

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 02/02/2021

### BILAN D'ACTIVITE DU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES POUR 2020 : ENTRE L'ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS ÉCONOMIQUES ET L'ENGAGEMENT POUR UNE ÉCONOMIE PLUS RESPONSABLE

L'activité du Médiateur des entreprises a fortement augmenté en 2020. Ainsi, plus de 9600 sollicitations et demandes de médiations ont été reçues et gérées par les équipes tout au long de l'année dernière. Cette hausse est à mettre en lien direct avec la crise économique provoquée par l'épidémie de la Covid-19.

Face à ce grand nombre de demandes, le Médiateur des entreprises a renforcé considérablement son réseau, en passant de 70 médiateurs délégués fin 2019 à 90 début 2021. Cette équipe est composée des médiateurs nationaux délégués, des médiateurs régionaux placés au sein des DIRECCTE ainsi que de l'équipe centrale qui s'est également mobilisée pour répondre de manière efficace aux problématiques exprimées par les chefs d'entreprise sur l'ensemble du territoire français. Dans sept cas sur dix, un accord a pu être trouvé démontrant ainsi le maintien de l'efficacité de la médiation dans ce contexte inédit.

Le Médiateur des entreprises a également mis en place un soutien spécifique pour les secteurs d'activité fortement impactés par la crise. Ainsi, il est missionné par Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance pour leur apporter un service sur mesure en assurant notamment une liaison avec les administrations en charge de la gestion des aides. Par ailleurs, le Médiateur des entreprises accompagne plusieurs filières stratégiques : l'automobile, l'aéronautique ou encore l'industrie agroalimentaire. Au travers du dialogue, il aide à maintenir des relations équilibrées entre les grands clients et les fournisseurs dans ces secteurs clés en forte tension.

En outre, le Médiateur des entreprises s'engage depuis 10 ans déjà pour une économie plus responsable. Il contribue par ses actions, à faire évoluer positivement et durablement les comportements des acteurs économiques. En 2020, il a été missionné par la loi Anti-gaspillage et économie circulaire engagé dans l'accompagnement des filières de recyclage. Le Médiateur a également été missionné sur le développement du Label Relations fournisseurs et achats responsables.

Enfin, il soutient au quotidien les pratiques solidaires avec le mouvement #SolidaritesEconomiques.

### Bilan d'activité 2020

En 2020, **6 075 sollicitations (réponses personnalisées aux demandes d'information, orientations vers des dispositifs tiers ou préparation à la médiation)** ont été traitées en 2020 et **3 540 demandes de médiations** ont été gérées par les équipes du Médiateur des entreprises, soit un volume 4 fois supérieur à celui de 2019.

L'activité de traitement des sollicitations, pleinement intégrée aux mesures d'urgence et de soutien et liée à des tensions entre acteurs économiques, a été multipliée par six l'année dernière. 50 % de ces demandes sont associées à des problématiques entre bailleurs et preneurs de baux commerciaux et professionnels, en liaison avec les mesures d'accompagnement. Les autres sollicitations ont très majoritairement porté sur les mesures de soutien, notamment l'aide versée au titre du fonds de solidarité. Les demandes ont émané en particulier des secteurs les plus touchés par la crise : l'hôtellerie-restauration (20,3%), le commerce (16,9%), ou encore les services aux particuliers (10%). Enfin, le Médiateur des entreprises a reçu des messages de détresse des chefs d'entreprise, qui ont été accompagnés et réorientés vers les partenaires spécialisés tels que le « Portail du Rebond » et le dispositif APESA (Aide Psychologique pour les Entrepreneurs en Souffrance Aiguë).

On note également **une forte augmentation des saisines de médiation**, multipliée par 3 par rapport à 2019. Celles-ci proviennent essentiellement des TPE/PME. Elles concernent en particulier des entreprises de moins de 25 salariés (artisans, professions libérales) qui représentent plus de 80 % de l'ensemble. Les services arrivent en tête des secteurs d'activité les plus saisis, suivis par le commerce et l'industrie. Le taux de succès des médiations réalisées s'élève à 70%. Deux types de problématique se détachent : les baux commerciaux et les conditions de paiement.

