



## Rôles du correspondant PME et du médiateur interne



### **Rôles du correspondant PME :**

Définir des indicateurs pour le suivi des objectifs de collaboration avec les TPE et PME, y compris les structures d'insertion (SIAE) et d'inclusion (handicap : ESAT, EA et TIH).

Assurer le suivi de ces indicateurs.

Veiller à la mise en œuvre et au respect de la politique d'achats en faveur des PME.

Promouvoir et développer la collaboration avec les entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS) (SIAE + ESAT, EA et TIH).

Favoriser l'accès des PME aux appels d'offres.

Cartographier les PME présentes dans le panel fournisseurs.

Les fournisseurs doivent être informés du nom du correspondant PME, de ses coordonnées et de la procédure pour le solliciter. L'adhésion au Pacte PME constitue un atout.

### **Rôles du médiateur interne :**

Résoudre tout conflit commercial ou relationnel, etc., lorsque le dialogue est rompu ou bloqué entre le fournisseur et ses interlocuteurs habituels.

Faire le lien entre le fournisseur et l'acheteur interne et/ou le client.

Garantir une neutralité de principe et le respect de la confidentialité.

Instaurer une véritable culture de la médiation au sein de l'entreprise.

Les fournisseurs doivent être informés du nom du médiateur interne, de ses coordonnées et de la procédure pour le solliciter.

### **Collaboration avec la Médiation des entreprises :**

Le médiateur interne collabore avec la Médiation des entreprises dans les cas suivants :

Lorsqu'un dossier est adressé directement au médiateur interne, celui-ci agit en tant que médiateur ou peut faire appel à la Médiation des entreprises selon la complexité du dossier.

Lorsqu'un demandeur en litige avec une entreprise saisit officiellement la Médiation des entreprises, le médiateur national ou régional en charge du dossier informe le médiateur interne, tout en restant responsable de la médiation à mener. Le médiateur interne contribue à identifier et contacter les bons décideurs, et à promouvoir la médiation en interne comme méthode privilégiée de résolution des différends.