



### Fiche n°1 - Objet | Rôle | Processus de saisine

#### [ Ce qui change ]

Avril 2010, SNCF nomme un médiateur interne dédié aux PME, le **MEDIATEUR PME**, en la personne de Stéphane Volant, Secrétaire Général SNCF.

#### [ Son rôle ]

**Offrir aux PME une solution d'écoute à l'amiable lorsqu'en cas de difficultés elles n'ont pu obtenir de réponse satisfaisante.**

En effet, les PME travaillant avec de grands donneurs d'ordre ont parfois des difficultés à faire entendre leur point de vue en cas de désaccord. La taille du donneur d'ordre, la multiplicité des intervenants (Achats, Direction «maîtrise d'ouvrage» ou «maîtrise d'œuvre», Direction technique, centre de paiement etc.) en sont souvent les causes principales.

Le **MEDIATEUR PME**, vient pallier cette difficulté pour :

- **Faire entendre le point de vue des PME** en cas de difficulté
- **Offrir une solution d'écoute à l'amiable** aux PME
- **Encourager le dialogue** entre les interlocuteurs naturels

#### [ D'où vient ce changement ]

La Charte de bonnes pratiques entre les grands donneurs d'ordres et les PME instituant le **MEDIATEUR PME** a été établie afin d'équilibrer les relations dans un souci de pérennité, de confiance et d'intégration.

La SNCF a été l'une des premières entreprises signataires de la Charte de bonnes pratiques. Elle a été rédigée et signée le 11 février 2010 sous l'autorité de Mme Lagarde, Ministre de l'économie et des finances, par la Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France (CDAF) et la Médiation du Crédit.

#### [ Processus de saisine ]

La saisine ne peut se faire que si l'intégralité des démarches s'est soldée par une non résolution effective de la problématique. Ce processus se déroule en **2 étapes clés** consécutives.

##### Etape 1 – Dialoguer avec les interlocuteurs naturels

Dans un premier temps il est indispensable que la PME échange avec ses interlocuteurs naturels afin de trouver une solution à sa problématique.

Les interlocuteurs peuvent être :

- » L'acheteur
- » La maîtrise d'ouvrage
- » La maîtrise d'œuvre
- » Le spécificateur
- » La direction technique
- » La direction logistique
- » Le centre de paiement fournisseurs
- » Autre ...

**IMPORTANT :** *Cette étape préliminaire est indispensable à tout enclenchement du processus de saisine du **MEDIATEUR PME**. Si ces démarches vers les interlocuteurs naturels n'ont pas été entamées et menées à leur terme, la demande ne sera pas en mesure d'être traitée.*

##### Etape 2 – Saisir le **MEDIATEUR PME**

Une fois l'étape précédente dûment accomplie le mode de saisine du **MEDIATEUR PME** s'effectue :

- » Soit par email (recommandé) : [MediateurPME@sncf.fr](mailto:MediateurPME@sncf.fr)
- » Soit par courrier à l'attention de :  
Monsieur Stéphane VOLANT  
Secrétaire Général de SNCF  
**MEDIATEUR PME**  
34, rue du Commandant Mouchotte  
75014 PARIS

**IMPORTANT :** *La saisine du **MEDIATEUR PME** doit être accompagnée du document « **Check-list MEDIATEUR PME** » complété (Fiche n°3). Si ce document est manquant, ou s'il n'est pas suffisamment documenté, la procédure de saisine sera interrompue.*

