



CHRISTINE LAGARDE  
MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI



*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

Paris, le 28 juin 2010  
N° 520

## **28 nouveaux signataires, grandes entreprises et grands opérateurs publics, s'engagent pour améliorer les relations entre donneurs d'ordres et PME**

**28 nouveaux signataires, grandes entreprises et grands opérateurs publics, s'engagent à la suite des premiers signataires de la *Charte de bonnes pratiques entre donneurs d'ordres et PME pour améliorer les relations entre clients et fournisseurs*.** Ils ont signé cette convention le lundi 28 juin 2010, en présence de Christine LAGARDE, Ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, de Jean-Claude VOLOT, Médiateur des relations inter-entreprises industrielles et de la sous-traitance, et de Gérard RAMEIX, Médiateur du crédit aux entreprises. Il s'agit de AIR LIQUIDE, ALCATEL, ALSTOM, AREVA, BNP PARIBAS, CEA, ERNST&YOUNG, FAIVELAY TRANSPORTS, France TELECOM, Fromagerie BEL, LAFARGE, LA POSTE, 3 M, NEXTER, REXEL, RFF, RTE, SCHNEIDER ELECTRIC, SILEC CABLES, SNR ROULEMENT, SOCIETE GENERALE, ainsi que la CDC, le Service des Achats de l'Etat et l'UGAP. Par ailleurs le Medef, la CGPME, l'APCM et l'UPA ont adhéré à cette démarche en signant également la charte.

La charte de bonnes pratiques pour améliorer les relations entre les PME et leurs grands donneurs d'ordres a été établie par la médiation du crédit aux entreprises et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF). Elle a été signée pour la première fois le 11 février en présence de Christine LAGARDE par Gérard RAMEIX, Médiateur du crédit aux entreprises, et par 21 grandes entreprises françaises, notamment EADS, DANONE, L'OREAL, VEOLIA, RHODIA, SODEXO, EDF, SNCF et TOTAL.

Cette charte se décline en 10 engagements pour des achats responsables, permettant d'assurer une vraie relation partenariale entre les grands donneurs d'ordre et leurs fournisseurs PME, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs. Au-delà de ces engagements, la charte prévoit la mise en place d'indicateurs de suivi par chaque entreprise signataire pour la mise en œuvre de la charte, ainsi que la désignation par chaque grande entreprise signataire d'un « correspondant PME », une sorte de médiateur interne pouvant être saisi par les fournisseurs en cas de conflits ou de litiges.

**L'adhésion à cette charte d'environ 45 entreprises figurant parmi les plus grands acheteurs de France lui permet de constituer dorénavant un véritable référentiel de bonnes pratiques.** Y ont également adhéré les organisations professionnelles : le Medef, la CGPME, les Chambres de métiers et de l'artisanat et l'UPA. Le volume d'achats totaux réalisé par les entreprises signataires de la charte est de l'ordre de 200 milliards d'euros soit 25 à 30% du volume des achats réalisés par les grandes entreprises françaises, correspondant à près de 30% du crédit interentreprises.

### **Contacts presse :**

**Cabinet de Christine LAGARDE :** Jean-Marc PLANTADE / Elisa GHIGO - 01 53 18 41 35

Presse internationale : Bruno SILVESTRE - 01 53 18 41 35

**Médiation des relations inter-entreprises industrielles et de la sous-traitance et Médiation du crédit :**

Joseph BERT : 01 53 17 87 97 / Sébastien COQUEREAU : 01 53 17 89 33

**Compagnie des dirigeants et acheteurs de France :** Sabine MOHBAT-COLOU : 01 34 80 09 55.



## **LA MEDIATION DES RELATIONS INTER-ENTREPRISES INDUSTRIELLES ET DE LA SOUS-TRAITANCE**

Le Médiateur industriel a vocation à favoriser une relation partenariale authentique et durable entre clients et fournisseurs, au sein de filières structurées et décloisonnées.

Concrètement, l'action du Médiateur Industriel s'inscrit en dehors de toute procédure contentieuse ou juridique. Il s'agit d'une stricte fonction de médiation, visant à examiner précisément la situation des entreprises concernées et à proposer des solutions adaptées.

