

N°4 - Novembre 2019

## À LA UNE

### L'activité du Médiateur des entreprises



Chaque année, le **Médiateur des entreprises** voit ses missions évoluer avec comme objectif premier : **renforcer la confiance** entre les acteurs économiques. Le Médiateur ne cesse ainsi d'élargir ses horizons afin de continuer à progresser et à faire progresser toutes les entités de son écosystème.

Dans l'optique de partager ces nouveautés, **Pierre PELOUZET**, médiateur des entreprises et **Nicolas MOHR**, directeur général, ont dressé le **Bilan d'activité du Médiateur des entreprises**. Se structurant autour de quatre grands axes (Humaniser, Accompagner, Encourager, Eclairer), il s'appuie sur des résultats chiffrés et sur les nouvelles missions confiées au Médiateur.

[En savoir plus](#)

## CHIFFRE CLÉ

# 20 000

Depuis 2010, le **Médiateur des entreprises** a accompagné plus de **20 000 acteurs économiques** : médiations individuelles, collectives ou de filières, signatures de la charte RFR, accès au label RFAR, sollicitations...

## Le Médiateur aux Journées Européennes du Patrimoine 2019



Les 21 et 22 septembre 2019, lors des Journées Européennes du Patrimoine, l'équipe du Médiateur des entreprises tenait un stand au Ministère de l'Économie et des Finances. Elle a pu faire découvrir aux 4000 visiteurs ses différentes actions, missions et objectifs.

*Ce fût une journée pleine d'échanges, d'écoute et de partage !*

[En savoir plus](#)

## Le nouveau site internet du Médiateur des entreprises



Pour la rentrée 2019, le Médiateur des entreprises a remis à neuf son site web ! Plus ergonomique et plus pratique, il offre un accès simple aux informations et propose de nombreux contenus de qualité.

**Ce site est pour vous, profitez-en !**

[En savoir plus](#)

## Partenariat entre la Banque de France et le Médiateur des entreprises



Pierre PELOUZET, médiateur des entreprises et Jean-Yves HAUSSAIRE, directeur général adjoint de la DGSER, Banque de France

Pierre PELOUZET était présent le 8 octobre 2019 lors de la 3ème édition de la Convention des Correspondants TPE, afin de signer un partenariat avec la Banque de France. Cette collaboration permettra aux Correspondants TPE de la Banque de France d'orienter les entrepreneurs en difficulté dans leurs relations avec une autre entreprise ou face à un organisme public, vers le Médiateur des entreprises.

En savoir plus

## Expérimentation de médiation étendue : Déplacement à Alençon



Pierre PELOUZET, médiateur des entreprises, et Nicolas MOHR, directeur général du médiateur des entreprises, se sont rendus le 2 octobre dernier à Alençon, dans les locaux de la préfecture de l'Orne.

Ce déplacement, qui s'est tenue sous l'égide de la préfète Chantal CASTELNOT, avait pour but de présenter, aux chefs d'entreprises et aux administrations locales, le dispositif expérimental de

médiation étendue à tous les litiges entre entreprises et administrations dans le cadre de la loi au service d'une société de confiance dite ESSOC.

Cet événement a également permis à Stéphanie LEFORT, médiatrice régionale, de répondre à de nombreuses questions permettant d'identifier les problématiques auxquelles sont confrontés les acteurs économiques locaux.



De gauche à droite : Chantal CASTELNOT, préfète de l'Orne ; Pierre PELOUZET, médiateur des entreprises ; Stéphanie LEFORT, médiatrice régionale

En savoir plus

## Un webinaire sur le label RFAR

Le **Médiateur des entreprises** œuvre, depuis de nombreuses années, à rééquilibrer les relations clients fournisseurs. Le « **Label Relations fournisseurs et Achats responsables** » en est la preuve même.

Afin de mettre en lumière ce travail de longue haleine, **Ecovadis** (plateforme collaborative d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs) a proposé la réalisation d'un **webinaire « Achats responsables et Labellisation RFAR »**.

Cette réunion interactive a débuté dans un premier temps, par la présentation par **Françoise ODOLANT** du Label RFAR et de son essence. Dans un deuxième temps, **Hugues POISSONNIER**, économiste et docteur en Sciences de gestion de l'IRIMA, a détaillé les enseignements de son livre blanc sur ce même label. Dans un troisième temps, **Anne RAYON** du Groupe Crédit Agricole SA a partagé son expérience de labellisé RFAR. Pour clôturer la séance, les participants ont posé des questions aux trois intervenants.



*De gauche à droite : Anne RAYON du groupe Crédit Agricole SA ; Françoise ODOLANT, Responsable du Pôle Acheteurs, Chartes du Médiateur des entreprises ; Nicolas DUSSERT, directeur des ventes europe du sud chez Ecovadis*

[En savoir plus](#)

## La vie de la charte "e-commerce"

Dans la foulée du lancement de la plateforme de signalement des difficultés entre vendeurs et plateformes de commerce en ligne à l'automne 2018, une **charte a été signée entre représentants des PME et plateformes**.

**Ce document a vocation à traiter les problématiques récurrentes et à établir le cadre d'un dialogue plus fluide entre les acteurs du commerce en ligne.**

**Cette charte a été co-construite** avec les services de l'Etat, les 9 plateformes de e-commerce signataires, la FEVAD et la CPME après une période de recensement des témoignages des difficultés rencontrées par les PME.



L'ensemble des engagements énoncés dans cette charte couvrent les différentes étapes de la **relation commerciale entre une entreprise utilisatrice et une plateforme ou place de marché en ligne**.

Ces engagements tendent à assurer un échange loyal entre ces acteurs. Les **9 plateformes signataires** ont d'ores et déjà inséré une clause de médiation dans leurs contrats.

**Elles se sont également engagées à informer l'administration (DGE et Médiateur)** dans les mois suivants cette signature, des dispositifs et actions existants ou mis en place pour se conformer à la charte

**A ce jour**, tous les signataires ont présenté leurs actions .et un premier bilan annuel sera dressé lors d'un comité de suivi d'ici la fin de l'année

[En savoir plus](#)



## INTERVIEW

### 3 questions à Denis Beau, sous-gouverneur de la Banque de France

Le 08 octobre dernier, le Médiateur des entreprises et la Banque de France se sont associés pour venir en aide aux entreprises, aux organisations publiques et résoudre leurs éventuels litiges. C'est dans ce cadre que, **Denis BEAU Premier Sous-Gouverneur de la Banque de France**, a accepté de répondre à 3 questions.



*Droits réservés Marthe Lemelle*

**Denis Beau, sous-gouverneur de la Banque de France**

#### **La Banque de France vient de signer une convention de partenariat avec le Médiateur des entreprises. Quel est son objectif ?**

L'objectif est d'accroître les synergies entre la Banque de France et la Médiation des entreprises pour soutenir les entrepreneurs et les accompagner de façon encore plus utile et efficace sur le terrain. Les Correspondants TPE de la Banque de France orienteront les entrepreneurs vers le Médiateur des entreprises en cas de litige dans le cadre de la relation client/fournisseur. Réciproquement, le Médiateur des entreprises proposera aux entrepreneurs de se tourner vers la Banque de France, si le besoin exprimé relève du dispositif TPE.

#### **Pourriez-vous présenter le dispositif des Correspondants TPE de la Banque de France ?**

Les défis et les difficultés auxquelles les entrepreneurs sont confrontés sont nombreux, et ils sont souvent seuls et démunis pour y faire face. Pour les accompagner et les aider, les 102 Correspondants TPE de la Banque de France, répartis sur tout le territoire, interviennent comme des intermédiaires qui les orientent vers les bons interlocuteurs. Selon les cas, il peut s'agir d'organismes de financement, ou de cautionnement, ou les chambres consulaires, les réseaux associatifs, les professions du chiffre et juridiques, des administrations, etc.

#### **Quels sont vos axes de développement pour accompagner les entrepreneurs ?**

Plus de 10 000 entrepreneurs ont déjà bénéficié du soutien des Correspondants TPE, et ce nombre a crû de 20% en 2019. Cette croissance est un signe de confiance dans notre institution et nous allons développer nos actions en faveur des entrepreneurs en l'étendant aux dirigeants de PME. Ils bénéficieront désormais aussi du soutien du dispositif TPE. Accompagner les entreprises ainsi que les ménages, et en particulier ceux qui en ont le plus besoin, fait partie des services à l'économie que nous offrons. C'est l'un des trois objectifs auxquels nous nous dédions au service des Français, à côté de la stabilité des prix et de la stabilité financière.



## AGENDA

- **14 novembre** : Pierre PELOUZET, se rendra à la 4ème édition des "Rencontres départementales de la commande publique" à Bourges.

- **18 novembre** : Pierre PELOUZET, se rendra à l'assemblée générale régionale des experts comptables pour parler de la médiation étendue dans le cadre de la loi pour un État au service d'une société de confiance, à Marseille.

- **22 novembre** : Pierre PELOUZET se rendra à la Convention de l'Association des Acheteurs publics à Paris.

- **26 novembre** : Pierre PELOUZET, se rendra au "Forum des acheteurs européens" organisé par "Lyon Pacte PME" pour présenter les missions du Médiateur des entreprises, à Lyon.

- **02 décembre** : Philippe BERNA, responsable du Pôle innovation, participera à la présentation du bilan annuel de l'application de la Charte e-commerce par les plateformes de vente en ligne lors du comité de suivi à Bercy.

- **04 décembre** : Pierre PELOUZET, se rendra à Caen, dans les locaux de la préfecture du Calvados pour une réunion de présentation et d'échanges autour du dispositif de médiation étendue (loi ESSOC).

- **09 décembre** : Françoise ODOLANT, responsable Pôle Acheteurs, Chartes et Label, animera le comité de pilotage "Charte et Label" à Bercy.

[S'ABONNER / GÉRER SON ABONNEMENT](#)

[CONSULTER LES NUMÉROS PRÉCÉDENTS](#)

[SE DÉSINSCRIRE](#)

La lettre du Médiateur des entreprises est éditée par le service du Médiateur des entreprises, ministère de l'Économie et des Finances. Cette publication est destinée à des fins d'information et de communication se rapportant à l'activité et aux missions du Médiateur des entreprises, à l'exclusion de toute sollicitation commerciale. Direction de la publication : Pierre PELOUZET. Rédaction : pôle communication du Médiateur des entreprises. Conception du bandeau : Aphania pour le Sircom / Conception : Key Performance Group pour le Sircom. Routage : Hubscore. Copyright MEF/SG/MDE. Tous droits réservés. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous au Sircom, 139 rue de Bercy - Teledoc 536 - 75572 Paris cedex 12 ou par courriel à [contact-mediateur-des-entreprises@finances.gouv.fr](mailto:contact-mediateur-des-entreprises@finances.gouv.fr)