

Comment faire appel à un médiateur d'entreprises en cas de conflit ?

Tags

Litiges / Difficultés / Soutien / Médiateur

Résumé

Ce tutoriel explique la démarche et les conditions pour faire appel au médiateur des entreprises.

Son rôle est d'aider les chefs d'entreprise à trouver des solutions à tout type de problèmes avec une autre entreprise, un partenaire ou une administration.

Il peut également être consulté pour son expertise afin d'orienter vers des services compétents lors de mesures de soutien.

Difficulté

Débutant

Prérequis

- Disposer d'une adresse e-mail
- Savoir accéder à sa messagerie
- Savoir ouvrir un e-mail

Dans quelle situation faire appel au médiateur des entreprises ?

Si vous rencontrez une difficulté :

- relative à un marché public ou à une commande publique ;
- avec une autre entreprise / organisation / organisme ;
- avec une administration publique : Etat, collectivité, établissement public, etc.

Les principaux motifs pour ce type de demande sont :

- la modification ou rupture de contrat ;
- le non-respect d'un accord verbal ;
- des retards de paiement, retenues injustifiées, pénalités abusives ;
- des services ou marchandises non conformes ;
- du vol ou détournement de propriété intellectuelle ;
- un non-versement du Crédit d'Impôt .

Le service de médiation est **gratuit** et **confidentiel**.

Les mesures spécifiques à la crise sanitaire COVID-19

Le Médiateur des entreprises et la Médiation du crédit ont créé **un comité de crise** pour **répondre aux cas de cessation et de retards de paiement**.

Ce comité propose aussi **un accompagnement aux mesures de soutien déployées durant la crise sanitaire**.

[Plus d'informations sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances](#)

Comment saisir le médiateur des entreprises ?

Remplissez [le formulaire en ligne](#), en vous munissant des éléments suivants :

- les coordonnées de votre entreprise (code NAF, forme juridique, effectif, numéro SIREN) ;
- votre adresse de messagerie électronique et votre numéro de téléphone.

Vous devrez aussi disposer du numéro SIREN et du code NAF de la partie adverse.

Les éléments à renseigner sont :

- le type de démarche individuelle ou collective ;
- les informations sur votre société ;
- l'objet de votre litige ;
- les informations sur la partie avec laquelle vous rencontrez des difficultés ;
- vos pièces jointes.

Vous ne pourrez pas saisir un médiateur aux entreprises :

- **si vous êtes en liquidation judiciaire**, vous pouvez cependant poser vos questions aux médiateurs qui pourra vous orienter ;
- **si le problème est lié à la fourniture, à la distribution d'électricité ou de gaz naturel**, et que vous êtes un consommateur, un particulier, un artisan, un commerçant, une PME (moins de 10 salariés et 2 M€ de CA), une association à but non lucratif ou un syndicat de copropriétaires, veuillez prendre contact avec [un médiateur de l'énergie](#).

Cliquer sur l'onglet Votre entreprise ou organisme pour sauvegarder votre dossier et y revenir plus tard.

votre adresse courriel (e-mail)
 Veuillez saisir à nouveau votre adresse courriel *
 Effectif de votre entreprise ou organisme *

Le bouton **Quitter provisoirement** sauvegarde les informations saisies dans cette page et les précédentes. Vous recevrez alors par courriel la **référence** de la demande qui vous permettra de compléter celle-ci ultérieurement.

Comment se déroule une médiation ?

1. Avant de saisir un médiateur, demandez des conseils grâce au [formulaire de contact](#) ou en écrivant à la DIRECCTE (Direction Régionale des entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) dont dépend votre entreprise : <http://direccte.gouv.fr/>
2. Pour faire appel à un médiateur, vous pouvez utiliser ce [formulaire en ligne](#)
3. Un médiateur prendra contact avec vous **dans les 7 jours après votre saisie**
4. **Il se rapprochera de la partie adverse** pour l'amener à accepter la médiation. Puis le médiateur réunira les deux parties afin d'échanger et de trouver des solutions communes

La durée de la médiation est de 3 mois maximum.

Pour aller plus loin...

[Foire aux questions sur les mesures gouvernementales de soutien à l'économie Coronavirus : médiateur aux entreprises](#)

Licence

Ce tutoriel est mis à disposition sous les termes de la Licence Ouverte 2.0 (ou cc by SA)
 Ce tutoriel a été produit dans le cadre du projet [Clic&Connect](#) L'objectif est d'accompagner les petites structures économiques dans leurs besoins d'acquisition d'outils numériques et de leur permettre d'accéder aux dispositifs publics mis en place visant à maintenir, développer et pérenniser l'activité des TPE. Tous les éléments reproduits dans les captures d'écran sont la propriété des sites desquels ils sont tirés.