



**Assistance
gratuite et confidentielle :**

**le Médiateur des entreprises
est aussi au service des associations**

WEBINAIRE

21 mai 2025



institut
IDEAS
Objectif
Intérêt général

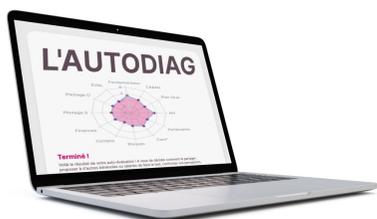
RAISON D'ÊTRE

**Renforcer la qualité et la capacité d'action
des organismes à but non lucratif,
au service de l'intérêt général.**



4 solutions pour renforcer la capacité d'action

EVALUER ses pratiques avec l'AUTODIAG



- ✓ 15 minutes / en ligne
- ✓ Evaluer l'organisation
- ✓ Comparer ses pratiques
- ✓ Echanger au sein d'un CA

DÉCOUVRIR Le Guide IDEAS des Bonnes Pratiques



- ✓ Accessible à tous
- ✓ 90 bonnes pratiques
- ✓ 3 thèmes :
 - Gouvernance
 - Finance
 - Pilotage & Evaluation

S'INSPIRER avec la web série « *Témoins engagés* »



- ✓ Témoignages d'associations
- ✓ Conseils pour appliquer les bonnes pratiques
- ✓ Un épisode par bonne pratique

S'ENGAGER Jusqu'au Label IDEAS avec un accompagnement



- ✓ Approche à 360° dans la durée
- ✓ Accompagnement personnalisé
- ✓ Un label pour valoriser
- ✓ Une communauté pour échanger

**Pierre PELOUZET ,
Médiateur des entreprises**

**Nicolas MOHR,
Directeur général de la Médiation des entreprises**

Webinaire IDEAS, Mercredi 21 mai 2025

- 1. Le Médiateur des entreprises (MDE), dispositif au service de tous les acteurs économiques**
- 2. La médiation, mode d'emploi**
- 3. La médiation en chiffres**
- 4. Le Médiateur des entreprises en temps de crise**
- 5. Encourager les comportements solidaires**
- 6. Soutenir l'innovation**
- 7. Informer et diffuser les bonnes pratiques**

1

LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

Un dispositif au service de tous les acteurs économiques

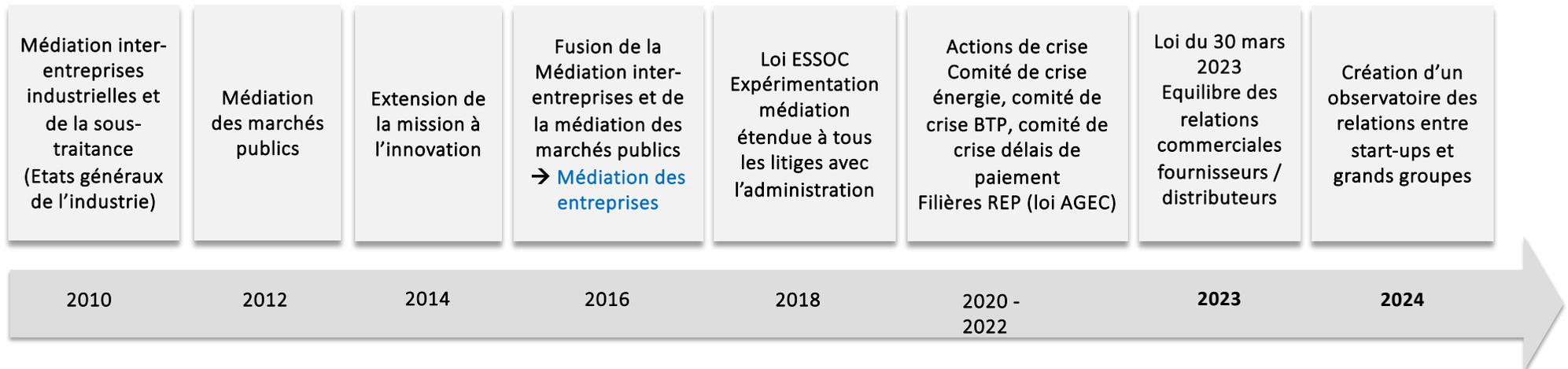
UN DISPOSITIF AU SERVICE DE TOUS LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

