



le médiateur
DES ENTREPRISES



LA MÉDIATION DES ENTREPRISES

**Un mode de règlement amiable
des litiges à la disposition des
entreprises et des acteurs
publics depuis 2010**



**MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES**

Qu'est-ce que la médiation?

- Un **processus structuré** par lequel **deux ou plusieurs parties** tentent de parvenir à un **accord**, en vue de la **résolution amiable** de leur **différend**, avec l'aide d'un tiers, le **médiateur**
- Démarche **volontaire** et **indépendante** à **l'initiative** des parties
- Règle de la **confidentialité**



le médiateur

DES ENTREPRISES



Objectifs de la médiation

- **Faciliter** la résolution amiable des litiges
- **Ré-humaniser** la relation entre clients et fournisseurs
- **Favoriser** la conscience de responsabilité de filière pour les grandes entreprises



le médiateur

DES ENTREPRISES



La médiation : mode d'emploi

- Accessible à toute entreprise ou acteur public ayant un différend avec un client, un fournisseur, elle est **gratuite**
- Le médiateur, soumis aux règles de **confidentialité, neutralité et impartialité** est facilitateur et **garant** du bon déroulement de la médiation
- **3 types de médiation** : individuelle, collective et interbranches ou filière
- Près de **80 % des médiations aboutissent** à un accord entre les parties

Les principales étapes de la médiation

- Dépôt du dossier en ligne sur le site national du médiateur : www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises
- Examen du dossier de médiation : validation de son éligibilité
- Contact de l'entreprise par le médiateur pour amener la partie mise en cause à entrer en médiation
- Travail de médiation visant au rapprochement des positions divergentes lors de réunions de médiation
- Elaboration d'une solution commune par les parties avec accord final

Les moyens de la médiation des entreprises

- Des médiateurs régionaux et nationaux
- La Charte des relations fournisseur responsables
- Le label relations fournisseur responsables

Contacts Pays de la Loire : 2 médiateurs

- Yann Quéré : 0 253 467 965 / 06 09 08 27 45
- Claire Grosseau: 0 253 467 959 / 06 09 08 25 52

www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises