

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

Les modes amiables de règlement des différends (MARD) permettent de régler les litiges sans recourir aux tribunaux. Ils favorisent la recherche d'un accord en améliorant la communication entre les parties. Les MARD sont plus rapides et moins coûteux qu'un contentieux et ils respectent le principe de confidentialité.

### Quels sont les différents MARD ?

Il existe différents modes alternatifs de règlement des différends (MARD) : médiation (conventionnelle et judiciaire), arbitrage, conciliation, procédure participative et droit collaboratif.

#### Médiation

Médiation conventionnelle et judiciaire

Il existe deux types de médiation :

**Médiation conventionnelle ou extra-judiciaire** : elle est initiée par les parties. Le médiateur est une personne formée spécifiquement pour faciliter la résolution de conflits et qui est rémunérée. Ce peut être un avocat ou une personne appartenant à une chambre de commerce ou à une association professionnelle. La médiation conventionnelle peut intervenir à différents moments :

Soit **avant le litige** : la médiation est prévue par le contrat : une clause de médiation insérée dans le contrat précise qu'en cas de litige, la médiation est obligatoire.

Soit **au cours du litige** : les parties nomment un médiateur au cours d'un litige qui est chargé de trouver une solution.

**Médiation judiciaire** : elle est proposée **par le juge** à tout moment de la procédure (en référé ou en instance d'appel) devant le tribunal. Les parties donnent leur accord sur le nom du médiateur judiciaire proposé par le juge et qui est rémunéré. Il peut s'agir d'une personne morale (une société ou une association) ou d'une personne physique. Sa mission est limitée à une période de 3 mois renouvelable une seule fois. Le juge peut se référer à la liste des médiateurs inscrits auprès de la cour d'appel.

Pour en savoir plus sur la médiation conventionnelle, vous pouvez consulter [la fiche dédiée](#).

Médiateurs publics : Médiateur des entreprises et Médiateur des litiges à la consommation

En cas de **litiges entre professionnels ou avec l'administration**, il est possible de saisir le Médiateur des entreprises qui dépend du ministère de l'Economie et des Finances. Il intervient notamment dans les litiges 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), etc.

Le Médiateur des entreprises réalise une prestation gratuite et permet de trouver une solution tout en préservant la relation commerciale.

Pour en savoir plus sur le Médiateur des entreprises, vous pouvez consulter [la fiche dédiée](#).

En cas de **litige avec un client particulier**, le professionnel a l'obligation de lui proposer de recourir au médiateur des litiges à la consommation. Celui-ci est compétent en cas de différend portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service. La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur mais payante pour le professionnel.

Pour en savoir plus sur le Médiateur des litiges à la consommation, vous pouvez consulter [la fiche dédiée](#).

#### À savoir

Il existe d'autres médiateurs publics :

En cas de difficultés pour trouver un financement ou pour rembourser un prêt, il est possible de saisir la Médiation du crédit. Ce service de la Banque de France est gratuit et confidentiel.

En cas de difficultés dans les démarches avec l'Urssaf, la médiation de l'Urssaf peut être saisie gratuitement. Il faut au préalable avoir réalisé une démarche auprès des services de l'Urssaf par courrier, par messagerie ou lors d'un rendez-vous.

#### Conciliation

La conciliation permet de résoudre un litige entre plusieurs personnes grâce à l'intervention d'un tiers : le **conciliateur de justice**. Elle permet par exemple de régler des conflits liés au recouvrement de créance.

La conciliation repose sur la bonne volonté des parties à trouver un accord. Elle est gratuite.

Le conciliateur de justice est un bénévole nommé par ordonnance du président de la cour d'appel et assermenté. Il peut être intervenir :

Sur désignation du juge : c'est la conciliation déléguée ou la conciliation judiciairement ordonnée.

À la demande d'une ou des parties, avant ou pendant un procès : c'est la conciliation conventionnelle.

Pour trouver un conciliateur de justice en dehors d'une procédure judiciaire, il faut contacter une des permanences de conciliateurs de justice :

#### Où s'adresser ?

Conciliateur de justice

#### À noter

Pour en savoir plus sur le conciliateur de justice, vous pouvez consulter [la fiche dédiée](#).

#### Arbitrage

En cas de recours à l'arbitrage, le litige n'est pas réglé par une juridiction mais par un ou des arbitres choisis et rémunérés par les parties.

L'arbitrage est un mode résolution des litiges très utilisé en matière commerciale, en cas de conflits entre associés d'une société commerciale, dans l'application d'un contrat de franchise ou de distribution.

Les parties peuvent décider de recourir à l'arbitrage à différents moments :

**Avant la survenance d'un litige** : les parties peuvent convenir d'une **clause compromissoire**, directement insérée dans le contrat ou dans un contrat séparé. Cet écrit est signé par les deux parties et mentionne le choix de l'arbitre chargé de trancher le différend. La clause compromissoire est autorisée uniquement dans les contrats conclus dans le cadre d'une activité professionnelle (dans un contrat de franchise par exemple). Lorsque l'une des parties n'a pas contracté dans le cadre de son activité professionnelle, le professionnel ne peut pas se prévaloir de la clause compromissoire auprès du non-professionnel.

