



# Rôles du médiateur interne & du correspondant PME





### **Rôles du médiateur interne :**

- Il résout tout éventuel conflit commercial, relationnel... lorsque le dialogue est rompu / bloqué entre le fournisseur et ses interlocuteurs habituels.
- Il est le trait d'union entre le fournisseur et l'acheteur et/ou client interne.
- Il doit garantir une neutralité de principe et le respect de la confidentialité.
- Il crée une véritable culture de la médiation au sein de son entreprise.
- Sa nomination doit être connue des fournisseurs ainsi que ses coordonnées + mode opératoire pour le solliciter.
- Il collabore avec la Médiation des entreprises quand :
  - Quand le médiateur interne est saisi directement : il fait office de médiateur lui-même ou il peut s'appuyer sur la Médiation des entreprises selon la complexité du dossier
  - Quand la Médiation des entreprises est l'instance saisie officiellement par le demandeur en conflit avec l'entreprise : le médiateur national ou régional en charge du dossier prévient le médiateur interne mais reste en charge de la médiation à conduire. Le médiateur interne l'aide à identifier et contacter les bons interlocuteurs décideurs et à promouvoir en interne la médiation comme mode de règlement du litige à privilégier.
- Il fait un rapport annuel d'activité des éventuelles actions de médiation survenues

### **Rôles du correspondant PME :**

- Il définit des indicateurs de suivi des objectifs de collaboration avec les TPE & PME y compris les structures de l'insertion (SIAE) et de l'inclusion (sujet handicap : ESAT , EA et TIH)
- Il assure le suivi de ces indicateurs
- Il garantit la mise en œuvre et le respect de la politique achat au regard des PME
- Il promeut et développe la collaboration avec les entreprises de l'ESS (SIAE + ESAT , EA et TIH)
- Il favorise l'accès aux PME des appels d'offres
- Il cartographie les PME du panel fournisseurs
- Sa nomination doit être connue des fournisseurs ainsi que ses coordonnées + mode opératoire pour le solliciter
- Son adhésion au Pacte PME est un plus