### **Baux commerciaux : nouvelle problématique apparue avec la crise sanitaire**

La part des différends en médiation entre entreprises privées s'est considérablement accrue passant de 69% en 2019 à 83% en 2020. Cette augmentation est en partie due à l'apparition des différends liés au paiement des loyers. En effet, cette nouvelle problématique représente sur 2020 un peu plus de 11% des demandes de médiation. Une équipe dédiée a été mise en place et renforcée au fur et à mesure du durcissement de la situation et de la prise en compte des dispositifs d'aides en faveur des entreprises confrontées aux fermetures ou à la sous-activité. Toutefois la nature des dossiers de médiations a fortement évolué, passant, à l'origine, de simples demandes de remises de loyers et d'échéanciers étalant les dettes à des remises à plat des relations entre bailleurs et locataires.

### **Conditions de paiement : poids lourd de l'activité du Médiateur des entreprises**

Dans plus de 50% des cas, ce sont les conditions de paiement qui arrivent en tête des problématiques traitées et plus particulièrement les tensions liées aux délais de paiement. En outre, le volume des différends dans le cadre de la commande publique a augmenté en 2020 dans une moindre mesure pour atteindre 411 cas, contre 259 en 2019.

### **Focus sur le comité de crise des délais de paiement**

En parallèle de son activité, le Médiateur des entreprises co-anime avec le Médiateur du crédit, le comité de crise sur la question du crédit inter-entreprises. Mis en place le 23 mars 2020, par Bruno Le Maire et François Villeroy de Galhau, gouverneur de la Banque de France, ce comité a pour objectif de veiller à désamorcer une tendance à la cessation ou au retard de paiement.

Composé des organisations socio-professionnelles (AFEP, CPME, MEDEF, U2P<sup>1</sup> ainsi que des CMA, des CCI<sup>2</sup> et de la DGCCRF<sup>3</sup>), il traite les signalements impliquant les entreprises dont les achats cumulés représentent plusieurs centaines de millions d'euros.

Depuis sa mise en place, 40 cas d'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 valorisées par ce comité.

## **Soutien aux secteurs fortement impactés par la crise**

### **Aide aux secteurs à l'arrêt ou en situation de sous-activité prolongée**

Certains secteurs d'activité, à l'arrêt ou en situation de sous-activité prolongée à cause de la crise sanitaire, nécessitent un traitement particulier. C'est pourquoi, Bruno Le Maire a confié fin 2020 au Médiateur des entreprises, une mission d'accompagnement des entreprises relevant des secteurs particulièrement impactés par la crise. Cela concerne les bars-restaurants, l'hôtellerie, les voyagistes, traiteurs, salles de sports, discothèques et l'événementiel. Un dispositif à deux niveaux a été mis en place pour optimiser l'accès aux mesures de soutien pour ces secteurs via les CCI et le Médiateur des entreprises.

Ces mesures d'accompagnement sont présentées dans les fiches synthétiques disponibles sur le site du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance : <https://www.economie.gouv.fr/covid19-soutien-entreprises/mesures-secteurs-sous-activite-prolongee-fermeture>. Depuis décembre, le Médiateur des entreprises a géré de manière personnalisée 285 sollicitations.

### **Accompagnement spécifique aux filières stratégiques en forte tension**

Depuis l'automne, plusieurs filières stratégiques font l'objet d'un accompagnement du Médiateur des entreprises. Les premiers secteurs concernés sont l'aéronautique, l'automobile et l'industrie agroalimentaire. Cet accompagnement porte notamment sur la mise en place d'un dispositif spécifique permettant de résoudre les différends, de mesurer la qualité du dialogue au sein de la filière et de travailler sur l'amélioration des relations. De plus, la filière aéronautique et spatiale a fait appel au Médiateur des entreprises afin de nommer conjointement [un médiateur de filière](#).

