

## **PREAMBULE DE LA CHARTE DES RELATIONS INTER-ENTREPRISES ENTRE CLIENTS et ENTREPRISES DE TRAVAIL TEMPORAIRE**

### **Contexte**

Dans le secteur du Travail Temporaire, l'équilibre de trésorerie des entreprises est une condition de leur viabilité économique et la dégradation de la relation « client-fournisseur » est à l'origine de la majorité des cas d'insolvabilité de PME. Le prism'emploi considère que de bonnes pratiques en matière de relations clients-fournisseur sont des conditions pour gagner la bataille de l'emploi. Deux pratiques sont potentiellement actives pour libérer les leviers de la création d'emploi, et pourtant celles-ci ne consistent qu'en une stricte application de la loi.

La réduction des délais de paiement doit être un objectif partagé par toutes les entreprises car c'est une exigence pour investir dans l'avenir. En effet, la seule application rigoureuse des délais de règlement prévue par la loi LME permettrait de desserrer les contraintes financières qui pèsent sur les entreprises. Des délais de paiement de 60 jours calendaires au plus réduiraient le besoin de financement des entreprises et leurs frais financiers, conditions fondamentales pour stimuler l'investissement et la création d'emploi.

La gestion des retards de paiement engendre en outre des coûts improductifs : suivi, relance, procédures judiciaires... qui sont plus élevés pour les PME qui ne disposent généralement pas du personnel spécialisé dans le recouvrement des créances et dont les dirigeants doivent souvent s'investir personnellement dans ces démarches. Respecter une discipline rigoureuse en matière de délai de paiement permettrait de réduire le coût de la gestion du poste client et de redéployer des ressources internes vers des fonctions plus stratégiques telles que la formation, la recherche, la prospection commerciale, qui participent à améliorer la compétitivité et l'emploi.

### **Spécificités du secteur du travail temporaire**

La prestation de Ressources Humaines proposée par les sociétés d'intérim constitue une forme particulière de relation client fournisseur. En effet, le salaire des intérimaires et les charges sociales afférentes sont réglés mensuellement par les agences suivant le principe de « règlement immédiat ». Les salaires et les charges sociales représentent plus de 80% du chiffre d'affaires des entreprises de travail temporaire. Les entreprises de travail temporaire doivent donc faire face à des décalages structurels dans leur trésorerie induits par des écarts entre la date de paiement des salaires et la date de règlement de la prestation.

Les objectifs du CICE :

Le crédit d'impôt pour la compétitivité et pour l'emploi (CICE) a pour objet en application de l'article 66 de la loi de finance rectificative du 29 novembre 2012 d'assurer le « financement de l'amélioration de la compétitivité des entreprises, à travers notamment des efforts en matière d'investissement, de recherche, d'innovation, de formation, de recrutement, de prospection de nouveaux marchés, de transition écologique et énergétique et de reconstitution de leur fonds de roulement. »

Les PME, selon la définition de la Commission européenne peuvent en bénéficier l'année de constatation de la créance alors que les autres entreprises étaleront ce crédit sur trois ans. Compte tenu de la comptabilisation

des intérimaires dans l'effectif de l'entreprise de travail temporaire pour le calcul du seuil définissant la catégorie d'entreprise, très peu d'entre elles sont susceptibles de bénéficier de cet avantage.

Le CICE, compte-tenu de l'intervalle entre le versement d'un salaire correspondant à une prestation de service et le bénéfice du crédit d'impôt, ne doit pas mettre en péril l'activité des prestataires de services mais bien les aider à renforcer leur compétitivité et à développer l'emploi conformément aux objectifs définis.

Pour l'ensemble de ces raisons, le prism'emploi est convaincu de la nécessité de lutter contre les dérives en matière de relations interentreprises. Les entreprises adhérentes au prism'emploi s'engagent à respecter scrupuleusement la loi LME, les objectifs du CICE et à ne pas imposer de pratiques inéquitables à leurs fournisseurs. Parallèlement les entreprises de travail temporaire doivent être traitées avec équité par leurs clients.

### **Principes d'application**

La signature de ce présent document « Préambule de la Charte régissant les relations clients et entreprises de travail temporaire » engage les signataires à la mise en œuvre et au respect de l'ensemble des pratiques énoncées dans la Charte jointe en annexe, dans son titre « 10 engagements pour des achats responsables »

### **Modalités de pilotage de la Charte au sein du prism'emploi**

Pour piloter la mise en œuvre de la Charte, le prism'emploi mènera également les actions suivantes :

1 – Information : des réunions d'information organisées par le prism'emploi et des messages diffusés régulièrement seront effectués auprès des adhérents du prism'emploi et des signataires de la Charte.

2 - Promotion : Le prism'emploi assurera la promotion de Charte des relations inter-entreprises auprès de ses adhérents afin de les encourager à adhérer à cette démarche

3 - Pilotage : Le prism'emploi participera aux réunions du Comité de Pilotage de la Charte en y représentant ses adhérents signataires de la Charte

4 – Bilan : Un bilan sera dressé au minimum une fois par an concernant :  
les relations entre clients et fournisseurs au sein du secteur du travail temporaire  
le déploiement et d'application de la Charte des relations inter-entreprises au sein des adhérents et des actions menées pour faire respecter les 10 engagements.



  
**Médiation**  
INTER-ENTREPRISES



  
**Médiation**  
DES MARCHÉS PUBLICS



## **Charte** **Relations inter-entreprises**

### **PREAMBULE**

L'étude des dossiers soumis à la Médiation du crédit depuis sa création en novembre 2008 a révélé un certain nombre de difficultés dans la relation des PME avec leurs grands clients, donneurs d'ordres.

Afin de remédier à ces difficultés, la présente Charte a été élaborée conjointement par la Médiation du crédit et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF) afin d'engager les grands donneurs d'ordres signataires à mettre en place une démarche de progrès vis-à-vis de leurs fournisseurs et notamment les petites et moyennes entreprises (TPE-PME).

Les donneurs d'ordres signataires manifestent leur volonté d'appliquer les bonnes pratiques décrites ci-après et d'exercer leur responsabilité dans un cadre de confiance réciproque avec les fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs.

Il est clairement établi pour tous les signataires :

- que l'ensemble des engagements pris dans cette Charte, ainsi que leur mise en œuvre, s'inscrivent dans le cadre de la législation en vigueur régulant l'économie de marché, du respect des dispositions européennes et nationales régissant les relations inter entreprises (Code du Commerce) ainsi que, pour les entreprises et entités concernées, des textes encadrant les marchés publics ;
- que certains des signataires appliquent d'ores et déjà tout ou partie des principes de la charte ;
- qu'enfin elle vise d'une manière générale :
  - les entreprises ou entités ayant un gros volume d'achats ;
  - les achats qui sont significatifs à la fois pour l'acheteur et pour le vendeur (le terme « fournisseurs stratégiques » désignant à l'article 2 les fournisseurs vendant un ou plusieurs produits ou services dont la place est importante dans l'un des métiers de l'acheteur).

## **CHARTE DES « 10 ENGAGEMENTS POUR DES ACHATS RESPONSABLES »**

### **1. Assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs**

L'attitude responsable du grand donneur d'ordres consiste à payer conformément à la loi LME, en appliquant ses dispositions de façon stricte et sincère. Les signataires s'engagent à ne pas déformer l'esprit de la loi et à s'abstenir, vis-à-vis des entreprises petites et moyennes, de pratiques telles que :

- imposition de taux d'escompte excessifs en contrepartie du respect des délais de paiement de la loi LME ;
- application unilatérale d'une retenue déraisonnable pour litige au moment du règlement sauf dispositions contractuelles ;
- défaut d'information du fournisseur en cas de litige ;
- retard volontaire dans le traitement du litige.