Le Médiateur des entreprises met en œuvre une double mission :

- Mettre en place un processus de **médiation, au service des entreprises et acteurs publics**
- Construire avec les acteurs économiques **des solutions** :
 - **Pour encourager des comportements responsables**
 - **Pour accompagner le développement de l'innovation**

UN DISPOSITIF AU SERVICE DE TOUS LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

Un champ de compétences en évolution constante depuis sa mise en place



UN DISPOSITIF AU SERVICE DE TOUS LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

Les enjeux accompagnés par le MDE

- Créer un climat de confiance grâce à l'instauration d'un dialogue entre acteurs économiques.
- Permettre aux acteurs économiques d'établir des relations d'affaires équilibrées et pérennes avec leurs partenaires.
- Impulser un nouvel état d'esprit pour faire évoluer les comportements vers des pratiques plus responsables, solidaires et durables entre acteurs économiques.
- Répondre à toutes les demandes d'information et d'orientation des entrepreneurs.

2

LA MÉDIATION, MODE D'EMPLOI

Comment et pourquoi recourir au Médiateur des entreprises ?

COMMENT ET POURQUOI RECOURIR AU MDE ? La médiation

La médiation est un **mode amiable de résolution des différends (MARD)** entre deux ou plusieurs entreprises, ou entre une entreprise et un organisme/service public, qui portent sur un contrat (son exécution, sa résiliation, etc.) ou sur un marché de travaux (public ou privé).

Article L213-1 du
Code de justice
administrative

« La médiation [...] s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction. »

COMMENT ET POURQUOI RECOURIR AU MDE ? La démarche

- Le processus de médiation repose avant tout sur la **liberté** et la **responsabilité** des personnes, qui sont **volontaires** pour entrer en médiation.
- La médiation est **accessible à tout acteur économique privé** quels que soient son statut, sa taille, son secteur d'activité et son chiffre d'affaires et **à tout acteur public**.
- Les principaux atouts de la médiation vis-à-vis du contentieux judiciaire sont :
 - Poursuite/restauration de la relation de confiance,
 - Solution co-construite par les parties elles-mêmes,
 - Souplesse et rapidité de la procédure,
 - Confidentialité des échanges.
- La médiation au MDE est **gratuite**.

COMMENT ET POURQUOI RECOURIR AU MDE ? Les principes d'action

- Le médiateur est **formé, neutre, impartial, indépendant et loyal**
- Il applique un **processus structuré** en toute **confidentialité**
- Il contribue à ce que **les « médiés » trouvent eux-mêmes une solution** négociée, à la fois satisfaisante, réaliste et pérenne



Le médiateur n'est ni juge, ni arbitre, ni conciliateur, ni expert, ni « sauveur » mais facilitateur

La médiation est un temps privilégié qui suppose **l'absence de toute intervention extérieure**, quelle qu'en soit la nature, qui risquerait de mettre en échec le processus de médiation.

Plusieurs voies de sortie sont possibles :
Accord simple (oral ou écrit)
Protocole transactionnel (concessions réciproques)

COMMENT ET POURQUOI RECOURIR AU MDE ? Les points clés

- Un service public rapide, **gratuit et confidentiel**
- Un réseau de 100 médiateurs délégués aux niveaux national et régional
- Différents types de médiation : individuelle, collective, de filière
- Gagner du temps
- Garder la maîtrise du processus
- Garantir la confidentialité des échanges
- Contribuer à la co-construction d'une solution amiable, satisfaisante pour les parties

COMMENT ET POURQUOI RECOURIR AU MDE ? Les types de différends

Clauses contractuelles déséquilibrées

Désaccord dans le cadre d'un bail commercial

Hausse des prix imposée par un fournisseur

Modification unilatérale ou rupture brutale de contrat

Non-respect d'un accord verbal

Travaux supplémentaires non payés

Conditions de paiement non respectées

Services ou marchandises non conformes

Vol ou détournement de propriété intellectuelle

Autres...

COMMENT ET POURQUOI RECOURIR AU MDE ? La prise de contact

Si vous avez une demande d'information, il est possible de contacter le MDE. Pour toute sollicitation, une réponse ou une réorientation vous sera proposée rapidement via un formulaire Démarches Simplifiées.

