

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 14/06/2023 - **Difficultés de l'entreprise** LECTURE : 4 MINUTES

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. On vous explique.

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



Le Médiateur des entreprises aide les chefs d'entreprise à trouver des solutions à tout type de différends rencontrés avec une autre entreprise ou administration. À ce titre, il propose **un service de médiation gratuit, rapide et confidentiel**.

Pendant la pandémie de la Covid-19, la Médiation des entreprises a, notamment, été très vite sollicitée avec un nombre de saisines multiplié par dix au plus fort de la crise, ce qui confirme le besoin qu'ont eu les entreprises de trouver des solutions en urgence au travers du dialogue.

Quelles entreprises peuvent faire appel au Médiateur des entreprises ?

Le Médiateur des entreprises s'adresse à **tous les acteurs économiques, publics comme privés**, et ce quels que soient leur taille et secteur d'activité :

- ▶ entreprises : TPE, PME, grands groupes, artisans, entrepreneurs
- ▶ administrations, établissements, publics de l'État, collectivités territoriales,
- ▶ associations employeuses.

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. Ce différend peut survenir :

- ▶ lors de la **conclusion du contrat** (clauses contractuelles déséquilibrées, difficultés liées au cahier des charges, demande de garantie excessive, etc.),
- ▶ 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, d'annulation ou report de loyers, etc.).

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**.

Dans son action de médiation, le Médiateur des entreprises garantit :

- ▶ **la confidentialité** : tout ce qui est dit, ou présenté, en médiation ne peut être rendu public, sauf accord explicite des « médiés ». Chacun y est tenu et s'y engage par écrit, y compris le Médiateur,
- ▶ **la neutralité** : le Médiateur ne doit pas donner son avis et doit être libre de tout préjugé. Il accompagne les médiés dans leur projet, sans jamais faire prévaloir le sien,
- ▶ **l'indépendance** : absence de tout lien entre le Médiateur et l'un des médiés. En outre, le Médiateur doit divulguer toutes les circonstances qui seraient de nature à affecter son indépendance ou entraîner un conflit d'intérêts ou qui sont susceptibles d'être considérées comme telles,
- ▶ **l'impartialité** : le Médiateur ne prend pas parti, ne privilégie pas un point de vue par rapport à l'autre. Il s'engage à servir les « médiés » d'une manière équitable,
- ▶ **la loyauté** : il n'est ni le représentant, ni le conseil de l'un des « médiés ». Il les réorientera vers un autre médiateur si le sujet ne relève pas de sa compétence. Tous les médiateurs sont formés au processus de la médiation et entretiennent leurs compétences dans le cadre de formations continues,
- ▶ **la gratuité** : dans le cadre de la mission du service public du Médiateur des entreprises, les interventions des médiateurs sont gratuites.

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 : **70 % des médiations aboutissent à un accord**. L'objectif final étant, au-delà de trouver une solution au différend existant, de continuer à travailler ensemble.

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 filière** (a pour objectif de faciliter les relations entre acteurs d'une même filière et de résoudre des problèmes récurrents dans un secteur d'activité ou une 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

Difficultés de financement : comprendre la médiation du crédit aux entreprises

En savoir plus sur le mediateur 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 - 530 Ko]

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.tplgfIdArticle=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.

Partager la page   