



RÉSEAU ALPIN

**DES POINTS
D'ACCUEIL**

**Compte rendu – Visio Services n°3
« Cycle Exploration »**

Médiateur des entreprises

Présentation d'une expérimentation par le réseau France Contacts


ADRETS

Visio-services
avril 2021

INTRODUCTION

Face à l'épidémie du Coronavirus Covid-19, le Gouvernement a mis en place des mesures de soutien immédiates aux entreprises. Le Médiateur des entreprises fait partie de ce dispositif en aidant les chefs d'entreprise (TPE, PME) à trouver des solutions à tout type de différends qu'ils peuvent rencontrer avec une autre entreprise ou administration. A ce titre, il propose un service de médiation gratuit, rapide et confidentiel.

Le réseau France Contacts (réseau de services publics itinérants) que nous vous avons déjà présenté lors de l'année 2020 ([replay disponible ici](#)), mène actuellement une expérimentation pour intégrer l'offre de services du médiateur des entreprises au sein des points d'accueil du département de l'Aisne. Ce visio-services fut l'occasion de (re)présenter le réseau France Contacts, de présenter l'action du médiateur des entreprises, ainsi que l'expérimentation qui vient de débiter.



Cette rencontre à distance a réuni :

11

Participant.e.s

5

Départements (04, 05, 06, 38, 26, 73,74)

6

Points d'accueil alpins

8

Territoires alpins représentés

COMPTE-RENDU

La présentation est disponible en replay [ici](#)

La présentation au format PDF est disponible [ici](#)

PRÉSENTATION DU RÉSEAU FRANCE CONTACTS ET DE SES ACTIONS

L'objet de l'association

- L'association a pour objet de mettre en réseau toutes les structures publiques et/ou privées ayant la volonté de créer un accueil physique de bouquets de services publics en itinérance (et/ou en hyper proximité), à destination directe de la population. L'association a donc vocation de réunir autour de ces thèmes majeurs, l'ensemble des acteurs concernés dans une approche transversale et multi-partenariale.
- Elle entend donc favoriser toute forme d'intelligence collective, dans le but de coproduire de l'ingénierie et de réaliser toutes actions concrètes.
- L'action de l'association est exclusivement dédiée à l'intérêt général des services publics d'hyper proximité, et plus précisément, l'association se donne pour objectifs de :
 - Favoriser l'émergence de dispositifs labellisés « Bus France Services » sur le territoire national ;
 - Accompagner les porteurs de projet en coordination avec les acteurs locaux (services de l'État, collectivités, opérateurs, usagers, etc.) et les partenaires nationaux (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, Ministères, Opérateurs, etc.) ;
 - Accompagner la montée en compétence des structures en développement ;
 - Encourager et favoriser l'échanges entre structures ;

Extrait présentation France Contact

Les projets du réseau...

- Promotion et animation de l'application « France Contacts ». Application pour faciliter l'accès des services publics.

- Echanges d'expériences, partenariats, rencontres territoriales. Faciliter les échanges dans les territoires, diffuser les bonnes pratiques.

- Expérimentations Favoriser le développement de nouveaux services à travers la mise en place d'expérimentations avec des partenaires engagés.

Extrait présentation France Contact

PRÉSENTATION DE L'EXPÉRIMENTATION AVEC LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

PRÉSENTATION DE L'EXPÉRIMENTATION

Expérimentation



le médiateur
DES ENTREPRISES



- Participation de la médiation des entreprises aux rencontres nationales de 2019.
- Poursuite des échanges et construction d'une expérimentation dans l'Aisne.
- Réunion de travail Médiateur/Préfet de l'Aisne fin 2020
- Rédaction d'une convention d'expérimentation

Extrait présentation France Contact

PRÉSENTATION DU RÔLE DU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

Expérimentation

- Les objectifs du Médiateur des Entreprises (1/3)

« Avant la crise, la médiation des entreprises (<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>) s'était rapprochée de « France Contact » pour initier une offre de service de médiation destinée aux petites entreprises, commerçants ou artisans en difficulté pour faire face à des différends avec d'autres entreprises ou des administrations. **Il était convenu que le département de l'Aisne particulièrement dynamique dans la mise en place des Espaces France Service pourrait constituer un point de départ d'une offre nationale** ».

