

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

*Dernière modification : 05 avril 2022*

## 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 les 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.

Principaux motifs pour ce type de demande :

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

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

### Mesures COVID 19

Création par le Médiateur des entreprises et la Médiation du crédit d'**un comité de crise** pour **répondre aux cas de cessation et de retards de paiement ou d'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 .

Pour la partie adverse : son numéro SIREN et son code NAF.

Les éléments à renseigner :

- 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](#).



Pensez à cliquer sur l'onglet **“Votre entreprise ou organisme”** pour sauvegarder votre dossier et y revenir plus tard.

## 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 : [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 - liens utiles

[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.*

