

# Communiqué de presse

## Relation client / fournisseurs : quels enjeux ?

Le jeudi 10 novembre, le [Global Compact France](#), [CCI France](#), [l'Observatoire des Achats Responsables \(ObsAR\)](#) et la [Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises \(CGPME\)](#) ont organisé la matinale : relations clients / fournisseurs: quels enjeux ? Vous trouverez ci-dessous les témoignages des intervenants, la galerie photo, la revue de presse, un court extrait vidéo et les contacts des organisateurs. Afin de promouvoir les achats responsables, nous vous invitons à répondre et à diffuser le [questionnaire](#) du huitième baromètre annuel des achats responsables. La restitution détaillée des résultats sera présentée lors d'un événement dédié le 2 février 2017 à Paris, et à nouveau commentée lors du Forum des Achats Responsables, le 7 mars 2017.



Madame Isabelle Hennebelle, rédactrice en chef de [« Ces Business qui changent le monde » à l'Express](#), ouvre la matinée en rappelant la problématique de l'évènement : « Comment sauver ¼ des entreprises en faillite et développer une économie au service de l'Homme et de l'environnement ? ». Monsieur Frédéric Grivot, Vice-président de la [CGPME](#) et membre de [l'Observatoire des délais de paiement](#) introduit la conférence et indique que l'objectif de cette matinée est de démontrer qu'il est possible de transformer la menace que représente les délais de paiement en une opportunité de performance pour toutes les parties prenantes.

En effet, ce risque invite les organisations à prendre conscience de leurs interdépendances et à élaborer une politique d'achats responsables, première brique d'une stratégie de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

Monsieur Pierre Pelouzet, Médiateur des [entreprises au Ministère de l'économie et des finances](#) et Président de [l'ObsAR](#), a présenté les enjeux des délais de paiement. Le retard moyen pour les délais de paiement est de 12 jours en France. Le baromètre 2016 de l'ObsAR relève que les PME payent plus vite que les grands groupes et que 58 % seulement des répondants mettent en œuvre des actions pour améliorer les délais de paiement. Or, le crédit inter-entreprises représente 600 milliards d'euros, on doit donc plus à son fournisseur qu'à sa banque. Au-delà du délai de paiement prévu par la loi (soixante jours nets à compter de la date d'émission de la facture), il existe des délais cachés dans certains secteurs avec notamment l'utilisation du décompte général définitif<sup>1</sup>. Ce type de relations est destructeur pour les organisations et l'économie française, pour insister les contrevenants à agir, l'Etat a durci l'arsenal législatif (loi Hamon, Macron, Sapin) et publie la liste des entreprises qui ne respectent pas la loi via le dispositif [Name and Shame](#).



Pour restaurer la confiance et favoriser l'innovation entre les acteurs un dispositif gratuit et facile d'accès a été créé, la [Médiation entreprises](#). « Lorsqu'on met les acteurs autour de la table et que l'on leur explique les conséquences de leurs actes, les interlocuteurs comprennent ». La médiation permet de créer un lien entre des acteurs et d'évacuer l'agressivité. Il existe 45 médiateurs en région, 18 médiateurs à Paris : en quelques années, ils sont passés de 100 à 1000 médiations avec un potentiel de 10 000. Les médiations collectives se développent également à travers les fédérations professionnelles. Un autre outil à mobiliser est la [charte](#) qui comporte 10 bonnes pratiques en la matière. Elle comporte 1800 signataires avec la présence d'acteurs publics. Enfin, le troisième outil est la création d'un [label « Relations fournisseur responsables »](#) avec un audit

<sup>1</sup> Le décompte général définitif est le décompte général accepté par l'entrepreneur et qui lie définitivement ce dernier avec le maître d'ouvrage.

réalisé par des professionnels et basé sur une démarche de progrès. Cependant pour le Président de l'ObsAR, il s'agit désormais d'accélérer le mouvement de réduction des délais de paiement, non pas par la « contrainte mais par conviction ». Les échanges avec la salle ont permis un comparatif avec l'Allemagne, qui ne connaît pas ce problème des délais de paiement du fait de sa forte régionalisation et du lien client/fournisseur étroit.