Contactez le médiateur

Pour s'engager directement dans une médiation, un formulaire en ligne est à compléter par le demandeur. Les conditions d'éligibilité sont précisées sur la page d'accueil du site et consulter si besoin la FAQ.

Demander une médiation

Pour faire appel au MDE : [mediateur-des-entreprises.fr](https://www.mediateur-des-entreprises.fr)

COMMENT ET POURQUOI RECOURIR AU MDE ? Les étapes d'une médiation

1

Dépôt d'un dossier en ligne sur le site web du MDE

2

Prise de contact par un médiateur et échanges pour qualifier la demande

3

Entretien préalable entre le demandeur et le médiateur désigné

4

Entretien préalable entre la partie sollicitée et le médiateur

5

Ouverture/refus de la médiation

6

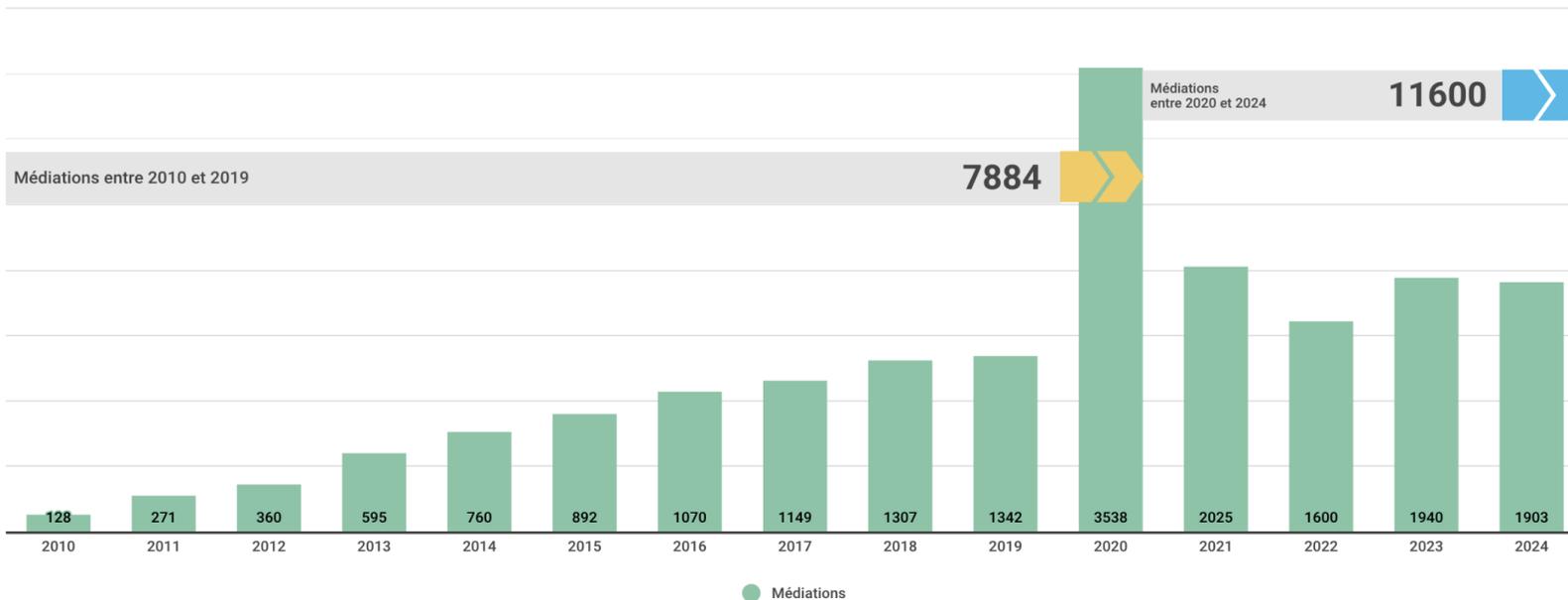
Déroulement du processus de médiation jusqu'à la clôture

