

## Prévenir et résoudre les litiges commerciaux grâce au Médiateur des entreprises

Le Médiateur des entreprises aide les chefs d'entreprise à régler à l'amiable leurs différends avec une autre entreprise ou l'administration. Ce service de médiation est gratuit, rapide et confidentiel.

### Pourquoi saisir le médiateur des entreprises ?

Le Médiateur des entreprises propose un **dispositif gratuit de médiation** pour aider les entreprises à résoudre leurs litiges. Il peut s'agir d'un différend concernant par exemple les conditions de paiement ou de rupture d'un contrat. La médiation permet de trouver une solution tout en **préservant la relation commerciale**. Tous les échanges se déroulent dans la plus stricte confidentialité, ce qui permet de préserver le secret des affaires et la notoriété des entreprises.

Le Médiateur des entreprises dépend du ministre de l'Économie et des Finances. Il est composé d'un **réseau** de médiateurs ayant une réelle expertise dans un ou plusieurs secteurs d'activité :

**40 médiateurs régionaux** : ils sont proches des entreprises de leur région et connaissent bien les problématiques auxquelles elles sont confrontées.

**46 médiateurs nationaux délégués** : ils ont exercé de hautes responsabilités dans différents secteurs économiques (grande distribution, conseil, luxe, aéronautique, naval, informatique, etc.). Ils interviennent dans les dossiers de médiation complexes et en soutien des équipes régionales sur les dossiers sensibles nécessitant un interlocuteur national.

### Quand le médiateur des entreprises est-il compétent ?

Le Médiateur des entreprises peut être saisi lorsque les parties sont en **relations d'affaires**, c'est-à-dire dans le cadre d'une relation professionnelle ou commerciale régulière et d'une certaine durée (par exemple, plusieurs acquisitions successives au même fournisseur).

Il traite généralement des litiges d'un montant supérieur à 1500 € .

Les principaux motifs de saisine du Médiateur des entreprises sont les suivants :

Litiges dans l'exécution d'un contrat (conditions de paiement, rupture brutale de contrat, etc.)

Litiges entre une TPE ou une PME et une grande entreprise

Difficultés dans le cadre d'une commande publique

Non-respect d'un accord verbal

Conditions de paiement non respectées (retards de paiement, retenues injustifiées, pénalités abusives)

Vol ou détournement de propriété intellectuelle

Non-versement du crédit d'impôt recherche (CIR) ou du crédit d'impôt innovation (CII)

#### Attention

Une entreprise faisant l'objet d'une procédure collective ne peut pas saisir directement le Médiateur des entreprises. Elle doit se rapprocher du président du tribunal de commerce qui a ouvert la procédure collective pour qu'il ordonne une médiation judiciaire. Lors du choix du médiateur en accord avec les parties, le Médiateur des entreprises pourra ainsi être désigné.

Le Médiateur des entreprises peut être saisi au cours d'une action judiciaire. Dans ce cas, il évalue la recevabilité du dossier en fonction de l'état d'avancement de la procédure. L'entreprise peut demander au juge le renvoi de l'audience pour lui permettre d'engager ou de poursuivre un processus de médiation.

Lorsque la médiation intervient **entre une entreprise et une personne publique**, les délais de recours contentieux (appel) sont interrompus à compter du jour où les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation. Cela signifie qu'un **nouveau** délai, identique, commencera à courir après la médiation.

Pour les **médiations entre entreprises**, les délais de recours sont suspendus : les délais sont donc temporairement arrêtés, ils reprendront à l'issue de la médiation sans effacer le délai déjà couru à l'issue de la médiation.

### Comment saisir le médiateur des entreprises ?

La saisine du médiateur des entreprises s'effectue uniquement en ligne :

#### • Saisir le médiateur des entreprises

L'entreprise est ensuite contactée par un médiateur dans les 7 jours qui suivent l'envoi de la demande. Celui-ci lui confirme sa compétence et un schéma d'action est défini pour convaincre l'autre partie d'accepter la médiation.

#### À savoir

Pour savoir si votre situation peut donner lieu à une médiation, il est possible de contacter le Médiateur des entreprises en remplissant la demande suivante :

### Comment se déroule une médiation des entreprises ?

Le processus de médiation est **volontaire** et s'effectue **gratuitement**. Chaque partie consent librement à y participer de façon active et de bonne foi.

