



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LA MEDIATION INTERNE RELATIONS FOURNISSEURS DES MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS



Les Ministères économiques et financiers ont obtenu le label « Relations fournisseurs et achats responsables (RFAR) » en décembre 2023.



- 1 Quels sont les modes alternatifs de règlement des différends ?
- 2 En quoi consiste la médiation interne relations fournisseurs ?
- 3 Quel est le champ d'application de cette médiation ?
- 4 Pourquoi recourir à la médiation ?
- 5 Quand saisir les instances de résolution amiable des différends ?
- 6 Quelle est la procédure de demande de médiation ?
- 7 Qui sont mes interlocuteurs ?

1. QUELS SONT LES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ?

3 modes alternatifs de règlement des différends (MARD)



La conciliation

Pratique amiable de règlement d'un litige avec un tiers conciliateur qui rend un avis non contraignant



La médiation

Processus de compromis avec un médiateur où seuls acheteur et fournisseurs proposent les concessions réciproques



La procédure participative

Négociation entre parties en présence d'avocats où celles-ci s'engagent à résoudre ensemble et de bonne foi leur conflit



Dans le cadre du Parcours national des achats responsables promu par la Médiation des Entreprises et par la Conseil National des Achats, les MEF ont souhaité mettre en place **un dispositif de médiation interne relations fournisseurs.**

2. EN QUOI CONSISTE LA MÉDIATION INTERNE RELATIONS FOURNISSEURS ?

La médiation interne « relations fournisseurs » s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'achats responsables portée depuis 10 ans par le Médiateur des entreprises (MDE) et le Conseil National des Achats (CNA). Plusieurs instruments de résolution amiable sont à la disposition de l'entreprise en cas de différend avec un acheteur des MEF.

La saisine du médiateur interne « Relations Fournisseurs »

- La médiation interne « relations fournisseurs » a un double rôle :
- de sensibilisation auprès des directions et services des MEF dans le cadre de l'amélioration continue des bonnes pratiques suite aux RETEX du médiateur pour la conclusion des marchés à venir
- de rétablissement de la confiance dans le cadre de l'exécution d'un marché en identifiant les concessions appropriées entre l'acheteur et le fournisseur

La saisine du médiateur des entreprises

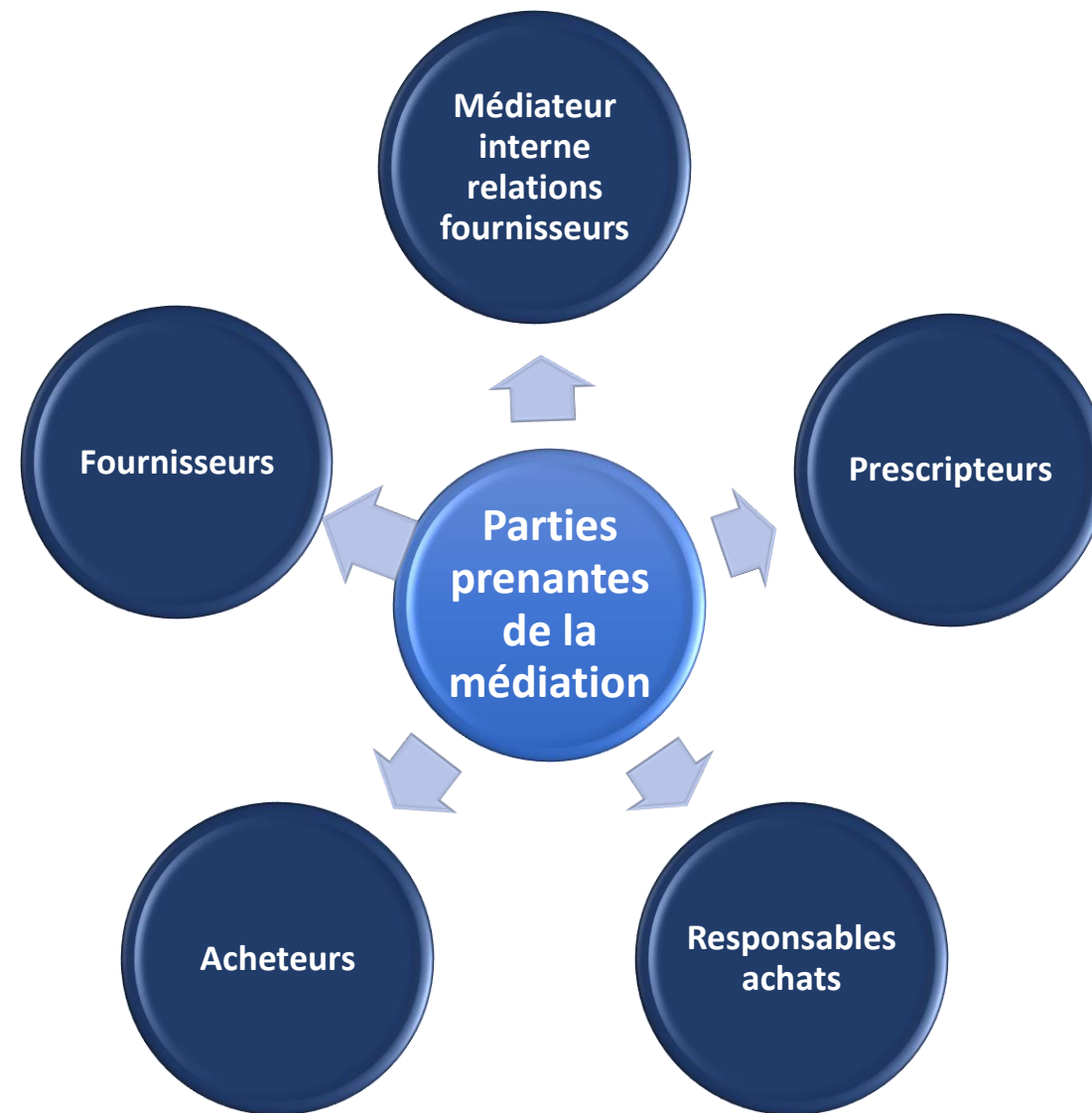
- pour tenir compte de la complexité d'un marché liée à la pluralité des acteurs participant à la commande publique
- pour expertiser certains aspects clés d'exécution: clauses déséquilibrées, non-respect des conditions de paiement, non-conformité des prestations livrées, modification unilatérale du marché