- Les objectifs du Médiateur des Entreprises (2/3)

« Face à l'épidémie du Coronavirus Covid-19, le Gouvernement a mis en place des mesures de soutien aux entreprises. Le Médiateur des entreprises fait partie de ce dispositif en aidant les chefs d'entreprise à trouver des solutions à tout type de différends qu'ils peuvent rencontrer. Ce contexte donne une importance majeure aux dispositifs de médiation en vertu de leur capacité à résoudre un litige en maintenant la confiance entre les acteurs. C'est particulièrement vrai dans les territoires éloignés des métropoles, et en particulier vis-à-vis des entreprises les plus à risque comme les commerces, l'artisanat, les microentreprises, les TPE. **On voit ainsi se multiplier les demandes de médiation par exemple sur les problèmes de règlement des charges et des loyers mais nombre d'entreprises qui pourraient utiliser ce service en ignorent encore l'existence.** »

- Les objectifs du Médiateur des Entreprises (3/3)

« Nous allons donc maintenir notre offre initiale en proposant aux Espaces France Service en commençant par ceux du département de l'Aisne une convention avec la médiation des entreprises pour inclure le dispositif de médiation dans l'éventail des solutions proposées et nous le ferons bien évidemment avec l'accord et le soutien des autorités locales et bien sûr des élus. »

Extrait présentation France Contact

Le réseau France Contacts fera passer une liste plus précise de situations concrètes sur lesquelles le médiateur des entreprises est intervenu, afin que les points d'accueil puissent mieux cerner l'offre de services de celui-ci.

PRÉSENTATION ET DÉROULÉ DE L'EXPÉRIMENTATION



- Une expérimentation pensée en plusieurs étapes :
 1. Définition du territoire d'expérimentation (EPCI/Département) ;
 2. Rédaction « contractuelle » du partenariat ;
 3. Identification des interlocuteurs privilégiés ;
 4. Formation des agents ;
 5. Mise en place ;
 6. Suivi de l'expérimentation ;
 7. Bilan et diffusion.

- L'expérimentation porte plusieurs ambitions

- ⇒ Proposer une offre de service complémentaire dans les territoires ;
- ⇒ Accueillir dans les guichets de services publics les professionnels en difficulté ;
- ⇒ Renforcer le rôle de ces services de proximité ;
- ⇒ Favoriser l'accès au droit ;
- ⇒ Sortir des logiques de « silos ».

Extrait présentation France Contact

François-Xavier Favaudon pour le réseau France Contacts pourra faire remonter des demandes de mise en lien avec le médiateur des entreprises pour les points d'accueil du réseau alpin qui voudraient solliciter son aide et afin de pouvoir diffuser cette expérimentation dans d'autres territoires.

Contacts : reseaufrancecontacts@gmail.com / contact@cctso.fr

Un webinaire de suivi de l'expérimentation sera proposé aux participant.e.s et au réseau en fin d'année.



ÉCHANGES ENTRE LES PARTICIPANT.E.S

“*Pourquoi seulement deux territoires sont identifiés sur l'application France Contacts ?*”

La première version de l'application a été développée sur le territoire de la CCTSO et le département du Gers. Le développement de la version 2 devrait permettre de réfléchir à l'implication des différentes collectivités et structures intéressées (rentrer les données du territoire, mise à jour de celles-ci, etc.).

“*Qui porte le service du médiateur des entreprises?*”

Le service du médiateur des entreprises est porté par le Ministère de l'économie, des Finances, de l'Action et des Comptes publics. Celui-ci a mis à disposition une personne ressource dans le cadre de l'expérimentation dans l'Aisne. Les agent.e.s de la Communauté de communes du Thiérarche Sambre et Oise (CCTSO), ainsi que d'autres guichets de services publics du département ont été formés à un premier niveau d'informations sur l'offre de services.

“*Quel est l'intérêt de développer ce type de partenariats pour un point d'accueil?*”

Sur la CCTSO, le service public itinérant fonctionne très bien et ils ont pu constater que cela répond à un besoin de proximité, un besoin humain. Pour développer cette expérimentation, ils ont fait l'hypothèse d'aller toucher un public -les chef.fe.s d'entreprises TPE/PME- pas encore identifié, pour les inciter à venir au sein des guichets de services publics. Ce type de partenariats se rapproche d'autres ayant pu être développés avec des services comme celui de la Défenseure des droits.

“*Quelle articulation entre cette expérimentation et les chambres consulaires ?*”

L'expérimentation a été travaillée en lien avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat et les autres chambres consulaires. Le service public itinérant de la CCTSO étant bien identifié sur le territoire de la CCTSO, cela devrait permettre de pouvoir parler des services du médiateur des entreprises et identifier les besoins sur le territoire.

Rédaction finale et mise en page :
Noémie Lechat - nlechat@adrets-asso.fr



adrets@adrets-asso.fr
<http://adrets-asso.fr>