**Pendant le litige** : les parties décident de régler par voie d'arbitrage un litige déjà existant. On parle de **compromis d'arbitrage**. Ce compromis doit déterminer l'étendue de l'objet du litige et la désignation des arbitres.

#### Attention

Il n'est pas possible d'avoir recours à l'arbitrage après l'ouverture d'une procédure collective.

#### Procédure participative et droit collaboratif

L'objectif est de parvenir à un accord amiable grâce à l'intervention des avocats de chacune des parties.

Avant le litige :

**Procédure participative conventionnelle** : elle résulte d'une convention par laquelle les parties s'engagent à trouver une solution amiable à leur litige par le biais de leurs avocats. Les parties échangent leurs pièces et leurs arguments par l'intermédiaire de leurs avocats. Les parties peuvent recourir à un tiers (par exemple. : expert, professeur de droit...). Cette convention est conclue pour une durée déterminée. Tant que la convention est en cours, tout recours au juge pour qu'il statue sur le litige est irrecevable.

**Droit collaboratif** : il résulte d'un contrat par lequel les parties et leurs avocats s'engagent à tout mettre en œuvre pour rechercher un règlement amiable du différend. Les parties prennent l'engagement de ne pas saisir le juge pendant la durée du processus. Les négociations sont confidentielles. Elles se déroulent selon 5 étapes définies pour aboutir à un accord. Les parties peuvent, ou non, décider de faire homologuer leur accord.

Lorsque le juge est saisi :

**Procédure participative aux fins de mise en état** : les parties et leurs avocats s'entendent pour mettre leur litige en état d'être jugé. Elles définissent ensemble avec leurs avocats une méthodologie de travail et un calendrier de réunion. Elles choisissent également conjointement les experts auxquels elles souhaitent avoir recours. Cela permet au juge, à la fin de la procédure, de prendre une décision sur le fond.

#### À savoir

Pour en savoir plus sur la procédure participative et le droit collaboratif, vous pouvez consulter la fiche dédiée.

#### Le recours aux MARD est-il obligatoire ?

En cas de litige avec un commerçant, un artisan ou une société commerciale, il n'est pas obligatoire de recourir aux MARD avant de saisir le tribunal de commerce. Il est donc possible d'assigner en paiement son débiteur sans passer par une phase de règlement amiable, quel que soit le montant du litige.

En revanche, il est **obligatoire** de rechercher une solution amiable avant d'engager une action en justice lorsque les 2 conditions suivantes sont réunies :

Le litige porte sur une somme qui ne dépasse pas 5 000 € .

Le litige est de la compétence du tribunal judiciaire (le débiteur est un particulier, un professionnel libéral, etc.).

La solution amiable peut être une conciliation menée par un conciliateur de justice, une médiation ou une procédure participative.

#### Attention

Lorsqu'une procédure simplifiée de recouvrement de petites créances a été engagée et a échoué, le recours aux MARD n'est pas obligatoire.

#### Quels sont les avantages des MARD ?

Qu'il s'agisse de négocier un accord par le biais des avocats (procédure participative et droit collaboratif) ou d'un tiers (médiateur, conciliateur de justice), les divers modes alternatifs de règlement des différends (MARD) présentent de nombreux avantages :

Ils sont **confidentiels**. À l'inverse, une procédure judiciaire est toujours publique et peut avoir des impacts négatifs sur l'image d'une des parties.

Ils sont **moins coûteux** que les procédures judiciaires et parfois même gratuits. C'est par exemple le cas de la conciliation.

Ils permettent de régler un conflit **plus rapidement** que les procédures judiciaires traditionnelles.

Ils permettent de maintenir le dialogue entre les parties et **préservent ainsi la relation commerciale**.

Les parties peuvent choisir le médiateur ou l'arbitre et ainsi bénéficier de leur expertise spécifique.

#### 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...

- Médiation conventionnelle (ou extra-judiciaire)
- Conciliateur de justice
- Arbitrage
- Médiateur des entreprises
- Médiateur des litiges à la consommation
- Médiateur du crédit
- Litiges entre entreprises : procédure participative et droit collaboratif

### Pour en savoir plus

- La médiation : offre gratuite en cas de difficulté lors de vos démarches auprès de l'Urssaf
- Source : Urssaf

### 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

### Textes de référence

- Code de procédure civile : articles 1532 à 1535  
Médiation conventionnelle
- Code de l'organisation judiciaire : article R131-12  
Mission du conciliateur de justice
- Code de procédure civile : article 1442  
Arbitrage
- Code de procédure civile : article 750-1  
Recours aux MARD pour des créances civiles inférieures à 5000 euros



**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*