La médiation se déroule selon les étapes suivantes :

Un médiateur prend contact avec le saisissant dans les 7 jours afin de définir avec lui un schéma d'action

Le médiateur se rapproche de la partie saisie pour l'amener à accepter la médiation

Le médiateur réunit les parties et déroule le processus de médiation

Après un constat d'accord, des solutions communes sont élaborées par les parties : il peut y avoir la signature d'un protocole d'accord rédigé et signé par les parties.

#### À savoir

Une médiation peut durer **de quelques heures à 2 ou 3 mois maximum**, en fonction des difficultés du litige.

#### À savoir

Chaque partie peut mettre fin au processus de médiation quand il le souhaite.

### Comment se termine la médiation des entreprises ?

La médiation prend fin de l'une des façons suivantes :

À l'initiative du médiateur : si la médiation lui paraît impossible, il notifie à chacune des parties la fin de la médiation .

À l'initiative d'une partie : chaque partie peut mettre fin au processus de médiation quand elle le souhaite. Elle le notifie le médiateur qui informe l'autre partie.

Par la signature d'un accord entre les parties. Elles peuvent demander au tribunal compétent homologation de leur accord pour lui donner force exécutoire.

Dans tous les cas, le médiateur adresse une lettre aux parties pour les informer de la clôture du dossier.

## 2- Réagir aux premières difficultés

### Récupérer les impayés

Recouvrement amiable : relance et mise en demeure de payer

Recouvrement amiable : procédure simplifiée de recouvrement de petites créances

Recouvrement judiciaire : injonction de payer en France et en Europe

Recouvrement judiciaire : référé-provision devant les juridictions civiles ou commerciales

Recouvrement judiciaire : assignation en paiement

Déclarer ses créances envers un partenaire commercial en procédure collective

### Obtenir des délais ou allègements de paiement

Obtenir des délais de paiement auprès de l'administration fiscale (entreprise individuelle et micro-entreprise)

Obtenir des délais de paiement auprès de l'administration fiscale (société)

Obtenir des délais de paiement auprès de l'Urssaf en tant qu'employeur

Obtenir des délais de paiement pour ses cotisations sociales personnelles (micro-entrepreneur)

Obtenir des délais de paiement pour ses cotisations sociales personnelles (entrepreneur individuel)

Demander une remise ou une modération à l'administration fiscale

Demander une remise des majorations de retard auprès de l'Urssaf

Demander la réévaluation du montant de ses cotisations et contributions sociales

Obtenir des délais de paiement auprès de la commission des chefs des services financiers (CCSF)

Demander une aide du conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI)

Se faire accompagner par un acteur public : Codéfi et Ciri

### Répondre à un besoin rapide de trésorerie

Répondre à un besoin rapide de trésorerie par le financement bancaire

Mobilisation de créance professionnelle : répondre à un besoin rapide de trésorerie

Escompte bancaire : répondre à un besoin rapide de trésorerie

Affacturation : céder ses créances pour répondre à un besoin rapide de trésorerie

### Résoudre les litiges commerciaux à l'amiable

Résoudre les litiges commerciaux grâce aux modes alternatifs de règlement des différends (MARD)

Prévenir et résoudre les litiges commerciaux grâce au Médiateur des entreprises

### Et aussi...

- Résoudre les litiges commerciaux grâce aux modes alternatifs de règlement des différends (MARD)
- Médiation conventionnelle (ou extra-judiciaire)
- Crédit d'impôt recherche (CIR)
- Crédit d'impôt innovation (CII)

### Pour en savoir plus

- Guide sur le renforcement de la confiance entre les acteurs économiques  
Source : Ministère chargé de l'économie

### Où s'informer ?

- **Médiateur des entreprises**

**Par courrier**

98-102 rue de Richelieu

75002 Paris

**Par téléphone**

01 53 17 87 95

**Par mail**

mediateur.des-entreprises@finances.gouv.fr

**Services en  
ligne**

- Saisir le médiateur des entreprises  
Téléservice



**Ville de  
Palavas-les-Flots**

*Mairie de Palavas-les-Flots*

*Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.*

*Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots*

*Tél. : 04 67 07 73 00*