3

LA MÉDIATION EN CHIFFRES

L'activité de médiation du Médiateur des entreprises

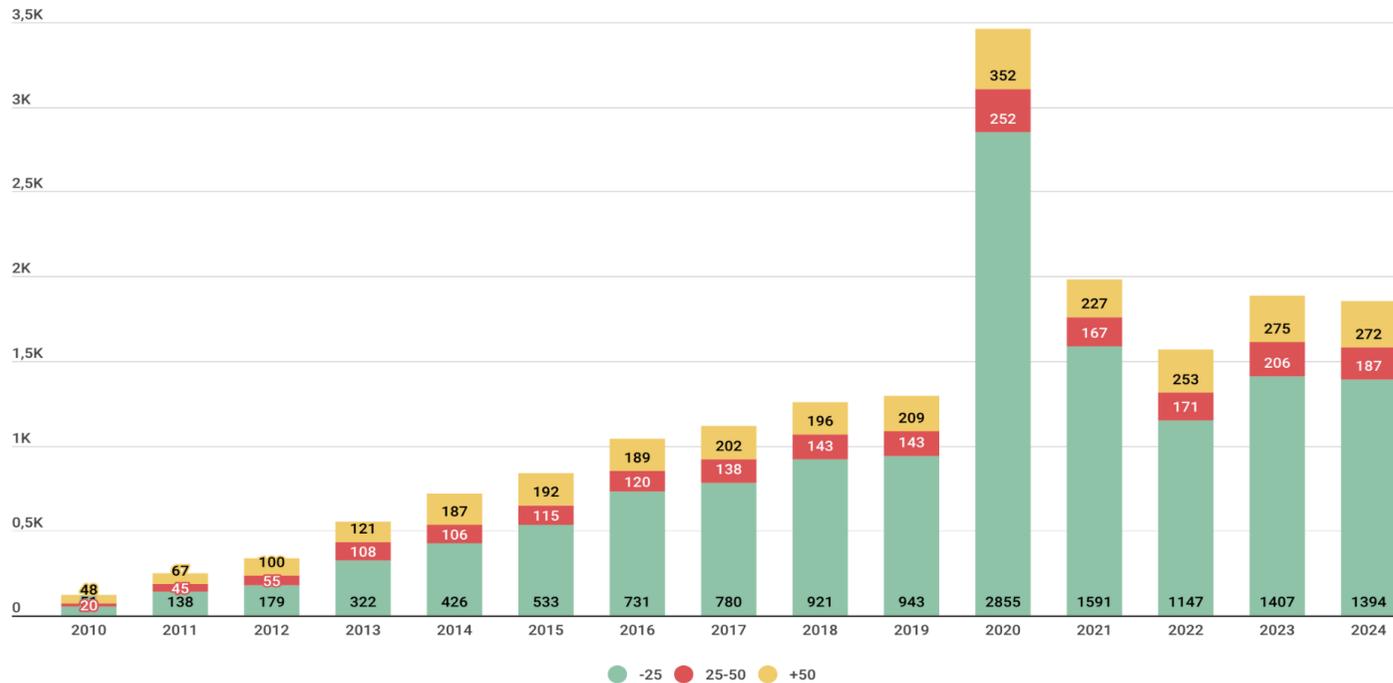
L'ACTIVITÉ DE MEDIATION DU MEDIEATEUR DES ENTREPRISES



1903 médiations en 2024.

Le volume des dossiers traités est 1,5 fois plus important entre 2020 et 2023, par rapport à la période 2010/2019

L'ACTIVITÉ DE MEDIATION DU MEDIEATEUR DES ENTREPRISES



73 % des demandes adressées au Médiateur proviennent d'entreprises de moins de 25 salariés.

Le projet de loi Simplifications: vers une généralisation de la médiation des services de l'Etat

