

Allô, la médiation ? J'ai un problème avec mon client...

La médiation inter-entreprises mise en place en 2010 permet aux sociétés qui rencontrent des difficultés avec leur client ou avec leur fournisseur de régler leur différend, sans aller jusqu'au contentieux juridique.

PAR VALÉRIE SAUVAGE
economie@lavoixdunord.fr

RÉGION. Quatre médiateurs œuvrent dans la grande région Nord-Pas-de-Calais-Picardie. Parmi eux, la médiatrice régionale, Anne Ratayzyk. Elle est là depuis le début, depuis la mise en place de ce dispositif en 2010 qui vise à régler des litiges entre entreprises, à éviter le contentieux juridique. « L'intérêt de la solution amiable, c'est que la relation est préservée. Ce

« **Le souci, c'est que les entreprises viennent souvent nous voir un peu tard. Elles ne doivent pas hésiter à nous contacter.**

ANNE RATAYZYK, MÉDIATRICE

n'est pas toujours le cas quand les dossiers vont au tribunal. »

L'année dernière, 57 dossiers ont été présentés dans le Nord-Pas-de-Calais (52 % sur les relations inter-entreprises, 40 % sur les marchés publics et 8 % sur le crédit impôt recherche). Il s'agissait de litiges portant sur des mon-



Anne Ratayzyk est médiatrice régionale inter-entreprises et marchés publics. Dans le Nord - Pas-de-Calais, 57 dossiers ont été présentés en 2015. PHOTO « LA VOIX »

tants allant de 1 000 € à 20 M€. Sur les 45 dossiers aboutis, 72 % ont débouché sur un accord. En moyenne, 63 jours s'écoulent entre la prise de contact et l'issue de la médiation.

« Une entreprise m'a saisie quinze jours avant son dépôt de bilan. Il était question d'un retard de paiement, 50 000 €. Cette société de 20 personnes n'arrivait pas à payer ses salaires. Nous avons contacté le responsable des achats de la collecti-

tivité concernée. Il a regardé ce qui se passait en interne et le problème a pu être réglé », explique Anne Ratayzyk qui rappelle que 25 % des dépôts de bilan sont liés à des problèmes de délais de paiement. « Le souci, c'est que les entreprises viennent souvent nous voir un peu tard. Plus elles appellent tôt, mieux c'est. La médiation est confidentielle, gratuite et les relations entre les entreprises sont préservées. » Message passé. ■

Des questions ?

– **Qu'est-ce que la médiation inter-entreprises ?**

Créée en 2010, la médiation inter-entreprises est un dispositif gouvernemental qui s'adresse aux entreprises de toutes tailles qui rencontrent des difficultés contractuelles avec un client ou un fournisseur. Cette démarche est destinée à éviter un contentieux juridique. Plusieurs entreprises peuvent aussi se regrouper pour mener une démarche collective. Le médiateur peut en effet intervenir à la demande d'un syndicat ou d'une fédération professionnelle. Emmanuel Macron a annoncé en novembre la réunion de la médiation des marchés publics et de la médiation inter-entreprises. La publication du décret est imminente.

– **Comment faire ?**

Il suffit de remplir un dossier sur le site internet dédié, www.mediation-interentreprises.fr. La requête est automatiquement adressée au médiateur concerné.

Un premier rendez-vous est organisé rapidement entre l'entreprise requérante et la médiation (dans les jours qui suivent) afin d'identifier le problème. Un entretien est ensuite proposé aux différentes parties concernées. Il n'y a pas d'obligation (c'est un processus, pas une procédure). Cette rencontre permet de clarifier le litige. D'autres peuvent être nécessaires. La médiation doit permettre d'amener les entreprises à créer leur propre solution.

– **Est-ce que ça fonctionne ?**

Dans environ huit cas sur dix, les entreprises concernées parviennent à trouver un accord.

– **Qu'est-ce que la charte relations fournisseur responsables ?**

Elle incite les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. Elle compte 1 600 signataires au niveau national. ■

Pour effectuer une saisine : www.mediation-interentreprises.fr. Le dossier est automatiquement transféré au médiateur concerné.

LES RAISONS DE LA SAISINE

Voici les dix motifs de saisine les plus courants observés par la médiation interentreprises.

1. Non-respect des délais de paiement (paiement au-delà du délai légal, délocalisation des services achat à l'étranger, retard volontaire de facturation...)
2. Rupture brutale de contrat.
3. Détournement de la propriété intellectuelle.
4. Conditions contractuelles imposées à la formation du contrat.
5. Modifications unilatérales de contrat.
6. Contrat à prix ferme sans prise en compte des fluctuations des matières premières.
7. Pénalités de retard abusives.
8. Activités non rémunérées (frais de R et D, études, logiciels...).
9. Modalités de commandes (exclusion totale des conditions générales de vente, annulation de commande non indemnisée...).
10. Auto-facturation par le client (décalage de la date d'émission des factures...).