L'intervention du médiateur peut revêtir deux formes :

- Le médiateur assure une médiation collective dès lors que plusieurs demandes convergentes lui sont adressées. Il a pour première mission d'assurer le traitement et le suivi des demandes reçues et de les regrouper. Lorsque ces signalements convergent suffisamment il se tourne, sans citer ses sources, vers le client ou le fournisseur concerné pour lui demander d'améliorer ses pratiques.
- Le médiateur met en oeuvre une médiation individuelle dès lors que l'entreprise qui le saisit en exprime la demande, pour rechercher dans la concertation une solution rapide.

Par ailleurs, le médiateur contribue à améliorer dans la durée la relation entre clients et fournisseurs au sein de filières, notamment en faisant évoluer les décisions prises par les comités stratégiques et les chartes de bonnes pratiques. Il rend compte au ministre chargé de l'industrie des problèmes constatés et propose des solutions.

Le médiateur s'appuie sur un réseau de médiateurs régionaux et de « Tiers de confiance », professionnels accompagnant bénévolement les entreprises dans leurs démarches.



## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Le médiateur industriel assure une médiation collective et confidentielle – dès lors que plusieurs demandes convergentes lui sont adressées – ou individuelle et nominative – quand l'entreprise qui le saisit en exprime la demande – pour rechercher dans la concertation une solution rapide.

Le médiateur n'intervient que lorsque le fournisseur a déjà tenté sans succès de résoudre ses difficultés avec ses interlocuteurs habituels au sein de l'entreprise cliente. Il est compétent lorsqu'un conflit intervient dans l'application d'une clause contractuelle ou le déroulement d'un contrat. Il accepte toute entreprise à l'exception de celles en procédure judiciaire, sauf demande expresse du juge, et de celles issues des secteurs de l'agriculture, du commerce et de la grande distribution. Il doit s'agir de relations contractuelles entre entreprises, non entre associés d'une même entreprise, et entre clients et fournisseurs, non entre entreprises concurrentes non liées de manière contractuelle.

Pour déposer un dossier de médiation, il suffit de le faire en ligne sur le **site de la médiation [www.mediateur.industrie.gouv.fr](http://www.mediateur.industrie.gouv.fr)** à la rubrique *Saisissez le Médiateur*. Pour cela, les documents suivants sont nécessaires :

- Pour l'entreprise et son dirigeant : coordonnées (adresses, téléphones, adresses de messagerie électronique), code NAF, forme juridique, effectif, numéro SIREN, éventuellement fédération professionnelle ;
- Pour l'entreprise cliente concernée : noms, coordonnées (adresse, téléphone, adresses de messagerie électronique), numéro SIREN et code NAF (informations présentes sur une facture notamment).

Le dossier peut être complété ou modifié pendant 8 jours. Il n'est définitivement validé qu'après renseignement de toutes les étapes. Il sera étudié par les équipes de la Médiation dans les meilleurs délais. Le déclarant recevra par courriel une confirmation de l'enregistrement de sa demande.

Il est également possible de solliciter l'appui d'un Tiers de Confiance de la Médiation pour un accompagnement vers la Médiation, sur simple appel au **numéro azur, 0810 00 12 10**.