**La première table ronde de la matinale, était consacrée au lien entre délais de paiement et achats responsables**, elle cherchait à savoir si les politiques d'achats responsables peuvent garantir le respect des délais de paiement. Elle était composée de Madame Corinne Lutin-Delzers, Responsable développement international de TDV Industries, de Madame Myriam Métais, Conseillère budgétaire au cabinet du maire de Paris, Monsieur Serge Pouhaër, Directeur des centres de services partagés "procure to pay", du groupe Société Générale et Yamina Rocher, Experte technique de l'Union des Groupements d'Achats Publics. Pour Corine Lutin-Delzers, l'entreprise a un impératif éthique de respecter les délais de paiement car nous sommes tous le fournisseur de quelqu'un. Cet impératif pour TDV Industries s'illustre par la participation au Global Compact France depuis 2007. TDV Industries est particulièrement attentive au respect des délais de paiement dans sa filière coton : le règlement à 30 jours fait partie de son modèle d'affaires. En effet, des délais de paiement réduits augmentent la satisfaction, la fidélité et la loyauté des fournisseurs, mais également la satisfaction des collaborateurs en interne. Pour Corine Lutin-Delzers, il existe un lien fort entre délais de paiement et achats responsables, car cet effort en la matière, démontre que l'entreprise s'inscrit dans un écosystème local. Myriam Métais, a quant à elle, insisté sur l'exemplarité de la commande publique et en l'occurrence de la ville de Paris qui est une « ville-département ». La ville de Paris a ainsi réduit ses délais de paiement de 20 jours en 2014 à 15 jours en 2015. Pour ce faire, la ville a optimisé les processus : professionnalisation des acheteurs avec la création d'une direction achat, une centralisation de la fonction comptable et une relation constructive avec le comptable public par des services communs avec la direction des finances publiques. Ces efforts ont été récompensés par une meilleure vitalité du tissu économique TPE/PME, un renforcement de la démarche de développement durable, la mobilisation et la valorisation des collaborateurs de la ville avec la création d'une prime d'intéressement, et la promotion de la démarche d'achats responsables (priorité clauses sociales, économie circulaire, véhicules propres). Yamina Rocher de l'Union des groupements d'achats publics (UGAP) a détaillé la démarche de l'établissement en ce qui concerne les délais de paiement : service facturier unique, dématérialisation et automatisation, création d'outils (Chorus facture) et de dispositifs adaptés aux fournisseurs (PME, grands groupes), création d'un extranet fournisseurs pour gérer les problèmes de litiges en ligne. Grâce à cette démarche volontariste, les résultats ont été clairs : l'UGAP a été le premier labellisé et a obtenu le prix des délais de paiements pour le secteur public grâce un délai de paiement de 29 jours en délais moyen pondéré. Serge Pouhaër a présenté les solutions concernant les délais de paiement pour le groupe Société Générale. Depuis 2010, l'objectif résidait dans l'optimisation des processus afin de payer en 60 jours, si possible moins de 30 jours (au comptant). Le groupe Société Générale a donc mis en place : un portail de dépôt de facture électronique (gratuit) et une plus grande transversalité. Les actions ont un coût pour la Société Générale mais les résultats se sont immédiatement fait sentir avec l'injection de 250 millions de liquidités dans l'économie française, la signature de la Charte des délais de paiement, la reconnaissance des fournisseurs, la valorisation des salariés qui œuvrent au back office et qui se sentent au service de l'économie réelle, un gain réputationnel avec le prix « grand groupe » des délais de paiement. Cette démarche a également permis un meilleur relationnel entre les clients et leurs fournisseurs, et une optimisation du travail entre la direction financière et celle des achats avec la fin du fonctionnement en silos. La table-ronde s'est conclue par une série de questions, en particulier sur l'impact de la digitalisation qui accélère l'acheminement des factures.



Madame Bénédicte Sergent, Directrice développement durable et proximité territoriale de [CCI France](#) a ensuite, exposé le lien entre les achats responsables et la RSE. Elle souligne le rôle clé des achats responsables, véritables opportunités pour l'innovation. Elle peut être de trois sortes : sociale, liée à la fabrication et en lien direct avec les relations clients fournisseurs. Pour appuyer ses propos, elle a présenté une enquête menée par la CCI des Deux Sèvres sur l'économie circulaire. Les chiffres sont parlants : 63 % des entreprises agissent ou vont agir dans ce domaine. Pour les industriels, le chiffre monte à 69%, le fait de maîtriser

leur chaîne de valeur est un élément essentiel. Les entreprises sont conscientes que leur approvisionnement actuel a un impact fort sur la gestion des ressources et leur approvisionnement futur (maîtrise des risques). Parmi les entreprises qui ont mis en place des actions dans le secteur des achats, c'est le choix de fournisseurs de proximité qui est le plus souvent adopté (par 8 entreprises sur 10), alors que les produits labellisés, recyclés ou comprenant moins d'emballages sont adoptés par environ 1/3 des entreprises. Cette étude a pu mettre en avant une prise de conscience des entreprises – peut être renforcée par les actions et débats menés tout au long de la COP 21- qui deviennent « locavores », voulant gagner en qualité, en réactivité, et favorisant ainsi une relation de proximité avec ses fournisseurs. En revanche, toujours selon cette enquête, 31 % des entreprises n'envisagent pas d'agir dans le domaine. « La sensibilisation reste une priorité, quand on sait qu'une démarche RSE apporte 13 % de performance économique, ([étude France Stratégie](#)), la question qui se pose est comment peut-on entraîner davantage d'acteurs ? ».