Le recours aux comités consultatifs de règlements amiables en vue d'une conciliation

- pour rechercher tous les éléments de droit ou de fait facilitant une issue favorable au litige survenu au cours de l'exécution d'un marché public
- pour trouver une solution de conciliation en équité, le comité consultatif rendant un avis sans force exécutoire vis-à-vis des parties prenantes

3. QUEL EST LE CHAMP D'APPLICATION DE CETTE MÉDIATION ?

La médiation interne relations fournisseurs s'applique à l'exécution des prestations jusqu'à leur règlement définitif quel que soit le type de marchés (pénalités, avances, acomptes, retenue de garantie)



4. POURQUOI RECOURIR À LA MÉDIATION INTERNE ?

- **peut intervenir en cas de différend, autour d'un marché, entre un acheteur et un fournisseur.**
- **respecte les principes suivants : l'indépendance, la neutralité, l'impartialité, la liberté, l'éthique, la responsabilité, la loyauté ainsi que la confidentialité des échanges entre les parties prenantes.**
- **est un relais de diffusion de bonnes pratiques,** auprès des directions et services, de difficultés d'exécution de marchés (techniques, juridiques et financières).

Le médiateur interne relations fournisseurs



Efficace, rapide et souple les malentendus peuvent être plus vite appréhendés dans le cadre du processus de réclamations et d'échanges entre l'acheteur et le fournisseur

Gratuite et volontaire, aucune dépense n'est à engager par les parties prenantes pour bénéficier de la médiation. Elle est librement sollicitée par l'acheteur et/ou le fournisseur