- La consultation publique menée sur « *make.org* » entre le 15 novembre et le 29 décembre 2023, en amont de la préparation du projet de loi de simplification de la vie économique, a démontré un **besoin de dialogue entre les entreprises et l'administration**.
- **L'expérience des médiations institutionnelles existantes et l'expérimentation mise en œuvre par le MDE dans le cadre de la loi ESSOC démontrent que la médiation constitue une réponse efficace aux difficultés** qui peuvent surgir dans les relations entre une entreprise (ou une association) et l'administration : procédure bloquée, refus d'autorisation ou d'agrément, aide tardant à être versée, divergence d'interprétation sur l'application d'un texte, etc. (Médiateur des ministères économiques et financiers, Médiateur de l'Agence de services et de paiement, Médiateurs des organismes de sécurité sociale,...)
- **La médiation institutionnelle ouverte aux entreprises reste insuffisamment développée**, notamment dans les domaines relevant du travail, de la formation professionnelle, de compétences du ministère de l'intérieur, ou touchant à la protection des populations : réglementations sanitaires, protection du consommateur, accès aux professions réglementées...
- **La mesure proposée à l'article 9 du PJL de simplification de la vie économique vise donc à :**
 - généraliser et faciliter l'accès à des services de médiation pour accueillir et traiter les différends entre les personnes morales de droit privé et les entreprises individuelles et les administrations de l'Etat, au niveau central et déconcentré.
 - préserver le droit à un recours effectif, en actant l'interruption des délais de recours pendant la conduite de la médiation.

4

LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES EN TEMPS DE CRISE

Responsabiliser les donneurs d'ordre et faire jouer les solidarités de filière

FAIRE JOUER LES SOLIDARITÉS DE FILIÈRES

Les filières concernées

- Automobile
- Aéronautique
- BTP
- Composants électroniques
- Cosmétiques
- Ferroviaire
- Grande distribution / intrants non alimentaires
- Industrie navale
- Nucléaire

- Lettres de mission du ministre
- Sollicitations des filières

La méthodologie utilisée

En fonction des attentes :

- Etat des lieux des relations donneurs d'ordre/fournisseurs
- Mesure de la qualité des relations donneurs d'ordre/sous-traitants
- Mesures d'accompagnement (identification et traitement des comportements anormaux, dispositif mutualité de soutien des donneurs d'ordre à la compétitivité de leurs sous-traitants, etc.)

FAIRE JOUER LES SOLIDARITÉS DE FILIÈRES : les comités de crise

Comité de crise sur les délais de paiement

Créé en mars 2020 et devenu Comité d'action sur les approvisionnements et les conditions de paiement (2022).

Membres :

- Médiateur des entreprises
- Médiateur du crédit
- AFEP
- CPME
- MEDEF
- U2P
- Réseaux consulaires

Comité de crise sur l'énergie

Membres :

- Médiateur des entreprises
- Principaux fournisseurs et distributeurs d'énergie et leurs organisations représentatives
- Organisation interprofessionnelles des entreprises clientes

Checklist énergie pour accompagner les chefs d'entreprises dans leurs relations avec leurs fournisseur d'énergie.

LA CHECKLIST ÉNERGIE

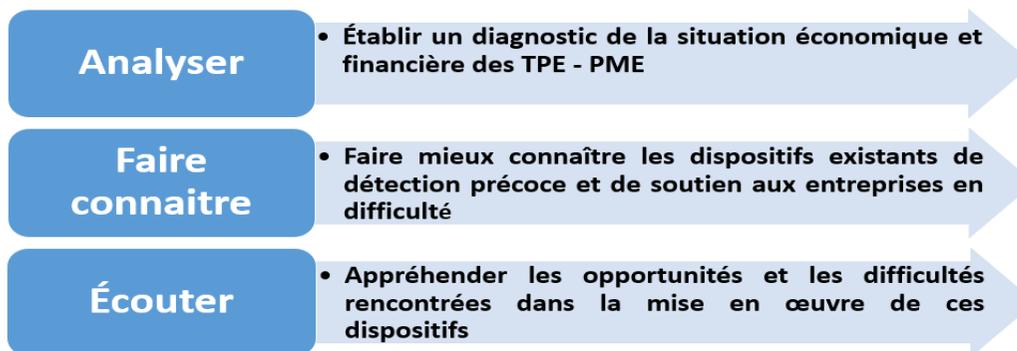
10 questions
à se poser
sur son contrat
et sa facture

Un comité de crise sur l'énergie a été mis en place. Animé par le Médiateur des entreprises, il réunit les principaux fournisseurs d'énergie et les organisations interprofessionnelles représentatives. Afin de faciliter la prise de décision des entreprises dans un environnement complexe et très contraint en matière de fourniture d'énergie, le comité de crise propose une « checklist » qui apporte une première série d'informations et de conseils répartis en 4 thématiques : **le contrat, les prix, les aides et les possibilités de médiation avec les fournisseurs.**

Ce document, disponible sur le site du Médiateur des entreprises, est régulièrement actualisé.



