

## Médiateur des entreprises



# le médiateur

## DES ENTREPRISES



Le service de médiation proposé par le Médiateur des entreprises est accessible à tous les acteurs économiques. En cas de différend avec une autre entreprise ou administration, ce **service gratuit et confidentiel** vous donne la possibilité de trouver une solution et de préserver votre relation commerciale.

Vous connaissez : un différend avec une autre entreprise dans l'exécution d'un contrat (conditions de paiement, rupture de contrat...) ou toute autre situation conflictuelle (propriété intellectuelle, conflit de marque...)... **Vous pouvez engager une démarche de médiation pour résoudre vos différends à l'amiable, [en cliquant ici](#).**

### Qu'est ce que la médiation ?

La médiation est l'un des modes amiables de résolution des différends. Elle est basée sur l'intervention d'un tiers neutre, le/la médiateur/trice. Son objectif premier est de créer ou de recréer du lien, restaurer la confiance et les relations d'affaires entre les entreprises ou entre entreprises et acheteurs publics.

La médiation est un processus de négociation qui repose sur une **démarche volontaire**, impliquant la responsabilité de chacune des parties tandis que tous les échanges sont couverts par la plus stricte confidentialité. Chacun peut y mettre fin quand il le souhaite.

### Qu'est ce qu'un médiateur ?

Le médiateur n'est ni juge, ni expert, ni arbitre, ni conciliateur. Il s'engage et s'astreint à respecter des principes établis et reconnus :

- **Confidentialité** : chacune des parties, y compris le médiateur, s'engage par écrit à ne divulguer aucune information relative à la médiation
- **Neutralité** : le médiateur accompagne les médiés dans la recherche d'un compromis sans donner d'avis personnel
- **Indépendance** : aucun lien objectif (personnel ou d'affaires) entre le médiateur et l'un des médiés
- **Impartialité** : le médiateur ne prend pas parti, et ne privilégie aucun point de vue sur un autre.

## Pourquoi saisir le Médiateur ?

Au contraire des procédures judiciaires et administratives, la médiation des entreprises propose un service de médiation **gratuit, rapide (moins de trois mois) et confidentiel** : le secret des affaires est préservé, la notoriété des entreprises également.

## Comment saisir le Médiateur ?

Lorsqu'une situation est bloquée, le temps ne joue jamais en votre faveur. Plus tôt vous saisissez la médiation, plus tôt vos relations d'affaires pourront reprendre sur la base de la confiance, grâce à la résolution à l'amiable du différend. **N'hésitez donc pas à saisir le Médiateur des entreprises le plus tôt possible.** A la suite de la saisine sur Internet, vous serez recontacté par un médiateur dans les jours qui suivent.

**En amont d'une saisine, vous pouvez poser des questions ou demander des conseils sur la marche à suivre en toute confidentialité, grâce au [formulaire de contact](#).**

## Dans quel cas saisir le Médiateur ?

**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.

Les principaux motifs de saisine : clauses contractuelles déséquilibrées, modification unilatérale ou rupture brutale de contrat, non-respect d'un accord verbal, conditions de paiement non respectées (retards de paiement, retenues injustifiées, pénalités abusives), services ou marchandises non conformes, vol ou détournement de propriété intellectuelle...

## Comment se déroule une médiation ?

1. La médiation étudie la recevabilité du dossier
2. Un médiateur prend contact avec le saisissant dans les 7 jours afin de 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 médiés, volontaires, et déroule le processus de médiation
5. Après un constat « d'accord sur le désaccord », des solutions communes sont élaborées par les médiés

6. Les formes de conclusions sont multiples, la plus aboutie étant un protocole d'accord rédigé et signé par les médiés.

## **Combien de temps dure une médiation ? Sur quoi cela débouche-t-il ?**

Une médiation peut durer de quelques heures à deux ou trois mois maximum, en fonction des difficultés et du temps dont dispose chaque médié.

**Lorsqu'elle réussit, comme dans 75% des cas, elle débouche sur un accord qui peut être perçu comme « gagnant-gagnant » par les parties.** Celles-ci ont en effet construit ensemble la solution, et elles en maîtrisent les contours. Ces solutions, souvent issues de l'esprit créatif dont ont fait preuve les médiés, favorisent ainsi la poursuite de relations durables.

## **Conditions d'éligibilité**

Le Médiateur des entreprises intervient dès lors que des difficultés apparaissent dans la relation client (privé ou public) - fournisseur, l'application d'une clause contractuelle (formalisée ou tacite), le déroulement, l'interruption ou la résiliation d'un contrat (privé ou marché public).

Tout opérateur économique, quel que soit son secteur d'activité, peut saisir le médiateur des entreprises, même s'il s'agit d'une société placée en sauvegarde ou en redressement judiciaire ou bénéficiant d'un mandat ad hoc ou d'une procédure de conciliation. Dans ce cas, l'action du médiateur est conduite en accord avec la personne désignée par le Tribunal de commerce. Les entreprises en liquidation judiciaire ne sont pas éligibles.

Dans l'hypothèse où une action judiciaire est en cours, le médiateur apprécie au cas par cas la recevabilité du dossier en fonction de l'état d'avancement de la procédure. L'entreprise peut, le cas échéant, demander au juge le renvoi de l'audience à une date ultérieure afin d'engager un processus de médiation.

Dans le cadre d'une médiation entre entreprises, le processus de médiation suspend les délais de recours contentieux (article 2238 du Code civil).