

Relations difficiles avec un fournisseur ou un client, faites appel à la médiation des entreprises

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 17/03/2022 - **Difficultés de l'entreprise**

Votre entreprise rencontre des difficultés dans l'exécution d'un contrat ? Le médiateur des entreprises peut vous aider à résoudre votre litige à l'amiable.

Quel est le rôle du Médiateur des entreprises ? | Bercy Infos...



Faire face aux conséquences de la crise sanitaire : le médiateur des entreprises peut vous aider !

Face à l'épidémie du Coronavirus Covid-19, le Gouvernement a mis en place - dès le début de la crise - des mesures d'urgence afin de soutenir, notamment, les entreprises. Parallèlement au plan de relance de l'économie, un plan de sortie de crise est mis en place pour accompagner les entreprises en situation de fragilité.

Le Médiateur des entreprises fait partie de ce dispositif en aidant les chefs d'entreprise à trouver des solutions à tout type de différends qu'ils peuvent rencontrer avec une autre entreprise ou administration. À ce titre, il propose un service de médiation gratuit, rapide et confidentiel.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site du [médiateurs des entreprises](https://www.mediation-entreprises.fr).

Quelles entreprises peuvent faire appel au médiateur des entreprises ?

Le service de médiation **est ouvert à toute entreprise**, publique ou privée, quelle que soit sa taille et son secteur d'activité.

Quels litiges peuvent donner lieu à une intervention du médiateur des entreprises ?

Tout différend lié à l'exécution d'un contrat de droit privé, y compris tacite, ou d'une **commande publique** peut faire l'objet d'une saisine du médiateur des entreprises. Les principaux motifs de saisine sont en général liés à un déséquilibre client-fournisseur. Il peut s'agir de différends :

- ▶ lors de la **conclusion du contrat** (clauses contractuelles déséquilibrées, difficultés liées au cahier des charges, demande de garantie excessive...)
- ▶ ou durant l'**exécution du contrat** (modification unilatérale ou rupture brutale de contrat, services ou marchandises non conformes, conditions de paiement non respectées, vol ou détournement de propriété intellectuelle...).

Quel est l'intérêt de saisir le médiateur des entreprises ?

Le médiateur des entreprises propose un service de médiation **gratuit, rapide** – moins de trois mois – et **confidentiel**.

Il s'agit d'une véritable alternative à la voie judiciaire permettant en cas de réussite l'établissement d'une relation de confiance retrouvée grâce au dialogue. Dans 75 % des cas, les parties peuvent repartir sur de bien meilleures bases pour l'avenir.

Le médiateur des entreprises : pour quels types de médiation ?

La médiation n'est pas toujours bi-partite. Il existe trois types de saisine :

- ▶ la **médiation individuelle** (une entreprise engage seule envers un prestataire, un client ou un fournisseur)
- ▶ la **médiation collective** (plusieurs entreprises - ou un syndicat ou une fédération professionnelle - se regroupent pour engager une médiation)
- ▶ la **médiation de branche** (un secteur d'activité entre en médiation avec une autre branche professionnelle).

Comment saisir le médiateur des entreprises ?

Le médiateur des entreprises est présent sur l'ensemble du territoire par le biais de son réseau de médiateurs - dont une quarantaine de **médiateurs régionaux** au sein des **Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)** < <https://dreets.gouv.fr/> >.

La saisine est gratuite et s'effectue en quelques clics sur internet.

Saisir le Médiateur des entreprises < <https://www.mieist.finances.gouv.fr/> >

Avant de réaliser une saisine officielle, vous pouvez également vous renseigner grâce au **formulaire de contact**.

Et après ?

Une fois votre saisine effectuée, voici comment la procédure se déroule :

1. Les services de médiation des entreprises étudient la recevabilité de votre dossier.
2. Un médiateur prend contact avec vous **dans les sept jours** afin que vous puissiez définir avec lui un schéma d'action.
3. Le médiateur se rapproche de la partie saisie pour l'amener à accepter la médiation.
4. Le médiateur réunit les parties (ou « médiés », volontaires, et déroule le processus de médiation).
5. Après un constat « d'accord sur le désaccord », des solutions communes sont élaborées par les parties.
6. Les formes de conclusions sont multiples. La plus aboutie étant un **protocole d'accord** rédigé et signé par les parties.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Coronavirus COVID-19 : les plans de soutien sectoriels

Difficultés de financement : comprendre la médiation du crédit aux entreprises

En savoir plus sur le médiateur des entreprises

Sur le site du Médiateur des entreprises

Sur le site de la Direction générale des entreprises (DGE) < <https://www.entreprises.gouv.fr/politique-et-enjeux/mediateur-des-entreprises> >

La brochure de présentation du médiateur des entreprises  [PDF - 5,5 Mo]

Ce que dit la loi

Article 36 de la loi pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=24DAD9DF3FF555D90DFC5B5BF70771EB.tplgf?idArticle=JORFARTI000037307678&cidTexte=JORFTEXT000037307624&dateTexte=29990101&categorieLien=ic> Décret n°2018-919 du 26 octobre 2018 < <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/26/2018-919/jo/texte>> relatif à l'expérimentation d'un dispositif de médiation en cas de différend entre les entreprises et les administrations

Thématiques : [Difficultés de l'entreprise](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque jeudi avec la lettre Bercy infos Entreprises, recevez les toutes les dernières actus fiscales, comptables RH et financières... utiles à la gestion de votre activité.

exemple : nom.prenom@domaine.com	Je m'abonne
----------------------------------	-----------------------------

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

Partager la page   