UNE MISSION EN FAVEUR DES ENTREPRISES EN DIFFICULTE



Un document mis à disposition : la Boîte à outils du dirigeant



VOUS ÊTES
UNE ENTREPRISE
EN CRÉATION,
EN DÉVELOPPEMENT
OU EN CROISSANCE.



03 ANTICIPATION

Dialoguez avec vos partenaires
05 Dotez-vous des outils indispensables à la gestion de votre entreprise

07 ACCOMPAGNEMENT

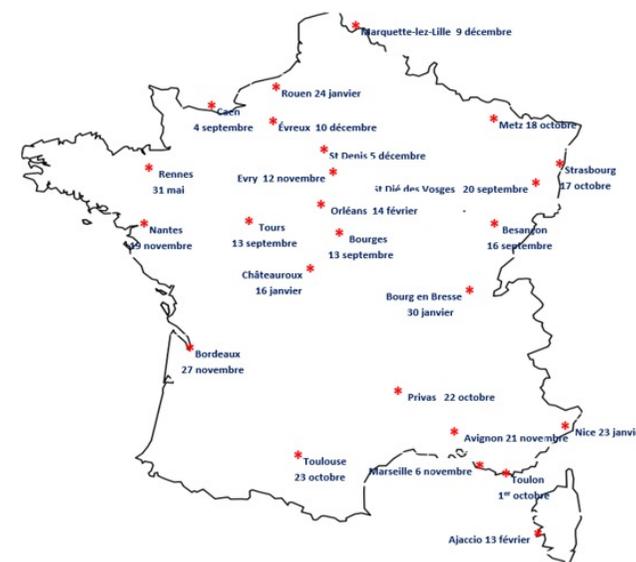
N'hésitez pas à vous faire accompagner
010 Osez le règlement amiable des différends

012 PRÉVENTION

Utilisez les outils de diagnostic
014 Ouvrez les portes de la prévention de vos difficultés



Des réunions dans 25 départements

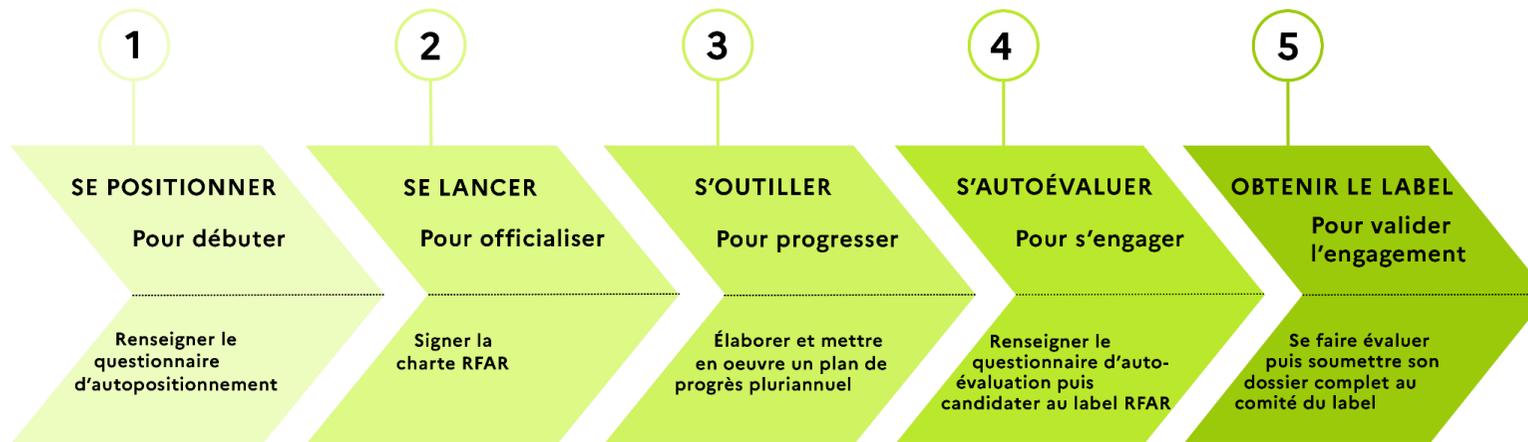


5

ENCOURAGER LES COMPORTEMENTS SOLIDAIRES

Le Parcours national des achats responsables : la charte et le label RFAR

LE PARCOURS NATIONAL DES ACHATS RESPONSABLES



Vous avez accès aux ressources documentaires gratuites sur www.mediateur-des-entreprises.fr ainsi qu'à des mesures d'accompagnement tout au long de votre démarche

