUTE

Le médiateur 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



LA GRATUITE

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

ADAPTER LES REPONSES A CHAQUE CAS, DANS LE RESPECT DE CHACUN

Dans le cadre de l'expérimentation, le Médiateur des entreprises pourra intervenir de différentes manières auprès des parties pour :

- 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 via la Médiation des entreprises
- Faire preuve de pédagogie auprès des parties pour qu'elles puissent mieux comprendre le point de vue opposé
- Aider les entreprises à mettre en œuvre le droit à l'erreur



DROIT A L'ERREUR : LA BONNE FOI AU SERVICE DES ENTREPRISES

La bonne foi de l'utilisateur des services publics est désormais le postulat de principe et il bénéficie d'un droit à l'erreur. La loi ESSOC reconnaît effectivement un droit à l'erreur à tous les administrés et entreprises grâce auquel une entreprise, ayant méconnu une règle applicable à sa situation, ne peut plus être sanctionnée si elle régularise sa situation. Cette « bienveillance » de l'administration vient appuyer l'action du Médiateur des entreprises.

De la même manière, la loi ESSOC facilite la transaction : elle met en place un comité chargé de se prononcer sur le principe du recours à la transaction et son montant. L'agent qui signe la transaction est ensuite personnellement protégé (sauf responsabilité pénale) s'il a suivi l'avis de ce comité. C'est dans cet esprit que l'administration dispose d'une plus grande latitude face aux usagers, ce qui facilite la médiation.



LA MEDIATION AU SERVICE DES ACTEURS ECONOMIQUES

UN SERVICE POUR LES ENTREPRISES

Depuis sa création en 2010, le Médiateur des entreprises a aidé plus de 10 000 entreprises, TPE, PME, ETI, grands groupes et acteurs publics, directement par une médiation individuelle, ou indirectement dans le cadre de médiations collectives impliquant une branche professionnelle.

La saisine du Médiateur s'effectue très simplement en ligne. La médiation est gratuite, rapide et confidentielle : elle couvre un large champ de problématiques, dans les relations entre entreprises, dans le cadre de la commande publique ou d'autres différends avec une administration. Le médiateur agit comme un intervenant neutre, impartial et indépendant, et s'emploie à créer les conditions du dialogue propres à rétablir la confiance. Il y a eu 1300 saisines du Médiateur des entreprises en 2018, dont près de 90 % provenant de TPE et PME. Les trois-quarts des litiges ont trouvé une solution satisfaisante pour les deux parties, qui s'est concrétisée par un accord.



UN RESEAU NATIONAL ET DE TERRAIN

Le réseau de médiateurs régionaux et de médiateurs nationaux délégués est en contact permanent avec les entreprises et acteurs publics, avec un travail de veille active, notamment dans le domaine de l'innovation. Ce réseau est animé et coordonné par une équipe centrale.

En partant des problèmes très concrets qui lui sont exposés dans le cadre des médiations par des acteurs économiques couvrant un large spectre, le Médiateur des entreprises permet de faire émerger des solutions opérationnelles, contribuant à renforcer les relations entre les acteurs. La croissance du nombre de saisines, d'une centaine par an à une centaine par mois, atteste de l'efficacité et de la bonne implantation des médiateurs en région, véritables courroies de transmission entre les acteurs.

LE DEVELOPPEMENT DE BONNES PRATIQUES

De par son expérience et les enseignements tirés des dossiers traités, le Médiateur des entreprises a dégagé des bonnes pratiques qu'il a pu formaliser et promouvoir, notamment dans des secteurs où certaines problématiques apparaissent de façon récurrente.

L'ACCOMPAGNEMENT DES FILIERES

Cette démarche pro-active s'est traduite par des travaux d'accompagnement dans des filières stratégiques pour faire émerger des problématiques, anticiper leur résolution et ainsi faciliter les relations entre toutes les parties prenantes. Le Médiateur des entreprises a ainsi développé différents outils, améliorant le dialogue et la confiance (filière bois, transports, agro-alimentaire, ingénierie...).

Fin 2018, le Médiateur des entreprises a par ailleurs été saisi par le Secrétaire d'État chargé du Numérique pour travailler sur les difficultés que peuvent rencontrer les TPE-PME dans leurs relations avec les plateformes de vente en ligne, dues en particulier à l'absence de dialogue et à des procédures automatisées.

ENCOURAGER DES RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

Le Médiateur des entreprises s'est engagé dans une démarche d'amélioration des bonnes pratiques dans le domaine de la commande publique, en sensibilisant l'ensemble des acteurs économiques aux enjeux de l'achat responsable.

