

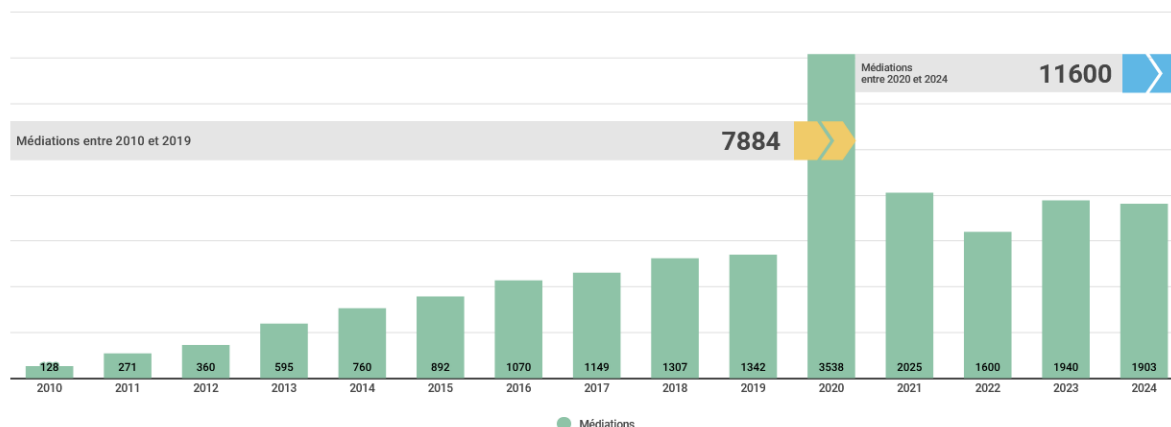
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 26/03/2025
N°303

BILAN ANNUEL DU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES : UNE MONTEE EN RESPONSABILITE COLLECTIVE DES ACTEURS ECONOMIQUES

Promotion des dispositifs d'aide et objectifs de simplification pour répondre au besoin de dialogue et de compréhension des entreprises : le Médiateur accompagne la résilience des acteurs économiques

En 2024, **1903 demandes de médiation ont été reçues et traitées par les équipes du Médiateur des entreprises**. Ce niveau d'activité annuel reste stable depuis la crise de 2020 mais dans des proportions plus importantes. En effet, le volume des demandes traitées depuis 2020 (11600 demandes traitées sur 5 exercices) est presque 50% supérieur au volume de demandes entre 2010 et 2019 (7884 dossiers traités). Le Médiateur des entreprises est de mieux en mieux identifié par les acteurs économiques comme outil de dialogue et de co-construction au service de la confiance. L'activité de médiation reconnue (**le taux d'efficacité reste à un niveau élevé de 70%**) constitue la partie visible d'une gamme d'actions et de missions qui s'élargit chaque année.



Evolution du nombre de médiations par an depuis 2010

Cette évolution se matérialise dans les dimensions qualitatives et quantitatives de l'activité. Le Médiateur des entreprises a reçu en 2024, 1900 sollicitations (consultations du Médiateur des entreprises pour être orientés vers le bon interlocuteur ou l'outil adéquat) de tous types et a respecté son engagement de ne laisser aucune entreprise « sur le bord du chemin ». Le dispositif de prise en charge a d'ailleurs été amélioré via la plateforme Démarches Simplifiées qui permet un suivi en temps réel du traitement des demandes et une gestion plus rapide.

Cette montée en responsabilité vis-à-vis des acteurs économiques accompagne aussi leur propre résilience. Les entreprises, dans un contexte défavorable augmentent leurs niveaux d'exigence et d'engagement. Cette tendance se confirme notamment dans les achats responsables. En effet, les organisations privées et publiques sont de plus en plus nombreuses à adhérer au Parcours national des achats responsables via la charte et le label Relations fournisseurs et achats responsables. Ainsi, la communauté des achats responsables regroupait fin 2024, 2826 signataires de la charte et 119 labellisés RFAR qui représentent presque 180 milliards d'euros d'achats annuels. **Les deux dispositifs présentent des courbes d'évolution annuelle à deux chiffres depuis la crise de 2020 (+11% pour le label et +18% pour la charte en 2024).**

L'an dernier, le Médiateur des entreprises a poursuivi **l'accompagnement des acteurs économiques au sein des différentes filières** telles que le BTP, le nucléaire ou encore la grande distribution. Les comités d'action qu'il pilote (énergie, délais de paiement, BTP) ont maintenu leur activité et ont permis de conserver cette proximité essentielle avec le tissu économique afin d'anticiper ou d'accompagner toute problématique naissante. Cet engagement s'est notamment concrétisé dans le cadre du **tour de France des médiateurs**. Le Médiateur des entreprises et le Médiateur du crédit de la Banque de France, répondant à une mission gouvernementale, se sont ainsi déplacés sur tout le territoire métropolitain au contact des institutions locales et des chefs d'entreprises. Au cours de ces 25 étapes, ils ont ainsi pu présenter la fameuse « boîte à outils du dirigeant » et échanger avec les chefs d'entreprises pour écouter et analyser leurs difficultés. **Cette mission conduira à la remise d'un rapport au gouvernement.**

Par ailleurs, le Médiateur des entreprises s'engage aussi auprès des entreprises innovantes et des start-up. Pierre Pelouzet a notamment remis à la secrétaire d'Etat en charge du numérique le premier rapport de l'**Observatoire des relations entre start-up et grands comptes** permettant d'évaluer le volume d'achat des secteurs public et privé envers les start-up. Cette première étude du genre en France sera reconduite en 2025.

Le début d'année 2025 s'inscrit dans la continuité des actions engagées les années précédentes avec notamment deux enjeux nouveaux : tout d'abord l'évolution vers une généralisation de la médiation entre entreprises et administrations de l'Etat portée par le projet de loi simplification de la vie économique. Ensuite l'implication du Médiateur des entreprises dans le cadre du réarmement et financement de la Base Industrielle et Technologique de Défense. Notre mission : suivre et accompagner les pratiques des donneurs d'ordres et sous-traitants pour garantir un bon fonctionnement de la chaîne de valeur.

Pour Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises : *« L'année 2024 a présenté de nombreux challenges pour les acteurs économiques, qu'ils soient publics ou privés. Il a fallu faire preuve de résilience et ne pas ménager ses efforts pour relever ce défi d'un nouveau genre. Toutes et tous avons dû monter en responsabilité. Cela signifie combattre mais aussi comprendre et accepter les enjeux. Être responsable collectivement pour soi et pour les autres. Ce sera d'autant plus stratégique en 2025 ».*

Pour Nicolas Mohr, directeur général du Médiateur des entreprises : *« Dans un contexte économique et géopolitique mouvant, le Médiateur des entreprises a continué d'adapter son action à l'attention des acteurs économiques et plus particulièrement à l'attention des TPE et PME. Face aux tensions rencontrées par les filières économiques, nous les avons accompagnées dans la co-construction de solutions opérationnelles. »*

Contact presse :

Steve Le Mentec

01 53 17 87 83 – 06 08 49 79 32

steve.le-mentec@finances.gouv.fr