**La seconde table ronde était consacrée aux questions de responsabilité sociétale et de compétitivité**, cherchant à savoir si les politiques de responsabilité sociétale d'entreprises (RSE) peuvent accroître la compétitivité des organisations ? Elle était composée de Messieurs Arnaud Lobez, fondateur de Biomwork, Bruno Pireyn, Directeur des opérations [Label Lucie](#), et d'Antoine Hacot, Vice-président du [Global Compact France](#) en charge des PME. M. Lobez a présenté [Biomwork](#) comme « la mesure de l'euro qui fait du bien à l'autre » : Biomwork quantifie de manière comptable l'impact sociétal positif d'une entreprise. En effet, pour Arnaud Lobez l'un des enjeux de la RSE de demain est l'information du consommateur et la possibilité de récompenser les comportements citoyens (crédit d'impôt, etc.). Ce comportement de la part des entreprises passe par 3 vecteurs, l'engagement à travers le Global Compact qui a constitué une « révolution », la structuration de la démarche avec le label Lucie, et l'évaluation et valorisation de la démarche notamment avec Biomwork. Bruno Pireyn a présenté le label Lucie, comme démarche de progrès RSE/RSO qui permet à toutes les organisations d'améliorer leur performance globale en établissant avec leurs parties prenantes un plan d'action alignés sur les 7 questions centrales de l'[ISO 26 000](#), la norme internationale de responsabilité sociétale des organisations. Pour Bruno Pireyn, la RSE, l'amélioration des relations de l'ensemble des parties prenantes est comme l'huile dans le moteur de l'entreprise. Les gains liés à une politique RSE sont multiples : structuration de l'organisation, innovation et agilité, économies, bien être des salariés. Enfin, Bruno Pireyn a souhaité avancer le concept de « performance joyeuse » en lieu et place de la RSE, concept emprunté à Philippe Barre, fondateur du lieu innovant « Darwin » à Bordeaux. Pour finir, Antoine Hacot, a rappelé l'historique du Global Compact France pour qui les PME sont centrales, il a présenté le Tour de France PME qui mobilise des entreprises de tous les territoires, puis a illustré son propos par des bonnes pratiques de PME qui ont su allier RSE et compétitivité comme TDV Industries bien sûr, mais aussi Armor Group ou Cepovett. Antoine Hacot a également insisté sur la question essentielle de la sensibilisation et de l'information du consommateur à travers plus de transparence. Les questions qui ont suivi la table ronde se sont orientées autour de la prolifération des labels qui perdent le consommateur, et les nouvelles frontières de la RSE (nouveaux modèles de gouvernance, implication des salariés, etc.).

La matinée a été clôturée par Monsieur Guillaume de Bodard, Président de la Commission Environnement et Développement Durable de la CGPME. Evoquant le dispositif « Name and Shame », il a indiqué qu'« on ne peut

parler de RSE sans respect des délais de paiement ». Il a remercié les participants, les organisateurs et félicité l'exemplarité du groupe Société Générale, de l'UGAP, de la Marie de Paris et de TDV industrie qui démontrent que toutes les organisations qu'elles soient privées ou publiques, petites ou grandes peuvent emprunter la voie de l'innovation et de la performance. Il a souligné le rôle essentiel des fédérations professionnelles pour promouvoir auprès des TPE/PME la Médiation entreprises. Un dispositif innovant pour recréer une relation de confiance qui permettra la co-construction de stratégies d'achats responsables et RSE.

## Galerie photo

Retrouvez [ici](#) la galerie photo de l'évènement préparée par Charles Guislain, Chargé de Communication et Événementiel et Florian Burel, Chargé de mission PME au Global Compact France.



## Revue de Presse

- [« Délais de paiement : des délais toujours aussi rarement respectés »](#) : La lettre des achats
- [« Délais de paiement : le BTP "bon élève" pour le médiateur des entreprises »](#) : [www.baticatu.com](http://www.baticatu.com)
- [« Un projet de taille porté par la direction financière et les achats à la Société Générale »](#) : [www.decision-achats.fr](http://www.decision-achats.fr)
- [« Confiance et loyauté des fournisseurs »](#) : [www.decision-achats.fr](http://www.decision-achats.fr)
- [« Les délais de paiement : première brique du développement durable »](#) : [www.decision-achats.fr](http://www.decision-achats.fr)

Pour toute demandes d'interview, nous vous remercions de contacter les organisateurs indiqués ci-dessous et Soraya Djidel, chargée des relations de presse à la CGPME : [sdjidel@cgpme.fr](mailto:sdjidel@cgpme.fr)

## Vidéo

Quelques prises de vues et l'esprit de la matinale, transformer les « menaces en opportunités » en développant la RSE, ont été captés par l'équipe d'expression directe et [diffusés](#) le 12 novembre sur France 3.



## Contacts

Anthony Ratier, Chargé de projet droits humains et ODD - 01 80 48 90 72 - [anthony.ratier@globalcompact-france.org](mailto:anthony.ratier@globalcompact-france.org)

Nathalie Paillon, chargée de mission - 01.80.48.90.38 - [nathalie.paillon@obsar.asso.fr](mailto:nathalie.paillon@obsar.asso.fr)

Anne-Claire Richardot, Chargée de mission RSE et économie circulaire - 01 40 69 38 48 - [ac.richardot-martin@ccifrance.fr](mailto:ac.richardot-martin@ccifrance.fr)

Pierre Monnier, chargé de mission RSE - 01 47 62 73 02 - [pmonnier@cgpme.fr](mailto:pmonnier@cgpme.fr)