Le Médiateur des entreprises, une aide précieuse en temps de crise

Les entreprises font face à de nombreux différends avec leurs fournisseurs ou clients. La voie judiciaire n'est pas la seule solution pour régler ces conflits. Les startups peuvent aussi recourir au service rapide et gratuit du Médiateur des entreprises.

Temps de lecture : minute

---

19 octobre 2020

Republication du 16 juillet 2020

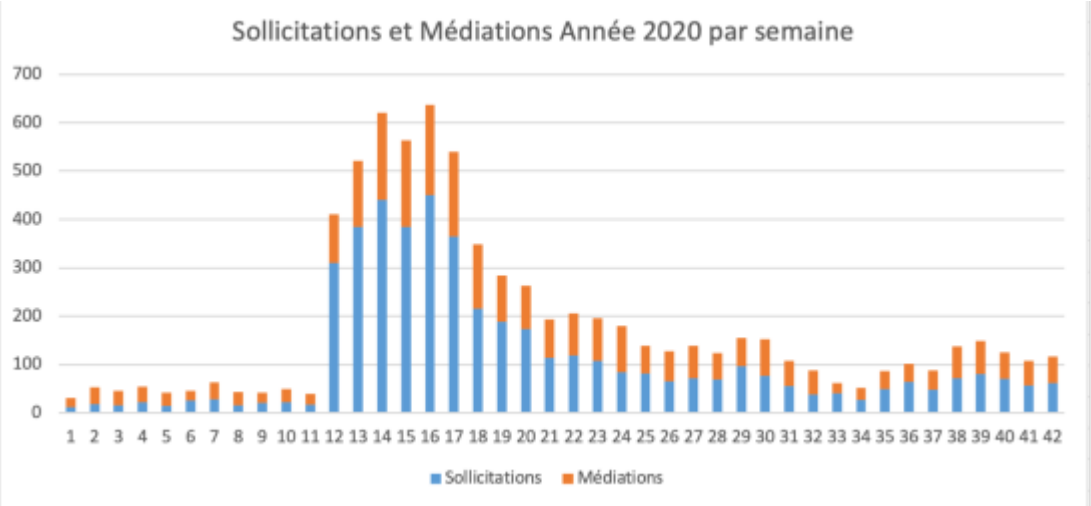
Déjà élevés en temps normal, les retards et cessations de paiement ont explosé durant le confinement, poussant le gouvernement à en appeler à la " responsabilité " des entreprises. Et ce n'est pas le seul point d'échauffement créé par le Covid-19. L'arrêt des travaux et le gel des approvisionnements étrangers ont engendré des retards de livraison dans divers secteurs comme le bâtiment ou l'industrie. Afin de régler rapidement ce type de différend, de nombreuses sociétés françaises ont fait appel au Médiateur des entreprises, rattaché à Bercy.

Neutre et indépendant, celui-ci aide les parties prenantes au conflit à (r)établir le dialogue afin de trouver une compromis satisfaisant. Gratuit, rapide et confidentiel, ce service rattaché à Bercy, est particulièrement plébiscité par les PME et les TPE qui n'ont pas les moyens de se lancer dans une procédure judiciaire. La saisine du médiateur est très simple, et se fait par message ou appel téléphonique. Un créneau est ensuite proposé pour réaliser la conciliation. La recette semble fonctionner puisque 75% des médiations aboutissent selon le ministère de

l'Économie. Durant la crise, la soixantaine de médiateurs basés dans les DIRECCTE et les 40 médiateurs bénévoles nationaux ont joué un rôle crucial pour de multiples entreprises.

Une explosion des sollicitions durant le confinement

Après une certaine accalmie observée durant la période estivale, l'activité du Médiateur des entreprises reste soutenue, nous fait savoir Bercy. Ainsi, plus de 500 sollicitations et saisines de médiations ont été reçus fin septembre.



Entre le 16 mars et le 16 juin 2020, le Médiateur des entreprises avait reçu plus de 5000 sollicitations et demandes de médiation, exclusivement de la part des PME et des TPE (98%). Le nombre de saisine a ainsi été multiplié par dix au pic de la crise. Les principaux différends concernaient :

- des retards de paiement dans les factures (50%). Pour éviter une pluie de faillites, le gouvernement a mis en place un comité de crise sur la question du crédit inter-entreprise auquel le Médiateur a pris part. Plus

de 40 entreprises dont les achats cumulés représentent plusieurs centaines de millions d'euros ont été signalées. Leurs dirigeants se sont engagés à payer, en temps et en heure, leurs factures. Certains ont même avancé leurs échéanciers.
- les pratiques déloyales dans les relations contractuelles (40%). Le Médiateur a également été interpellé sur des ruptures brutales de contrat ou des demandes de baisse unilatérale des tarifs vis à vis des fournisseurs. Une convention signée le 27 mai dernier a permis de créer des bases de dialogue concernant la réduction des coûts.
- les pénalités engendrées par les retards de livraison.

À lire aussi
Entreprises, attention à la rétention de trésorerie !

Autre grande question litigieuse intervenue durant le confinement : le règlement des loyers. Les demandes se sont concentrées sur les locations touristiques, les baux professionnels et les espaces de coworking, dont l'activité reste fortement impacté. Une charte des bonnes pratiques a été établie pour encadrer les reports et les annulations de loyer. En plus de la gestion de ces demandes, les équipes ont également réalisé des fiches pratiques et des webinars pour orienter les entrepreneurs sur les

solutions proposées par l'État.

Inlfuenceur et pas seulement réparateur

Loin de se cantonner à un seul rôle de conciliateur, le Médiateur des entreprises a également un objectif pédagogique. Il essaie d’essaimer les valeurs de confiance et de responsabilité au sein des relations commerciales. Il encourage ainsi les entreprises à adopter de bonnes pratiques grâce à deux outils : la charte des relations fournisseurs responsables et le label relations fournisseurs et achats responsables. Plus de 2122 sociétés ont signé la première, s’engageant ainsi à respecter dix engagements pour des achats responsables parmi lesquels on trouve le respect des délais de paiement.

Le label distingue, quant à lui, les acteurs publics ayant répondu aux pratiques d’achats responsables dans le prolongement de la charte. 51 entreprises ont reçu cette certification. Pour valoriser les bonnes pratiques durant la crise, le Médiateur a lancé le #DéfiEntreprisesSolidaires sur les réseaux sociaux. Les sociétés qui ont respecté les délais de paiement et ont continué à passer commande ont ainsi été mises en avant.

À l'avenir, le Médiateur entend bien poursuivre les efforts amorcés durant le confinement dans les relations entre administrations et entreprises. Ses prochains chantiers se concentreront sur la promotion de l’affacturage inversé collaboratif et le report ou l’annulation des loyers. Le Médiateur appelle également les administrations et les sociétés à lancer le plus rapidement possible leurs appels d’offres et leurs commandes, soulignant que " *deux mois de chiffre d’affaires peuvent être vitaux pour les PME fournisseurs* ".

Article écrit par Anne Taffin