---

<sup>1</sup> Association Française des Entreprises Privées, Confédération des Petites et Moyennes Entreprises, Mouvement des Entreprises de France, Union des entreprises de proximité

<sup>2</sup> Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de métiers et de l'artisanat

<sup>3</sup> Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

## Engagement pour une économie plus responsable

### Mise en place de l'expérimentation de la médiation dans les filières de responsabilité élargie du producteur (REP)

La loi du 10 février 2020 anti-gaspillage et économie circulaire dite « AGEC » a prévu une expérimentation de médiation pour 3 ans afin d'améliorer les relations et résoudre les différends éventuels au sein des filières soumises au principe « de responsabilité élargie du producteur » (REP).

Cette loi recouvre 21 filières concernées dont les enjeux sont très divers : emballages, imprimés papier, équipements électriques et électroniques, les équipements électriques et électroniques ou encore les jouets. Ainsi, depuis la publication du décret 15 septembre 2020, le Médiateur des entreprises peut être saisi par tous les acteurs de ces filières : les éco-organismes, les opérateurs de la prévention et de la gestion des déchets, les structures de réemploi et de réutilisation ainsi que les collectivités territoriales. Le champ est volontairement ouvert : il peut s'agir d'un différend à caractère relationnel, contractuel,... L'objectif est de contribuer à la performance économique (compétitivité, équilibre des relations contractuelles, financières,...), sociale et environnementale de ces filières.

### Développement des outils au service d'une économie plus responsable

Depuis 10 ans, le Médiateur des entreprises travaille à l'élaboration d'une économie plus responsable en faisant évoluer positivement et durablement les comportements des acteurs concernés par les relations client-fournisseur, tant privés que publics.

Le [Label Relations fournisseurs et achats responsables](#), décerné conjointement par le Médiateur des entreprises et le Conseil national des achats, en est la parfaite illustration. Fin novembre, le Médiateur des entreprises a été missionné par Madame Olivia Grégoire, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, chargée de l'Économie sociale, solidaire et responsable, pour accroître le développement du label RFAR. Les achats responsables sont en effet considérés comme un axe majeur du développement de la RSE dans les entreprises.

### Mouvement #SolidaritesEconomiques

Le Médiateur des entreprises a lancé fin 2020 dernier sur Twitter et LinkedIn, le mouvement [#SolidaritesEconomiques](#), avec le soutien de 4 partenaires importants : le CNA, le Pacte PME, l'AFDCC et l'Obs COM MEDIA. Son objectif : créer un mouvement pérenne et une communauté vivante autour des bonnes pratiques économiques. Concrètement, il s'agit de partager les réflexions autour des solidarités économiques (ce que cela représente, quels en sont les enjeux) et valoriser autant que possible les pratiques solidaires dans tous les domaines : économiques, sociales ou environnementales. Depuis son lancement, plus de 400 publications ont été générées, touchant plus de 1 000 000 utilisateurs des réseaux sociaux.

**Pierre Pelouzet, médiateur national des entreprises, affirme** « *Dans un monde en crise, le dialogue est une réponse majeure pour avancer tous ensemble et sortir par le haut des situations conflictuelles. Nos équipes ont su se mobiliser pour apporter des réponses aux difficultés qu'elles rencontrent dans ce contexte. Nous avons aussi voulu donner une nouvelle dimension à notre action pour promouvoir les solidarités économiques, qui seront l'une des clés de la relance de notre économie.* »

**Nicolas Mohr, directeur général de la médiation, ajoute pour sa part** « *Le service de médiation a su démontrer son utilité et son efficacité auprès des acteurs économiques dans la crise. Le dispositif a su s'adapter à de nouveaux enjeux, comme le soutien aux secteurs en sous-activité, les tensions liées aux baux commerciaux ou dans la démarche de soutien aux relations inter-entreprises dans les filières.* »