### **2. Favoriser la collaboration entre grands donneurs d'ordres et fournisseurs stratégiques**

Les grands donneurs d'ordres souhaitent engager une collaboration avec leurs fournisseurs stratégiques, qui consiste par exemple à :

- partager les coûts de qualification, homologation finale ;
- aider les PME qui sont au cœur de leur panel stratégique à la performance de leur entreprise (production, achats...) ;
- aider la PME à utiliser de façon optimale les dispositifs existants ;

En veillant à respecter le management des entreprises concernées.

Cette démarche sera engagée de bonne foi par le client et le fournisseur, le cas échéant par convention, en excluant toute pratique assimilable à de la gestion de fait et en ne visant qu'à instaurer une relation partenariale.

### **3. Réduire les risques de dépendances réciproques entre donneurs d'ordres et fournisseurs**

Le poids trop élevé d'un donneur d'ordres dans l'activité d'une PME peut être un facteur de risque en cas d'évolution brutale des volumes de commandes. De ce fait, toutes les actions qui peuvent être engagées par les PME (diversification, internationalisation, amélioration des savoir-faire) seront autant d'initiatives positives pour les donneurs d'ordre.

Le désengagement d'un grand donneur d'ordres sera anticipé et progressif afin de tenir compte de l'ancienneté des relations avec l'entreprise et le cas échéant du degré de dépendance, de ses possibilités de se diversifier ou de s'adapter.

Un fournisseur qui acquiert un monopole technique de fait peut mettre en risque les approvisionnements d'un donneur d'ordres. Ce dernier souhaitera alors logiquement une seconde source d'approvisionnement, qui pourra s'exprimer dans le cadre de la négociation par exemple sous forme de cession de licence normalement rémunérée.

#### 4. Impliquer les grands donneurs d'ordres dans leur filière

Dans sa relation bilatérale avec les fournisseurs dans sa filière, le grand donneur d'ordres s'engage à rechercher :

- une relation de confiance avec le management de l'entreprise, et en particulier le chef d'entreprise, qui sera invité dans cette logique à donner à son client la visibilité nécessaire sur son activité ;
- le développement d'une gestion prévisionnelle des achats pour donner de la visibilité aux fournisseurs en communiquant à l'avance les arrêts de commande et les niveaux prévisionnels d'activité moyen et long terme et favoriser ainsi l'adaptation des capacités ;
- la protection de la filière en évitant, dans la mesure du possible, de réintégrer brutalement des opérations en période de crise, et être attentif au maintien des capacités et des savoir-faire de sous-traitance qui seront nécessaires au moment de la reprise et du développement.

Les grands acheteurs seront attentifs à la consolidation des filières de production, surtout en cas d'avance technologique et favoriseront leur déploiement international.

#### 5. Apprécier le coût total de l'achat

Pour apprécier la compétitivité entre des offres de différentes provenances, les grands donneurs d'ordres s'attacheront autant que faire se peut à :

- **prendre en compte l'ensemble des composantes du coût** (ne pas seulement comparer le prix du bien ou du service, mais intégrer l'ensemble des coûts complémentaires) comme :
  - les coûts logistiques associés supportés directement par l'acheteur (transport, stockage,...),
  - la durée de mise au point technique avec les allers et retours,
  - le temps de formation et d'acquisition des compétences,
  - les coûts en après-vente à services rendus équivalents,
  - les coûts des audits qualité et RSE.
- **intégrer, notamment en matière de sous-traitance, l'ensemble des aléas liés à l'évaluation de ces coûts totaux, tels que :**
  - ruptures des approvisionnements,
  - conformité des produits et des services,
  - risques liés au traitement des litiges,
  - fluctuations de monnaies,
  - risques sociaux et politiques, non couverts par des assurances,
  - la fiabilité du service après-vente,avec les conséquences possibles en termes de pertes d'exploitation et d'impact sur l'image de l'entreprise.

#### 6. intégrer la problématique environnementale

Le grand client doit anticiper les enjeux du développement durable et, notamment, les impacts environnementaux de sa politique d'achat, de ses sources d'approvisionnement et de son cahier des charges produits/services afin de se préparer à une vraisemblable augmentation des obligations réglementaires en la matière, aux hausses futures des combustibles fossiles ou à la taxation vraisemblable des émissions :

- recyclage en fin de vie,
- traitement des déchets, pollution consommation d'énergie,

- bilan carbone.

