

Le médiateur des entreprises a été 10 fois plus sollicité que d'ordinaire avec la crise

Très sollicités durant le confinement, les services du médiateur des entreprises ont reçu et répondu à plus de 1 000 demandes par mois entre mars et juillet. Son objectif : faciliter la mise en place d'un compromis lors d'un litige alors que la situation économique pourrait se dégrader avec le retour à la hausse de la propagation du virus.

Né il y a dix ans pour régler les différends inter-entreprises ou entre entreprises et administration, le médiateur des entreprises n'a pas chômé entre mars et juillet dernier. « *Durant cette période, le nombre de demandes de médiation a été multiplié par 10, soit 1000 par mois contre 100 auparavant* », confie Pierre Pelouzet, médiateur national des entreprises. À ses débuts, ce service offrait seulement une centaine de consultations par an. L'outil, de plus en plus plébiscité, a fait ses preuves. « *75% des médiations se terminent par un accord qui permet aux parties de continuer à travailler ensemble* », poursuit le médiateur. Car c'est bien là un des atouts de ce procédé : offrir une solution rapide et gratuite permettant de conserver des relations avec l'autre partie. Plus de 80 bénévoles, issus de la Direccte (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation,

du travail et de l'emploi, d'anciens juges au tribunal de commerce ou de chefs d'entreprise, oeuvrent pour répondre à ces demandes au quotidien.

Des demandes particulières ont émergé durant le Covid-19

Généralement, les demandes de médiation concernent des clauses contractuelles déséquilibrées, des modifications unilatérales de contrat, le non-respect d'un accord verbal ou encore des conditions de paiement non respectées et aux différends portant sur des questions de propriété intellectuelle et industrielle.

Durant le confinement, trois principaux sujets ont émergé : les problèmes autour de la facturation (retard de paiement, désaccord sur la livraison, pièces ou produits manquants) ; les ruptures ou les modifications de contrat à l'instar d'une baisse des tarifs, notamment dans le secteur de l'événementiel ; et le paiement des loyers. Bercy va d'ailleurs tenter de juguler cette situation en travaillant sur un « dispositif fiscal » destiné aux bailleurs.

Pour discuter avec les grandes entreprises ou l'insondable administration

Pourquoi choisir le médiateur des entreprises si la justice peut vous donner raison ? La médiation s'adresse aux petites entreprises qui doivent faire face à des mastodontes ou à l'administration publique. *« Certaines sociétés sont particulièrement dépendantes d'un gros client ou de l'administration et c'est impossible pour eux de perdre ces contrats »*, reconnaît Pierre Pelouzet. Qui plus est, *« une facture de 10 000 euros n'est rien pour un groupe du CAC40 mais peut constituer un mois de chiffre d'affaire ou le paiement des salariés pour un artisan »*. Discuter est le seul moyen de désamorcer la situation en évitant une rupture totale des relations.

À lire aussi

[Le Médiateur des entreprises, une aide précieuse en temps de crise](#)

Les solutions peuvent prendre différentes formes. « *Si l'entreprise a livré 90 pièces sur les 100 prévues, il paraît plus pertinent de payer au prorata afin que l'artisan ait les fonds nécessaires pour réaliser les dix restantes* » . Le compromis peut aussi prendre la forme d'un échelonnement du loyer ou de la dette, du paiement d'une partie de la prestation déjà réalisée ou d'un avoir. Dans tous les cas, le médiateur agit gratuitement, sans intéressement et ne souffle aucune solution. Ce sont les parties qui proposent spontanément des compromis.

Sur les centaines de demandes effectuées, seules 10% sont refusées par la partie adverse. « *Nous travaillons depuis dix ans avec les entreprises et notamment les grands groupes. Ils savent que nous ne sommes pas là pour compter les bons et les mauvais points* » . Bon nombre d'entre eux ont d'ailleurs signé une charte dans laquelle ils s'engagent à accueillir la médiation en cas de différend.

« *Aujourd'hui, venir en médiation est presque un état d'esprit et encore plus dans la période actuelle. C'est le moment d'apprendre à s'écouter, à se serrer les coudes même si c'est encore difficile chez nous* » , regrette Pierre Pelouzet en pensant aux pays anglo-saxons et nordiques, beaucoup plus avancés sur le sujet. Malgré le déconfinement, la situation reste encore tendue pour les médiateurs. « *Nous recevons le double de nos demandes habituelles (pré-Covid) et ce taux devrait se maintenir voire augmenter car nous devons traiter les situations habituelles et celles émanant du Covid* » . Le couvre-feu pourrait encore gréver les recettes des restaurateurs et du monde de la culture pour ne citer que ces secteurs.

Afin d'éviter de se retrouver dans une situation inextricable, Pierre Pelouzet distille un dernier conseil : « *contactez le plus tôt possible le médiateur, les entreprises attendent trop souvent d'être au bord du dépôt de bilan pour faire appel à nous* » . Il n'est jamais trop tôt pour tenter de résoudre un conflit financier.