La Charte relations fournisseurs responsables, qui comporte 10 engagements, a été signée par près de 2000 entreprises et collectivités publiques, et le Label relations fournisseurs et achats responsables, adossé à la norme ISO 20400, a été obtenu par près de 50 entreprises. Ce Label s'affirme comme le référentiel dans ce domaine et a conduit à créer des groupes de réflexion et des formations adaptées.

SOUTENIR LA RECHERCHE ET L'INNOVATION

Le Médiateur des entreprises a vocation à prévenir les difficultés qui peuvent freiner le développement d'entreprises innovantes et favorise la construction de relations de confiance entre acteurs.

Il anime le dispositif de référencement des cabinets de conseil qui assistent TPE, PME et ETI dans le processus d'obtention du crédit impôt recherche (CIR) et du crédit impôt innovation (CII), en vue de contribuer à la qualité des informations, de sécuriser ce processus et d'installer une relation de confiance vis-à-vis de ces cabinets.



AMELIORER LE RESPECT DES CONDITIONS DE PAIEMENT

Le non-respect des conditions de paiement représente un des motifs de saisine les plus importants. Derrière ce non-respect peuvent se cacher des sujets de médiation tant en marché public qu'en contrat privé : commandes tacites, travaux supplémentaires, pénalités de retard, paiement direct, modification unilatérale d'un contrat, absence de décompte final et définitif, factures non conformes, etc.

Chacun de ces sujets permet de mettre en évidence un certain nombre de comportements et d'en proposer le contrepoint, en travaillant avec des organisations gouvernementales et/ou privées pour mettre en lumière des bonnes pratiques et les récompenser, comme « les prix des délais de paiement » organisés en étroite coordination avec l'Observatoire des délais de paiement.



le médiateur DES ENTREPRISES

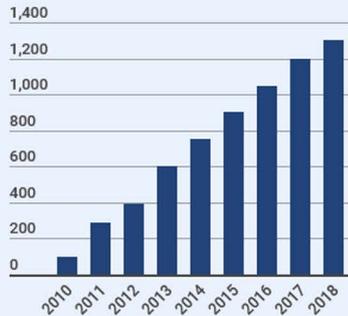


L'ACTIVITE DU MEDIATEUR DES ENTREPRISES

UNE ACTIVITE CROISSANTE DEPUIS 2010

1. L'expérience

Entre 2010 et 2018, le nombre de saisines a été multiplié par 10, passant de 120 en 2010 à 1307 saisines en 2018.



2. L'efficacité

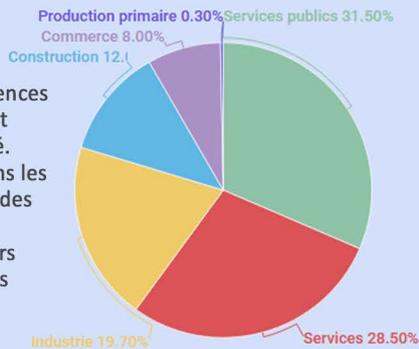
75% des saisines prises en charge par le Médiateur des entreprises ont abouti à une solution co-construite et négociée entre les 2 parties dans 75% des cas.

75%



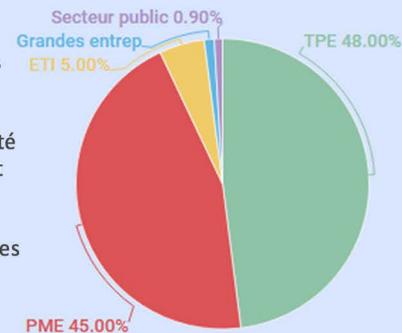
3. Les secteurs d'activité

Initialement limité au secteur industriel, le domaine de compétences du Médiateur des entreprises s'est élargi à tous les secteurs d'activité. Ils sont donc tous représentés dans les saisines reçues et c'est le secteur des services qui est le plus important pourvoyeur de saisines (37%), alors qu'il ne représente que 28,5% des sociétés saisies.



4. Les types d'entreprises

Répartition des types d'entreprises ayant saisi le Médiateur des entreprises en 2018. De manière proportionnelle à la représentativité de ces entreprises sur le marché et compte tenu de la nature des relations clients-fournisseurs, le couple TPE/PME représente 93% des saisines.



5. L'achat responsable

2 000

Nombre d'entreprises et d'acteurs publics ayant signé la charte Relations fournisseurs responsables

45

Nombre d'entreprises et d'acteurs publics ayant obtenu le label Relations fournisseurs et achats responsables

6. Le secteur public



25%

Depuis 2010, une médiation sur quatre concerne les marchés publics. Ces dernières années la proportion s'est même accentuée pour atteindre 30% en 2018.



Le Médiateur des entreprises
98-102, rue de Richelieu – 75002 Paris
Tél. : 01 53 17 89 38

www.mediateur-des-entreprises.fr

 @MedEntreprises