Le grand donneur d'ordres a également un rôle d'exemplarité en vue de sensibiliser ses fournisseurs sur leur responsabilité au titre des problématiques de développement durable. Il intègre dans ses critères de choix les performances des fournisseurs en la matière.

## **7. Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise**

Il relève de la responsabilité de toute entreprise de :

- créer un tissu de relations qui contribue à son développement en veillant aux bons échanges de relations d'affaires avec les clients et les fournisseurs implantés sur le même territoire ;
- rechercher, sur le territoire sur lequel elle exerce son activité, à contribuer le plus possible à développer l'activité économique.

## **8. Les Achats : une fonction et un processus**

Le respect, au quotidien par une entreprise, de l'ensemble des principes énoncés repose sur le professionnalisme de ses acheteurs qui doivent être :

- formés aux techniques du métier Achat ;
- personnellement engagés à respecter l'éthique, faisant preuve d'impartialité et d'objectivité et évitant toute situation susceptible de générer des conflits d'intérêts ;
- chargés d'assurer une mise en concurrence ouverte, libre et loyale, gage d'efficacité sur la base des règles suivantes : libre accès aux appels d'offres, égalité de traitement des candidats, transparence et traçabilité des procédures, prise en compte du coût total tel que défini au point 5.

Les mêmes principes s'appliquent aux achats qui seraient faits par délégation à des tiers.

## **9. Une fonction Achat chargée de piloter globalement la relation fournisseurs**

Chez un grand donneur d'ordres, les acteurs de la fonction Achat ne sont pas exclusivement les acheteurs, mais aussi notamment les prescripteurs et utilisateurs, qui peuvent être en contact quotidien avec les fournisseurs. La qualité de la relation avec les fournisseurs est le résultat d'un travail d'équipe, où la contribution de chacun est déterminante. Il s'agit d'une mission collective.

La fonction Achat pilote ou coordonne l'ensemble de la relation commerciale, financière et comptable vis-à-vis des fournisseurs en :

- animant une relation client – fournisseur, fondée sur le respect mutuel,
- mettant en place les moyens pertinents pour assurer un suivi des fournisseurs,
- communiquant sur sa politique d'achat avec le plus de transparence possible,
- privilégiant la négociation pour résoudre les litiges commerciaux.

**La fonction Achat pilote ou coordonne les plans d'activité appropriés à la mise en œuvre de cette Charte, le suivi des indicateurs associés et des actions correctrices qui s'imposeraient.**

**Les donneurs d'ordres désigneront un ou plusieurs « correspondant PME » pouvant être saisi par les fournisseurs, à défaut de résolution du conflit avec l'acheteur local, de façon à privilégier la médiation.**

## 10. Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs

La fixation des objectifs d'un acheteur – qu'il soit interne au donneur d'ordres ou délégué - voire l'architecture de la part variable de sa rémunération, intègre notamment l'ensemble de ces principes d'achat responsable sur les plans économique, financier, environnemental et territorial figurant dans cette Charte.

### MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE

La CDAF et la Médiation Inter-entreprises coopéreront pour diffuser cette charte et promouvoir sa bonne application en coordination avec les signataires.

Notamment, la CDAF encouragera la signature de la présente charte par tous les acheteurs adhérant à la Compagnie.

A cette fin, elles créent un Comité de pilotage qu'elles co-présideront et réuniront régulièrement à un rythme d'au moins deux séances par an.

Ces réunions permettront, le cas échéant, de faire évoluer cette Charte.

En présence de :

MEDIATION INTER-ENTREPRISES

A blue ink signature consisting of several horizontal strokes, with a small loop in the middle.

Pierre Pelouzet  
Médiateur National des relations inter-  
entreprises

PRISM'EMPLOI

A blue ink signature with a large, stylized initial 'A' followed by several loops and a long horizontal stroke at the end.

Arnaud de la Tour  
Président