

## LES ÉTAPES D'UNE MÉDIATION

- 1 Déposez votre dossier en ligne en quelques clics: Le Médiateur des entreprises | [economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr). C'est notre mandat pour agir.
- 2 Après étude de recevabilité du dossier, un médiateur prend contact avec vous rapidement, s'assure de l'accord de l'autre partie pour une médiation puis réunit les deux médiés en toute confidentialité.
- 3 Le médiateur contribue au rapprochement des intérêts divergents.
- 4 Des solutions communes sont élaborées par les médiés eux-mêmes.

**N'attendez pas de vous retrouver dans une situation critique pour solliciter le Médiateur des entreprises, il est plus facile de trouver des intérêts communs dès l'apparition d'un différend.**

## LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES À VOTRE ÉCOUTE

Pour en savoir plus, demander une médiation ou nous contacter pour solliciter des informations en amont d'une demande, rendez-vous sur notre site internet

[www.mediateur-des-entreprises.fr](http://www.mediateur-des-entreprises.fr)



Suivez le médiateur sur X !



Suivez le médiateur sur LinkedIn !



**Pierre PELOUZET**  
Médiateur des entreprises

*« En favorisant la résolution des différends entre acteurs économiques, notre engagement vise à restaurer le dialogue et à renforcer la confiance. Le règlement des différends est au cœur de notre mission, avec un service public gratuit, rapide et confidentiel adapté aux besoins de chaque partie. Parallèlement, nous promouvons activement le Parcours national des achats responsables, visant à instaurer des pratiques responsables contribuant ainsi à des relations durables et éthiques au sein du tissu économique. »*

## CHEFS D'ENTREPRISE !

**Vous rencontrez des difficultés dans vos relations avec une autre entreprise ou dans le cadre de la commande publique ?**

**Faites appel au Médiateur des entreprises en demandant une médiation**

- Une démarche gratuite, rapide et confidentielle
- Une équipe de médiateurs à votre écoute sur tout le territoire
- Un accompagnement dans la résolution amiable de vos litiges
- Un encouragement au retour du dialogue avec votre partenaire

**LA  
MÉDIATION**

## UN DISPOSITIF DESTINÉ À TOUS LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

- Un dispositif qui s'adresse à tous les acteurs économiques, privés et publics
- Un service gratuit, rapide et confidentiel
- Des médiateurs délégués présents sur tout le territoire

## QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

La médiation est un processus volontaire, confidentiel, par lequel un tiers neutre, le médiateur, permet d'aider les parties connaissant un différend de trouver par elles-mêmes une solution.

En leur faisant exposer leurs positions et intérêts respectifs, il leur permet de mieux appréhender leur situation et leurs enjeux mutuels. Dans ce contexte, cela aide les parties à arriver plus facilement à un accord amiable.

## LES TYPES DE MÉDIATION PROPOSÉS

- La médiation individuelle concerne les relations entre un acteur économique et son client, son fournisseur ou son bailleur et peut être utilisée dans les cas de contestation de propriété de marque ou de brevet.
- La médiation collective regroupe plusieurs entreprises face à un même client ou fournisseur.
- 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.

## QUI SONT LES MÉDIATEURS ?

- Les médiateurs délégués, pouvant intervenir gratuitement sur l'ensemble du territoire, forment une équipe de professionnels de l'écoute et du dialogue au service des acteurs économiques.

**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.

**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.

**Les médiateurs sont tous formés au processus de la médiation et entretiennent leurs compétences dans le cadre de formations continues.**

## DANS QUELS CAS NOUS SAISIR ? DE QUELLE FAÇON ?

**En cas de différend avec une autre entreprise dans l'exécution d'un contrat ou toute autre situation conflictuelle**

- Clauses contractuelles déséquilibrées
- Conditions de paiement non respectées
- Modification unilatérale ou rupture de contrat
- Services ou marchandises non conformes
- Vol ou détournement de propriété intellectuelle
- tensions avec un fournisseur
- différend dans le cadre d'un bail commercial
- Etc...

**Lors de difficultés dans le cadre de la commande publique**

- Exécution de la commande
- Retards de paiement
- Travaux supplémentaires non payés
- Montant des avances ou pénalités
- Désaccord sur le décompte général définitif (DGD)
- Etc...

**La démarche pour demander une médiation s'effectue uniquement en ligne, rapidement et en toute confidentialité sur le site du Médiateur des entreprises.**