LE PARCOURS NATIONAL DES ACHATS RESPONSABLES : La charte RFAR

Objectifs :

- **Construire une relation équilibrée** et durable entre les acteurs économiques.
- Introduire un **changement culturel** profond sur le long terme à travers 10 engagements.
- S'engager à **privilégier la médiation** et à désigner un médiateur relations fournisseurs.



2826

organisations
signataires

Charte 
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES

Intérêt et conditions requises :

- Faire savoir (en interne et externe) et officialiser sa volonté de s'inscrire dans une **relation partenariale**, fondée sur le « gagnant-gagnant » avec les fournisseurs.
- Désigner un **pilote de la charte** pour coordonner le plan de progrès.

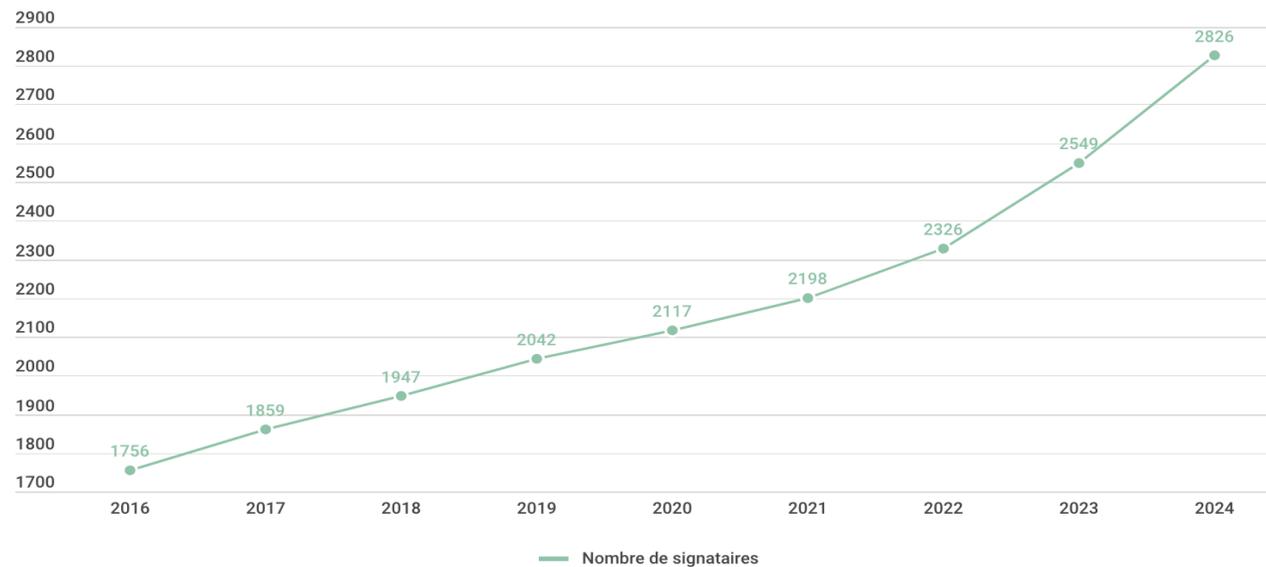
LE PARCOURS NATIONAL DES ACHATS RESPONSABLES : le label RFAR

- Premier label en la matière, il est attribué par le MDE et le CNA et signé par le ministre de l'économie et des finances. Il est **remis pour une période de trois ans**.
- S'inscrit dans le **prolongement et la mise en application des 10 engagements pour des achats responsables** définis par la *Charte des Relations fournisseurs et achats responsables*
- S'adosse à la **norme internationale de recommandations ISO 20400 Achats responsables**
- vise à **distinguer les entreprises et opérateurs publics ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs**.
- **Ouvert aux TPE et PME depuis octobre 2017**.
- **Une évaluation préalable** est menée par un organisme d'évaluation « tierce partie » agréée par le MDE et le CNA.