### A propos du Médiateur des entreprises :

Le Médiateur des entreprises, placé auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, 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 :

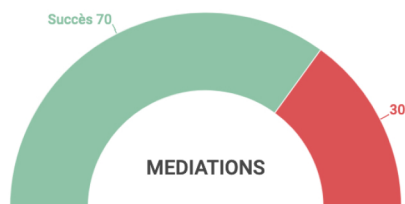
Steve Le Mentec  
01 53 17 87 83 – 06 08 49 79 32  
[steve.le-mentec@finances.gouv.fr](mailto:steve.le-mentec@finances.gouv.fr)

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)

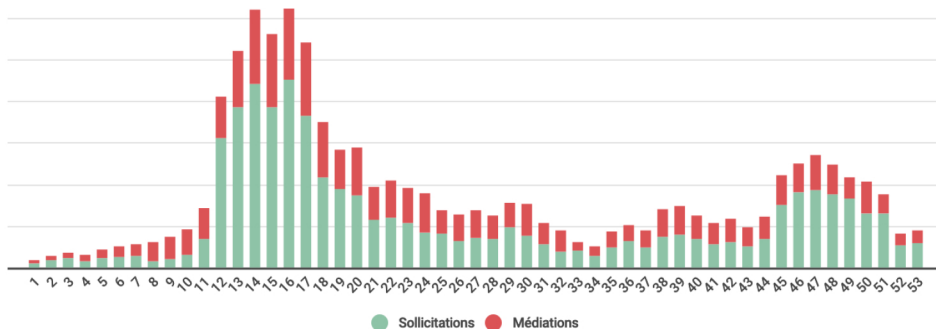
# Zoom activité médiations/sollicitations 2020

Demandes de médiation et sollicitations	Sollicitations	Médiations	Conditions de paiement
<b>9615</b>	<b>6075</b>	<b>3540</b>	<b>57%</b>

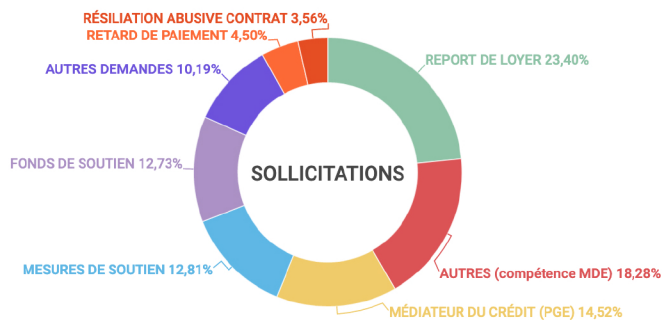
Taux de succès  
**70%**



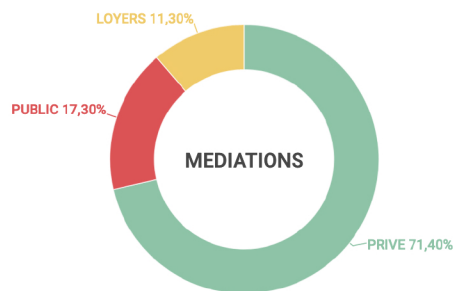
Cumul sollicitations/médiations par semaine  
2020



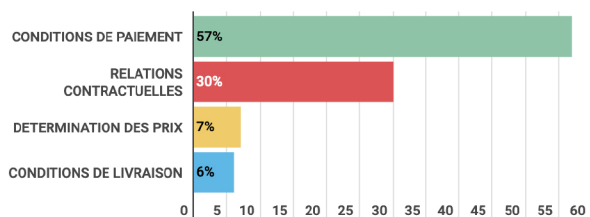
Répartition des sollicitations par motif



Répartition de la nature des médiations en 2020



Types de médiations (hors loyers)



Saisines par taille d'entreprises (80% très petites entreprises)