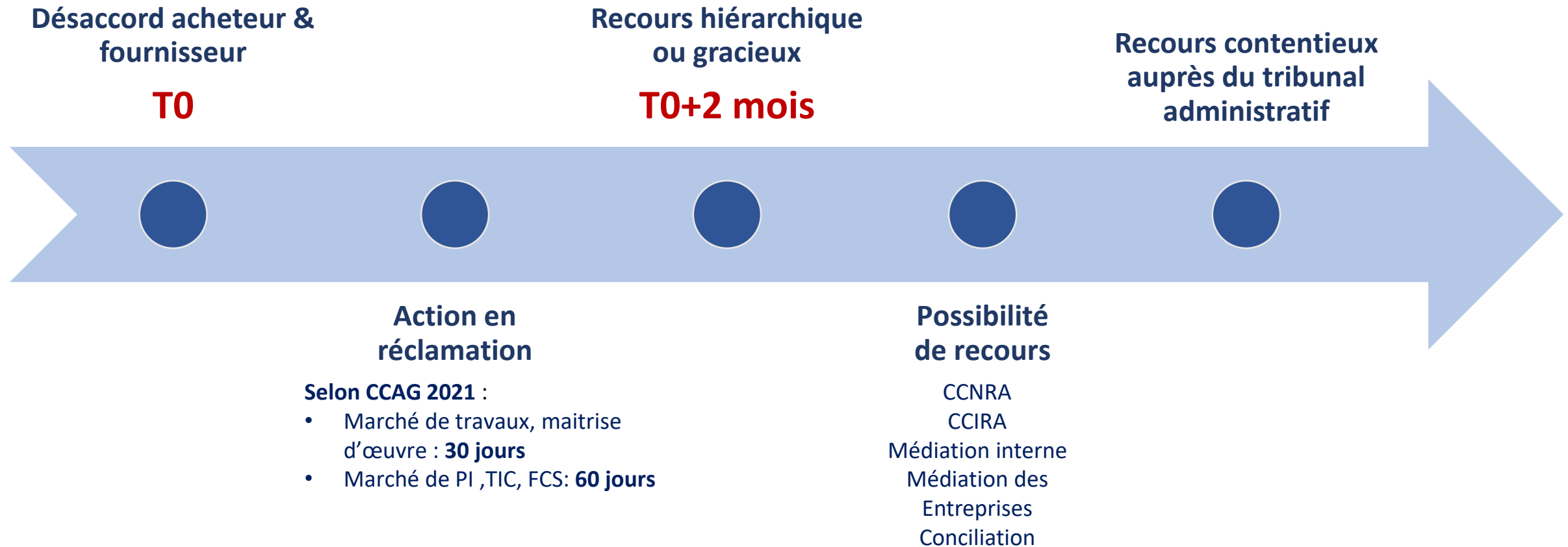
Le recours au médiateur interne relations fournisseurs



Agile et directe, le recours à la médiation interne est moins formalisée et institutionnalisée.

Bénéfique, la médiation interne maintient la qualité de la relation avec l'acheteur et protège les intérêts économiques de long terme du fournisseur ainsi que son image de marque

5. QUAND SAISIR LES INSTANCES DE RÉOLUTION AMIABLE DES DIFFÉRENDS ?



! Art.R2197-1 CCP Cette saisine interrompt les délais de recours contentieux

6. QUELLE EST LA PROCÉDURE DE MISE EN ŒUVRE DE CETTE MÉDIATION ?

La procédure de mise en œuvre de la médiation interne s'effectue en 5 étapes



1. Saisine du médiateur par courriel

Le fournisseur ou l'acheteur souhaitant faire appel à une médiation adresse un mail via l'adresse fonctionnelle : mediation-fournisseurs.bercy@finances.gouv.fr en précisant les éléments suivants :

Raison sociale
 SIREN/SIRET
 Motifs de la saisine + documents justifiant le différend
 Références du marché +EJ

2. Instruction du dossier

- Le médiateur accuse réception de la demande, le cas échéant, demande des précisions sur la saisine
- Il analyse le dossier afin de juger de l'éligibilité de la demande (*la demande ne doit pas concerner une créance prescrite envers l'Etat ; elle doit être effectuée après les réclamations prévues dans le marché*)
- Si le dossier est éligible et que les parties donnent leur accord sur le principe d'entrée en médiation avant de passer à l'étape suivante

3. Formalisation des règles d'entrée en médiation

- Le médiateur interne précise le cadre de mise en œuvre de la médiation: ses règles et modalités
- Les parties prenantes en prennent connaissance et les acceptent

4. Déroulement de la médiation

- Un cycle de réunions est programmé par le médiateur, en accord avec les parties, afin d'aboutir à une solution sous forme de concessions réciproques mutuellement bénéfiques pour l'acheteur et le fournisseur
- Les parties prenantes restent libres de mettre fin à la médiation à tout moment

5. Clôture de la médiation

- En cas de succès de la médiation, l'accord mentionne les solutions retenues par les parties mettant fin au différend ainsi que ses modalités de mise en œuvre.
- En cas d'échec de la médiation, un recours aux autres instruments de résolution peut être proposée.
- Un bilan RETEX peut être prévu afin de tirer les enseignements pour les médiations à venir ainsi que les bonnes pratiques à diffuser au sein des services achats des MEF

7. QUI SONT MES INTERLOCUTEURS?



Chef de projet Achats responsables

- anthony.henrion@finances.gouv.fr
- Tél : 01 53 18 15 85
- **Médiateur interne relations fournisseurs :**
 - **Laurence DERMENONVILLE**
 - mediation-fournisseurs.bercy@finances.gouv.fr



Vous trouverez toutes les informations relatives à la démarche RFAR :

Osmose : https://osmose.numerique.gouv.fr/jcms/p_4694975/fr/mefr-charte-et-label-rfar

Respaé : [MEF – Réseau des acheteurs sur RESPAE](#)