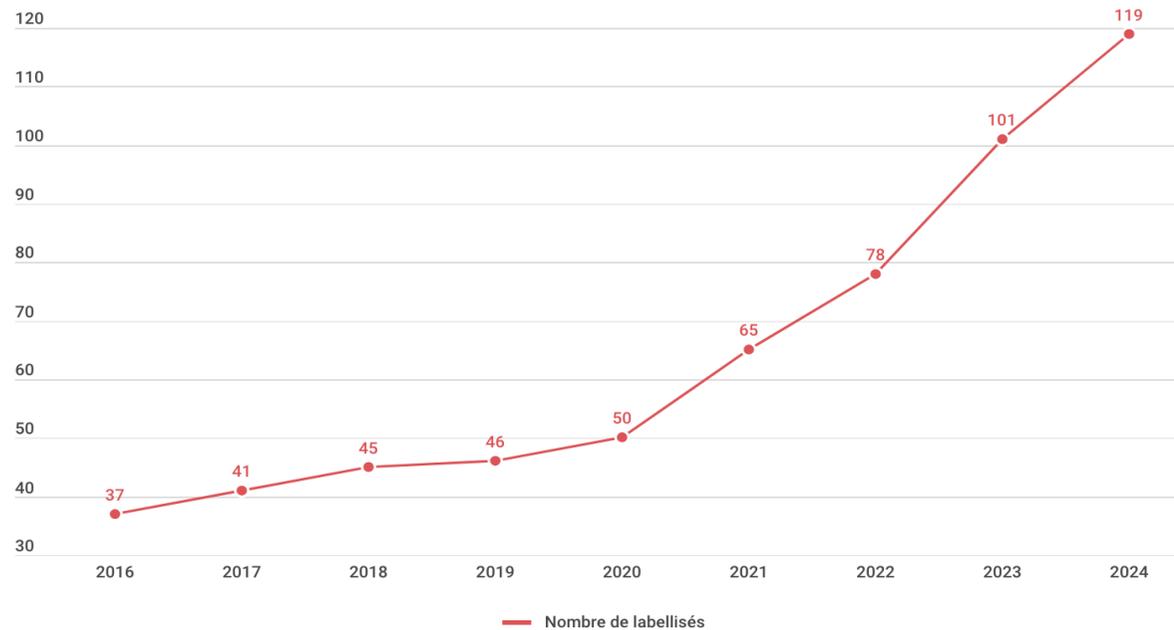

119
organisations
labellisées

LE PARCOURS NATIONAL DES ACHATS RESPONSABLES : statistiques



Charte RFAR
2826 signataires
de la charte RFAR
fin 2024.

LE PARCOURS NATIONAL DES ACHATS RESPONSABLES : statistiques



LABEL RAFR
119 labellisés
RFAR fin 2024.

6

SOUTENIR L'INNOVATION

Le référencement des acteurs du conseil en CIR-CII

LE RÉFÉRENCIEMENT DES ACTEURS DU CONSEIL EN CIR/CII

- Dispositif co-construit avec les acteurs du conseil en Crédit Impôt Recherche (CIR) et Crédit Impôt Innovation (CII) et les entreprises clientes, pour optimiser le fonctionnement de la chaîne innovation.
- Pour les entreprises innovantes, le référencement est un gage de confiance dans la capacité des cabinets conseils à entretenir une relation contractuelle mutuellement responsable.
- Les cabinets conseil respectent les exigences d'un **référentiel**.



**52 acteurs du conseil en
CIR-CII référencés**

*Crédit Impôt Recherche et Crédit Impôt Innovation

7

INFORMER ET DIFFUSER LES BONNES PRATIQUES

Un ensemble de publications au service des acteurs économiques

- **Des publications liées au contexte économique** : checklist Energie; boîte à outils du dirigeant, Observatoire start-ups/grands comptes...



- **Des guides d'accompagnement à la commande publique.**



- **Des outils de présentation et de mise en œuvre de l'achat responsable (charte et label).**



- **Les rapports d'activité de la Médiation des entreprises.**



MERCI DE VOTRE ATTENTION

Retrouvez-nous sur internet et les réseaux sociaux



www.mediateur-des-entreprises.fr