## Liste des Médiateurs régionaux

REGIONS	NOMS	TEL	MAIL
ALSACE	MARTINEZ Benjamin	03 88 15 21 72	<a href="mailto:benjamin.martinez@direccte.gouv.fr">benjamin.martinez@direccte.gouv.fr</a>
AQUITAINE	MORNET Nicolas	05 56 93 84 41	<a href="mailto:nicolas.mornet@direccte.gouv.fr">nicolas.mornet@direccte.gouv.fr</a>
AUVERGNE	TRUSSARDI Roger	04 73 34 91 34	<a href="mailto:roger.trussardi@direccte.gouv.fr">roger.trussardi@direccte.gouv.fr</a>
BOURGOGNE	Bernard DUFRESNE	03 80 45 98 75	<a href="mailto:bernard.dufresne@direccte.gouv.fr">bernard.dufresne@direccte.gouv.fr</a>
BRETAGNE	GARAU Jacques	02 99 02 17 03	<a href="mailto:jacques.garau@bretagne.pref.gouv.fr">jacques.garau@bretagne.pref.gouv.fr</a>
	POITOU Michel	02 23 42 00 20	<a href="mailto:michel.poitou@travail.gouv.fr">michel.poitou@travail.gouv.fr</a>
CENTRE	Michel DERRAC + Philippe CURTELIN	02 38 77 68 49	<a href="mailto:michel.derrac@direccte.gouv.fr">michel.derrac@direccte.gouv.fr</a>
		02 38 41 76 11	<a href="mailto:philippe.curtelin@direccte.gouv.fr">philippe.curtelin@direccte.gouv.fr</a>
CHAMPAGNE- ARDENNE	AVRIL Zdenka	03 24 59 71 25	<a href="mailto:zdenka.avril@industrie.gouv.fr">zdenka.avril@industrie.gouv.fr</a>
CORSE	Michael WERY	04 95 23 70 90	<a href="mailto:michael.wery@industrie.gouv.fr">michael.wery@industrie.gouv.fr</a>
FRANCHE- COMTE	VOUILLOT Eric	03 84 87 10 15 03 84 87 10 20 03 81 55 82 31	<a href="mailto:eric.vouillot@direccte.gouv.fr">eric.vouillot@direccte.gouv.fr</a>
ILE-DE-France	MARIE Yves	01 44 59 47 22	<a href="mailto:yves.marie@industrie.gouv.fr">yves.marie@industrie.gouv.fr</a>
LANGUEDOC- ROUSSILLON	THEVENIAUD Pascal	04 30 63 63 32	<a href="mailto:pascal.theveniaud@direccte.gouv.fr">pascal.theveniaud@direccte.gouv.fr</a>
LIMOUSIN	Valérie BEILLOT	05 55 88 93 00 05 55 88 93 03	<a href="mailto:valerie.beillot@industrie.gouv.fr">valerie.beillot@industrie.gouv.fr</a>
LORRAINE	ROBERT Jean- Claude	03 87 56 42 00 03 83 36 80 48	<a href="mailto:jean-claude.robert@industrie.gouv.fr">jean-claude.robert@industrie.gouv.fr</a>

MIDI-PYRENEES	SOULA Gérard	05 62 14 90 19	<a href="mailto:gerard.soula@industrie.gouv.fr">gerard.soula@industrie.gouv.fr</a>
NORD-PAS-DE-CALAIS	RATAYZYK Anne	03 27 71 22 90	<a href="mailto:anne.ratayzyk@industrie.gouv.fr">anne.ratayzyk@industrie.gouv.fr</a>
BASSE-NORMANDIE	Christian VAN PUYVELDE	02 31 46 50 23	<a href="mailto:christian.van-puyvelde@industrie.gouv.fr">christian.van-puyvelde@industrie.gouv.fr</a>
HAUTE-NORMANDIE	NINAUVE Alain	02 32 76 16 55	<a href="mailto:alain.ninauve@direccte.gouv.fr">alain.ninauve@direccte.gouv.fr</a>
PAYS DE LA LOIRE	PALLU Frédéric	02 51 85 80 87	<a href="mailto:frederic.pallu@industrie.gouv.fr">frederic.pallu@industrie.gouv.fr</a>
PICARDIE	MONCHAL Michel	03 22 22 42 85 03 22 33 66 32	<a href="mailto:michel.monchal@direccte.gouv.fr">michel.monchal@direccte.gouv.fr</a>
POITOU-CHARENTES	Claude RENARD	05 49 38 30 20	<a href="mailto:clauder.renard@industrie.gouv.fr">clauder.renard@industrie.gouv.fr</a>
PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR	WEILL Pierre	04 91 15 13 05	<a href="mailto:pierre.weill@direccte.gouv.fr">pierre.weill@direccte.gouv.fr</a>
RHONE-ALPES	GEOFFRAY Patrick METRAL Patrick	04 56 58 39 73 04 76 69 34 39 04 37 91 44 11	<a href="mailto:patrick.geoffray@direccte.gouv.fr">patrick.geoffray@direccte.gouv.fr</a> <a href="mailto:patrick.metral@industrie.gouv.fr">patrick.metral@industrie.gouv.fr</a>